สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน)

นลิน สิทธิญาวณิชย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
เมษายน 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ นลิน สิทธิญาวณิชย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)
วันที่....12....เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2560.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย คือ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ (กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษา) ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ (กรรมการสอบ) ดร.กาญจนา บุญยัง (กรรมการสอบและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ) ดร.อุษณากร ทาวะรมย์ (ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ) คุณปิยะ เตชากูล และคุณนิชานันท์ รัตนเกตุ (ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ (อาจารย์ที่ปรึกษา) ที่กรุณา ตรวจทานแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการแก้ไข และปรับปรุงงานวิจัยนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณที่ทุ่มเท และสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาชี้แนะ และคอยติดตามความก้าวหน้าของงานวิจัยนี้อย่างใกล้ชิด รวมทั้งเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาทุกท่าน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้นั้นอีกส่วนหนึ่งมาจากความกรุณาของ บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานขับรถทุกท่านที่มอบโอกาสให้การสนับสนุน และเสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ขอบคุณเพื่อนนิสิตกลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกคนที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และกราบขอบพระคุณบุพการีผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่างกับผู้วิจัย รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่มิอาจเอ่ยนามให้หมดในที่นี้ได้ ที่มีส่วนส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเหลือจนทำให้ผลงานนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นลิน สิทธิญาวณิชย์

57930181: กลุ่มวิชา: การบริหารทรัพยากรมนุษย์; รป.ม. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)
คำสำคัญ: สมรรถนะ/ สมรรถนะที่คาดหวัง/ สมรรถนะในปัจจุบัน/พนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง

นลิน สิทธิญาวณิชย์: สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษาบริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) (COMPETENCIES AMONG DRIVERS FOR NON-REGULAR ROUTE PUBLIC CARRIERS IN SERVICE BUSINESS: A CASE OF A.T.P. 30 PUBLIC CO., LTD) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ, ปร.ด. 110 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่คาดหวังต่อพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานในธุรกิจบริการ 2) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในธุรกิจบริการ และ 3) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง ประชากรในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ กลุ่มที่ 1 คือผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานมีจำนวนทั้งสิ้น 26 คน กลุ่มที่ 2 คือพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางมีจำนวนทั้งสิ้น 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 2 ชุดโดยชุดที่ 1 คือแบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง ชุดที่ 2 คือแบบสอบถามสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (One sample t-test) โดยใช้ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่คาดหวังของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานเป็นเกณฑ์การเปรียบเทียบ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานคาดหวังต่อสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้น การมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานพบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่คาดหวังของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ พบว่าสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางกับสมรรถนะที่คาดหวังของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งรายด้าน และรายข้อโดยพบว่าพนักงานขับรถมีสรรถนะในปัจจุบันต่ำกว่าสมรรถนะของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานคาดหวังทั้งรายด้าน และรายข้อ

57930181: HUMAN RESOURCES ADMINISRATION; M.P.A.
(HUMAN RESOURCES ADMINISRATION)
KEYWORDS: COMPETENCIES/ EXPECTED COMPETENCIES/ ACTUAL COMMPETENCIES/ DRIVERS FOR NON-REGULAR ROUTE PUBLIC CARRIERS

NALIN SITTHIYAVANITCH: COMPETENCIES AMONG DRIVERS FOR NON-REGULAR ROUTE PUBLIC CARRIERS IN SERVICE BUSINESS: A CASE OF A.T.P. 30 PUBLIC CO., LTD. ADVISOR: TIENKAEW LGAMSUWAN, Ph.D. 110 P. 2017.

The purpose of this study was threefold. First, it aimed at examining a level of expected competencies of drivers for non-regular route public carriers based on the expectation of administrators, managers, and heads of service businesses. Also, this study intended to investigate actual competencies of these drivers working for service businesses. The third purpose of this study was to compare the expected and actual competencies of these drivers. The population of this study was divided into two groups. The first group comprised 26 people who were administrators, managers, and heads of service businesses. The other group was consisted of 188 drivers for non-regular route public carriers. The instrument used to collect the data was 2 sets of questionnaire. While one set of the questionnaire asked about expected competencies, the other dealt with drivers' actual competencies. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, means, standard deviation. The test of t-test was also administered by using the mean scores of expected competencies as identified by administrators, managers, and heads of service businesses.

The results of this study revealed that the administrators, managers, and heads of service businesses expressed a high level of expectation in every aspect toward the drivers' expected competencies. Especially, the expected competency in relation to having knowledge on safe driving was rated at the highest level. Also, all specific competencies in driving were rated at a high level, expect for that of driving skills which was rated at the highest level. Regarding the drivers' actual competencies, they demonstrated their competencies at a high level, expect for that of having knowledge on transportation laws which was found at a moderate level. In addition, based on the comparisons between the administrators' expectation of the drivers' expected competencies and their actual ones, it was shown that there were statistically significant differences between the two competencies at a significant level of .05. In other words, the drivers demonstrated their actual competencies lower than those as expected by administrators, managers, and heads of service businesses in both major aspects and items.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

สมมติฐานการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7

กรอบแนวคิดในการวิจัย 7

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ 9

กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารไม่ประจำทาง 35

ประวัติความเป็นมา ของบริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) 40

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 41

3 วิธีดำเนินการวิจัย 48

ประชากร 48

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 48

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 50

การเก็บรวบรวมข้อมูล 50

การวิเคราะห์ข้อมูล 51

เกณฑ์ในการแปลความ 51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	52
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะในปัจจุบัน	52
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะ	55
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง	72
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
สรุปผลการวิจัย	87
อภิปรายผล	88
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก	98
ภาคผนวก ข	104
ประวัติย่อของผู้วิจัย	110

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การแบ่งประเภทสมรรถนะ (Theory frame work)	24
2	ตัวอย่างการประเมินแบบ Likert scale	30
3	การแบ่งการประเมินสมรรถนะ (Theory framework)	34
4	การแบ่งการวัดสมรรถนะ (Theory framework)	35
5	จำนวน ร้อยละของผู้บริหาร/ หัวหน้างาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N = 26)	52
6	จำนวน ร้อยละของพนักงานขับรถ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N = 188)	54
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง กับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน โดยรวม	55
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง กับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน โดยรวม	56
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย (N = 26)	57
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร (N = 26)	57
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร (N = 26)	58
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า (N = 26)	59
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม (N = 26)	60
14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง (N = 26)	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง (N = 26) 61

16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ (N = 26) 62

17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ (N = 26) 63

18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (N = 26) 64

19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถ อย่างปลอดภัย (N = 188) 65

20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการ ขององค์กร (N = 188) 65

21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร (N = 188) 66

22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า (N = 188) 67

23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม (N = 188) 68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง (N = 188) 69

25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง (N = 188) 69

26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ (N = 188) 70

27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ (N = 188) 71

28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (N = 188) 72

29 การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ โดยรวม 73

30 การเปรียบเทียบสมรรถนะเฉพาะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบัน ของพนักงานขับรถ โดยรวม 74

31 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย 77

32 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร 78

33 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร 79

34 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า 80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

35 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม 81

36 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง 82

37 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง 82

38 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ 83

39 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ 84

40 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด 85

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model)	11
3	พื้นที่ทับซ้อนที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด	14
4	แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับ Competency	15
5	สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล	17
6	การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	74
7	การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	76
8	ช่องว่างของระดับสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ	86

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน จำนวน 10 ประเทศ อันได้แก่ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน สร้างศักยภาพในการต่อรองกับประเทศคู่ค้าในภูมิภาคอื่น ๆ เป็นสังคมที่มีเอกภาพ เอื้ออาทรต่อกัน มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการพัฒนาในทุกด้านเพื่อให้เกิดความมั่นคงของสังคม (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2558) ส่งผลให้ภาครัฐ และภาคเอกชนของไทย ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันสมาชิกประเทศในภูมิภาคเดียวกัน และเพื่อการปฏิสัมพันธ์กันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยรัฐบาลไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์ประเทศ (Country strategy) ซึ่งมีแนวยุทธศาสตร์และนโยบายในการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 4 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เพื่อหลุดพ้นจากประเทศรายได้ปานกลาง (Growth & competitiveness) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การลดความเหลื่อมล้ำ (Inclusive growth) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเติบโตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green growth) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างสมดุลและปรับระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐ (Internal Process) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2556) ซึ่งสมาชิกแต่ละประเทศ จะทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงานหลักในสาขาสินค้าและบริการสำคัญ เพื่อเป็นการนำร่อง และส่งเสริมการ Outsourcing หรือ การผลิตสินค้า โดยใช้วัตถุดิบ และชิ้นส่วนที่ผลิตภายในอาเซียน

สำหรับการดำเนินงานภายใต้ประชาคมอาเซียน ประเทศไทยรับผิดชอบเป็นประเทศผู้ประสานงานหลักในสาขาการท่องเที่ยว และการบิน สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยว และการบินในภูมิภาคนี้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2558) ดังนั้นธุรกิจการคมนาคมขนส่งจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการสร้างรายได้ให้กับทุกประเทศในกลุ่มอาเซียน เนื่องจากเป็นฟันเฟืองสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เดินหน้า เชื่อมโยงธุรกิจ ลดต้นทุน ลดระยะเวลา เพื่อเพิ่มผลประกอบการ และประสิทธิภาพในการทำงานในภาคธุรกิจการขนส่งไม่ใช่เพียงการขนส่งสินค้า หรือบริการไปสู่ผู้บริโภคเท่านั้น หากแต่การขนส่งคนด้วยก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งอีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดความเจริญและคุณภาพชีวิต

ของคนในประเทศนั้น ๆ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการในการคมนาคมขนส่ง ให้มีความปลอดภัย มีความสะดวกสบายสร้างความเชื่อมั่นซึ่งแสดงถึงศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการทั้งประชาชนในประเทศ และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเพื่อสามารถก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มตัวด้วยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ และบริการที่ตอบสนองความต้องการ และยกระดับมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นสากล

ในปัจจุบันกรมการขนส่งได้มีการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการขนส่งทางถนน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องด้านการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน และมุ่งสร้างเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและกำกับดูแลการขนส่งทางถนน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้/ พัฒนาผู้ขับรถ/ บุคลากรด้านการขนส่งทางถนน/ ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารไม่ประจำทาง โดยมีผู้เข้ารับการอบรมรวมทั้งสิ้น 4,781,759 ราย (กรมขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม, 2556, หน้า 15) นอกจากนี้ยังมีโครงการรณรงค์ป้องกัน และลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ และเทศกาลสำคัญประจำจังหวัด เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ และประชาชนทั่วไป เป็นการลดจำนวนอุบัติเหตุทางถนน และจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 มีการดำเนินการในช่วงเทศกาลต่าง ๆ แล้วรวมทั้งสิ้นกว่า 300 ครั้ง (กรมขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม 2556, หน้า 33)

อย่างไรก็ตามจากการประชุมเชิงวิชาการประจำปีด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ครั้งที่ 8 พ.ศ. 2551 เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจด้านรถโดยสาร พบว่าพนักงานขับรถโดยสารในประเทศไทยนั้น มีมากกว่าครึ่งที่สามารถขับรถได้ หรือที่เรียกว่า “เป็นรถ” ด้วยวิธีการครูพักลักจำต่างกันกับต่างประเทศที่มีโรงเรียนสอนขับรถโดยสารอยู่เป็นกิจจะลักษณะ งานวิจัยดังกล่าวได้เสนอว่าพนักงานขับรถโดยสารที่มีความเป็นมืออาชีพจะต้องมีความรู้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ประกอบไปด้วยความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/ บริการขององค์กร ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะในการให้บริการลูกค้า 2) คุณสมบัติด้านความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบไปด้วยความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง 3) คุณสมบัติด้านทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วยทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่

กำหนด 4) ทักษะในการเข้าใจ และทำตามคำสั่ง (เกศรา ใจจันทร์, อภิชาติ ไตรแสง, สมคิด แก้วทิพย์ , เมธี พะยอมยงค์ และปุ่น เที่ยงบูรณธรรม, 2551)

นอกจากทักษะที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่พนักงานขับรถโดยสารทั้งหลายน่าจะมีคือ คุณสมบัติด้านความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงาน แบ่งได้ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม หมายถึงความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการจัดรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม รวมถึงความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ด้วย ความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง หมายถึง ความสามารถในการอธิบายถึงพิกัดสภาพและสภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งที่ต้องใช้ขนส่ง รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง ความสามารถในการอธิบายถึงระเบียบข้อบังคับ และมาตราที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายขนส่ง รวมทั้งการแก้ปัญหาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องระหว่างการขนส่งได้ หากพัฒนาให้ระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเพิ่มขึ้นแล้ว พนักงานขับรถก็จะมีความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในชีวิต และครอบครัว รวมทั้งทำให้กิจการอยู่รอด และเจริญเติบโต มีความก้าวหน้า ซึ่งประสิทธิผลเหล่านี้จะกลับมาเสริมความมั่นคงในอาชีพของพนักงานขับรถโดยสารเองในที่สุด (วณัฐสุข สงวนศิริ, 2558)

สำหรับบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จนเป็นบริษัท ฯ ที่ให้บริการขนส่งพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทฯได้มีการปรับปรุง และพัฒนาบุคลากรโดยยึดมั่นกับนโยบายในการให้บริการประกอบด้วย Safety, Reliability and comfort และมีความมุ่งมั่นที่จะนำเครื่องมือสมรรถนะ (Competency) มาพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และพัฒนาระบบมาตรฐานสมรรถนะขององค์กร รวมไปถึงการนำข้อมูลจากการประเมินสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ ขององค์กรต่อไป

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของพนักงาน ขับรถโดยสารไม่ประจำทางในธุรกิจบริการ กรณีศึกษาบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังในสมรรถนะของพนักงานขับรถแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด และพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด นำมาซึ่งช่องว่างของสมรรถนะที่จะเป็นข้อมูลสำคัญการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร และสามารถแข่งขันได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ

1.1 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

1.2 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กรแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

1.3 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับทักษะด้านภาษาและการสื่อสารแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

1.4 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับทักษะในการให้บริการลูกค้าแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

2. ระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านสมรรถนะเฉพาะแตกต่างกับสมรรถนะในปัจจุบัน

2.1 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

2.2 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่งแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

2.3 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

2.4 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับทักษะในการขับขี่ยานพาหนะแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

2.5 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

2.6 สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางเกี่ยวกับทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนดแตกต่างกับสมรรถนะที่คาดหวัง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สามารถอธิบายในประเด็นหัวข้อดังต่อไปนี้

ขอบเขตประชากร

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลและศึกษาจากบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบธุรกิจให้บริการรถรับส่งโดยสารไม่ประจำทางได้แก่ การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางจากผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานของบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 26 คน และการศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบันจากพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางของบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 188 คน

ขอบเขตเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาสมรรถนะ 2 ด้าน คือ

1. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถประกอบไปด้วยความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/ บริการขององค์กรทักษะด้านภาษาและการสื่อสารและทักษะในการให้บริการลูกค้า

2. สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถประกอบไปด้วยความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ และทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ธันวาคม 2558 ถึง เดือน พฤษภาคม 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะของพนักงานขับรถ หมายถึง การประเมินคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พนักงานขับรถต้องมีในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่พนักงานขับรถจำเป็นต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/ บริการขององค์กร ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะในการให้บริการลูกค้า

ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานขับรถมีความรู้ความเข้าใจระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย รวมถึงมีวิธีการ แนวทางป้องกัน และหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/ บริการขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานขับรถมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขนส่งพนักงาน สามารถอธิบายได้ถึงรายละเอียดของการขนส่งพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ได้

ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร หมายถึง การที่พนักงานมีความเข้าใจประเด็นปัญหา เหตุการณ์ หรือเรื่องราวต่าง ๆ ของบุคคลที่สื่อสารด้วย สามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม สามารถในการให้ แลกเปลี่ยน รายงานข้อมูล ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน เช่นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร

ทักษะในการให้บริการลูกค้า หมายถึง การที่พนักงานมีความพยายามที่จะรับฟัง เข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และมีความอดทนต่อความเครียดอันเกิดจากการให้บริการ

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของพนักงานขับรถที่จำเป็นต้องมีตามหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน หรือบทบาทเฉพาะตัว ประกอบไปด้วย ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม หมายถึง พนักงานขับรถสามารถอธิบายถึงวิธีการ ขั้นตอนการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งพนักงาน รวมถึงสามารถตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งพนักงานได้ และสามารถพัฒนา และปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งพนักงานได้

ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง หมายถึง พนักงานขับรถสามารถอธิบายถึงพิกัดสภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่ง และตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งพนักงานได้

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง หมายถึง พนักงานขับรถสามารถอธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้ รวมถึงตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆเกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้

ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ หมายถึง พนักงานขับรถสามารถขับขี่ยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการขององค์กร และมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย

ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ หมายถึง พนักงานขับรถสามารถจัดเตรียม นำไปใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงสามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้

ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด หมายถึง พนักงานขับรถสามารถบริหารจัดการงานประจำและงานเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้

รถโดยสารไม่ประจำทาง หมายถึง รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทางอาทิรถบัสรับส่งพนักงาน รถตู้ผู้บริหารให้เช่าบริการ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สมรรถนะที่คาดหวัง หมายถึง ระดับสมรรถนะที่หัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหารคาดหวังว่าพนักงานขับรถของบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ควรจะมี

สมรรถนะในปัจจุบัน หมายถึง ระดับสมรรถนะที่พนักงานขับรถของบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) มีอยู่ในปัจจุบัน

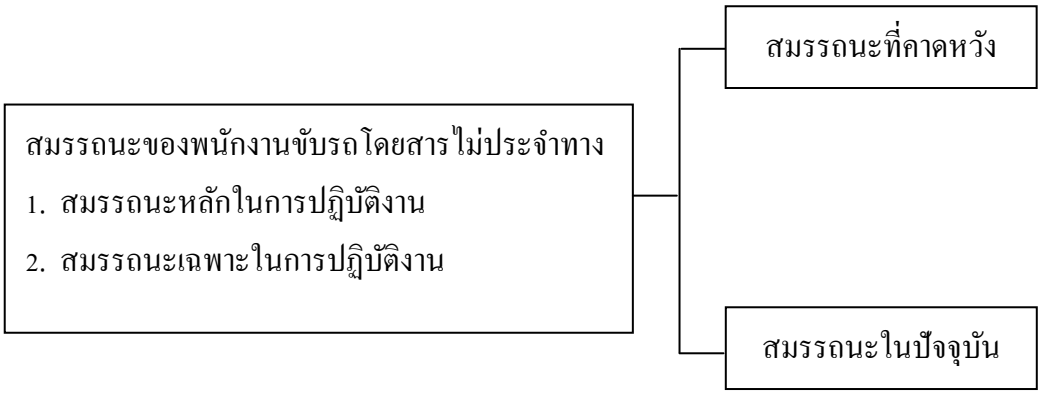
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงรูปแบบวิธีการสรรหา พัฒนาบุคลากร การสร้างความก้าวหน้า และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งกรอบแนวคิดขึ้นมา จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการศึกษาหาสมรรถนะของพนักงานขับรถที่คาดหวังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถในปัจจุบัน โดยได้นำผลการประชุมเชิงวิชาการประจำปีด้านการจัดการโซ่อุปทาน และโลจิสติกส์ ครั้งที่ 8 พ.ศ. 2551

(เกศรา ใจจันทร์, อภิชาติ ไตรแสง, สมคิด แก้วทิพย์, เมธี พะยอมยงค์ และปุ่น เที่ยงบูรณธรรม, 2551) เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจด้านรถโดยสารมาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน เพื่อหาช่องว่างระหว่างสมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ
   1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของสมรรถนะ
   1.2 ความหมายของสมรรถนะ
   1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ
   1.4 ประเภทของสมรรถนะ
   1.5 สมรรถนะของพนักงานขับรถ
   1.6 การวัดสมรรถนะ
2. กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารไม่ประจำทาง
3. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
   3.1 ประวัติความเป็นมา
   3.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
   4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการพัฒนาสมรรถนะ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ

ความเป็นมาและความสำคัญของสมรรถนะ

McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร McClelland ได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอมเริกา ได้แก่ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นกระบวนการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก (ซึ่งผิดกฎหมาย) และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าการทดสอบความถนัดไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) McClelland ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มที่มีผลการ

ปฏิบัติงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด (พรนารี โสภาบุตร, 2555)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ระบุว่าสมรรถนะ หรือ Competency มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กร หรือหน่วยงาน และต่อการบริหารงานบุคคลโดยรวม คือช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กรช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว และช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้นเช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking)

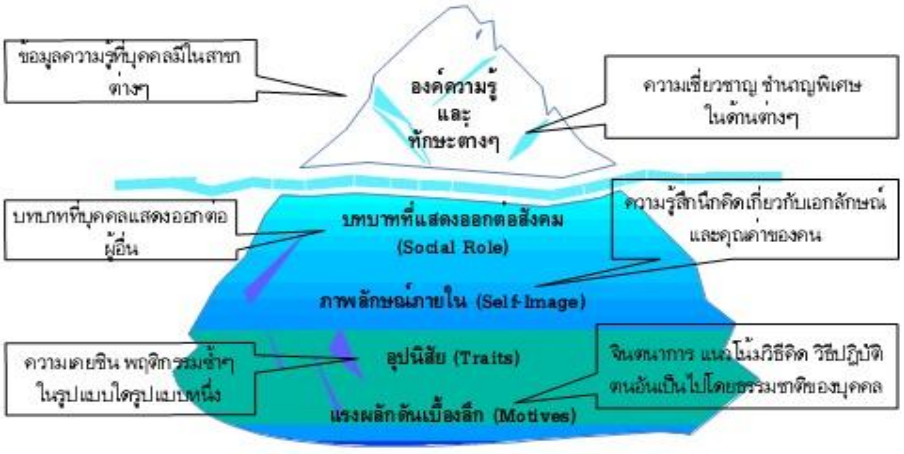
เอนกลาภ สุทธินันท์ (2548) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่าสมรรถนะมีทั้งส่วนที่เหมือนและมีทั้งส่วนที่แตกต่างจากความสามารถทั่วไปคือในส่วนที่เหมือนประกอบไปด้วยความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติและทักษะความชำนาญในการทำงาน แต่ในส่วนที่แตกต่างกันคือ ศักยภาพส่วนบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการกำหนดสมรรถนะในการทำงานก็คือ สมรรถนะคือคุณสมบัติที่สำคัญที่ทำให้บุคคลในแต่ละตำแหน่งงานสามารถทำงานให้บรรลุผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ เป็นแนวทางการ คัดเลือก พัฒนา โยกย้ายบุคลากร เป็นแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน ประเมินผลงานพนักงานอย่างเป็นธรรม ป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดจากการทำงาน และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

สีมา สีมานันท์ (2553) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่าช่วยให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและเข้มแข็งเอาจริงเอาจังในงาน มีความกระตือรือร้นไม่ย่อท้อต่องานอย่างง่าย ๆ ช่วยให้บุคลากรมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบอย่างสูงที่จะทำให้งานถูกต้องสมบูรณ์ที่สุด ช่วยให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะตามงานในหน้าที่ของตนและขององค์กร บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในความสำเร็จและมีความรู้สึกรู้ร้อนรู้หนาวไปด้วยเมื่อองค์กรมีปัญหา

จะเห็นได้ว่าสมรรถนะ นั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การดำเนินงานขององค์กรและมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลขององค์กร โดยที่สมรรถนะมีผลทำให้การดำเนินภารกิจบรรลุความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) ดังภาพที่ 2 ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ในตัวเอง โดยอธิบายในรูปแบบภูเขาน้ำแข็งได้ว่าส่วนเล็ก ๆ ของภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่เหนือน้ำนั้นจะสังเกตเห็นได้และสังเกตเห็นได้และสามารถที่จะวัดได้นำมาพัฒนาได้เปรียบเสมือนกับส่วนขององค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ภายนอกซึ่งจะง่ายต่อการที่จะพัฒนา

แต่ส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำที่เป็นส่วนใหญ่กว่าเห็นได้ยาก สังเกตได้ยากและวัดได้ยากกว่าแต่เป็นส่วนที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคคลและซ่อนเร้นอยู่ลึก ๆ ภายในตัวบุคคล ซึ่งได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน แรงจูงใจ ลักษณะนิสัย แรงผลักดันเบื้องลึกสมรรถนะเหล่านี้จะยากต่อการวัดและพัฒนาบางครั้งสมรรถนะที่อยู่ใต้น้ำสามารถเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรมการบำบัดทางจิตวิทยาและพัฒนาโดยการให้ประสบการณ์ทางบวกแก่บุคคลแต่ก็เป็นสิ่งที่พัฒนาค่อนข้างยากต้องใช้เวลานาน



ภาพที่ 2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) (สำนักงาน ก.พ., 2549, หน้า 16)

ในปัจจุบันองค์การของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์การต้องได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้น ๆ มีการสำรวจพบว่ามี 708 บริษัททั่วโลกนำ Core competency เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate code of ethics และ Strategic planning (พสุ เดชะรินทร์ 2546, หน้า 13) แสดงว่า Core competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้

งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้น

หน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำมาใช้เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น (พสุ เดชะรินทร์, 2546, หน้า113)

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นพฤติกรรมในการทำงาน เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงาน และเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลโดยตรง แต่เป็นกลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการทำงาน อธิบายอีกอย่างหนึ่งก็คือ ลักษณะพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่ทำให้เกิดผลงานที่โดดเด่นนั้น บุคคลต้องมี ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ จึงจะทำงานได้ แต่การที่บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นนั้นจะต้องมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมอีกด้วย โดยสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมาย ดังนี้

McClelland (1970) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Boyatzis (1982) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social role) หรือองค์ความรู้ (Body of knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/ เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boam and Sparrow (1992) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึงกลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/ หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Arnauld de Nadaillac (2003) กล่าวว่า สมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ ต่าง ๆ

ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

Dubois and Rothwell (2004) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง “คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ”

HAY Group (2547) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคลระดับโลก กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็น และสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไรเป็นต้น

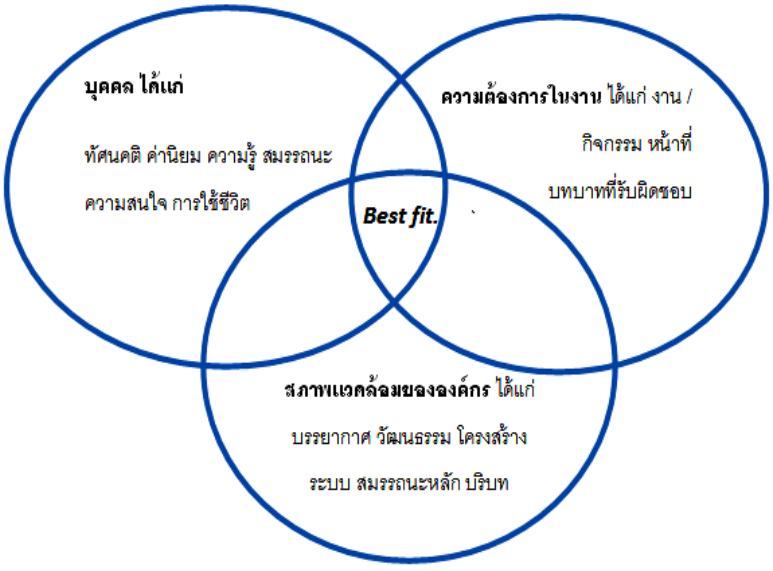
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) กล่าวว่าสมรรถนะคือ “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำ ให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้นหากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม (2552) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

พลสัน โพธิ์ศรีทอง (2553) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมของคนเกิดความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Abilities) และคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ลักษณะนิสัย (Trait) แรงจูงใจ (Motive) บุคลิกภาพ (Personality) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-image) บทบาทที่แสดงออกในสังคม (Social Role) ที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ขององค์กรในที่สุด

เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม (2553) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับแกบุคคลทั่วไป

ซึ่งการให้ความหมายของทั้ง Boyatzis (1982) Spencer and Spencer (1993) มีความหมายใกล้เคียงกันเนื่องจากมีพื้นฐานจากการศึกษาของ McClelland (1973) ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกศึกษาหลักสมรรถนะจนได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง (Camuffo and Gerli, 2005, p. 7) นอกจากนี้ Boyatzis (1982) ระบุว่าในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ที่สูงที่สุดนั้นเชื่อว่าเกิดจากบุคคลที่มีความสามารถเป็นพื้นฐานสอดคล้องกับความต้องการในงาน และสภาพแวดล้อมขององค์กร (Boyatzis, 2008, p. 6) หมายความว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นเป็นพื้นฐานในการทำงานนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จพร้อมกับมีทัศนคติ ค่านิยม ปรัชญาส่วนบุคคล ความสนใจ รูปแบบการใช้ชีวิตที่สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด อธิบายได้ดังรูป



ภาพที่ 3 พื้นที่ทับซ้อนที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด

ดังนั้นในส่วนของสมรรถนะของพนักงานขับรถไม่ประจำทาง หมายถึงคุณลักษณะที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่พนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางแสดงออกโดยเกิดจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (Ability) และบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มีผลงานได้ตามเกณฑ์ หรือโดดเด่นกว่ามาตรฐานที่กำหนดทำให้จำแนกความแตกต่างระหว่างพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงออกจากบุคคลอื่นอย่างสมเหตุสมผล

องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ได้พยามยามนำสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารดังต่อไปนี้ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น และจากความหมายของสมรรถนะที่กล่าวมา พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ดังนี้

McClelland (1970) ได้ให้ความหมายขององค์ประกอบหลักไว้ 5 ประการดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่นความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

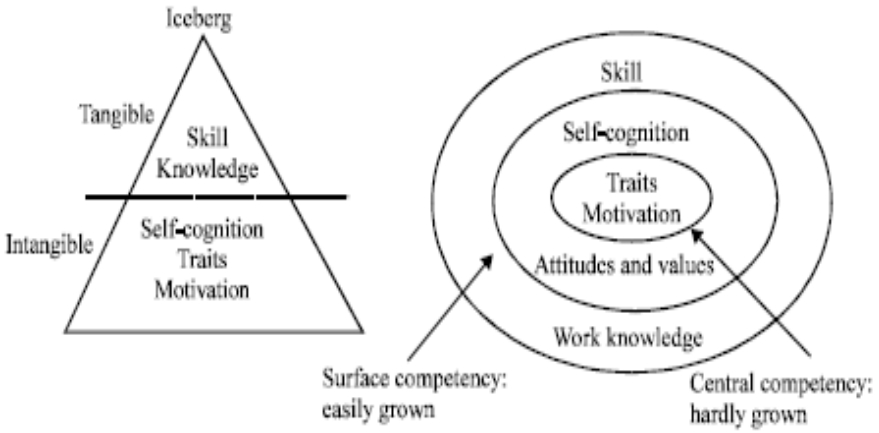
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง(Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเองเป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) คือ เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/ เจตคติ (Motives/ attitude) คือ เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จเป็นต้น

The Iceberg Model



ภาพที่ 4 แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับ Competency (McClelland, 1970)

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ใต้น้ำโดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่าง ๆ ที่เรียนรู้มาและส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนี้เป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ง่าย สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าสังเกตและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าส่วนต่าง ๆ นี้ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำนั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับเชาว์ปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีเพียงความฉลาดที่ทำให้เขาสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ และทักษะได้เท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น บุคคลจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่เหมาะสมด้วยจึงจะทำให้เข้าสามารถเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้ และคำนิยามนี้มักจะถูกนำมาเป็นกรอบแนวทางในการกำหนด

จากภาพจะพบว่า Skills และ Knowledge อยู่ส่วนบนหมายถึงว่า ทั้ง Skills และ Knowledge สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเองคุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ดังนั้น องค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547, หน้า 15) ได้อธิบายความหมายองค์ประกอบหลัก 5 ประการดังนี้

1. ความรู้ คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่นความรู้ ภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น

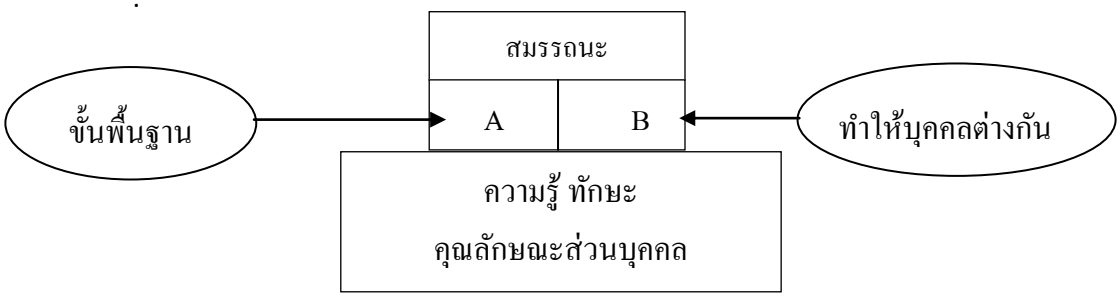
2. ทักษะ คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือ ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นเช่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล คือ เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เธอเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้ว่างใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน คือ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เช่นบุคคลที่มุ่งผลสำเร็จมักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยามยามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตลอดจนพยามยามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

.



ภาพที่ 5 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล

จากภาพ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่ใช่สมรรถนะ แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ ดังนั้นความรู้โดด ๆ จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจนประสบความสำเร็จถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะในที่นี้จึงหมายถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดนั้นสมรรถนะตามนัยดังกล่าวสมารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold competencies) หมายถึง ความรู้ หรือ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่าหรือซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 25) สรุปองค์ประกอบของคำว่า Competency คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็นและมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น (Competency) ของคนซึ่งเกิดได้จาก 3 ทาง คือ

1. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด
2. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน
3. เกิดจาการฝึกอบรบและพัฒนา

จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ต้องมีในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน

ประเภทของสมรรถนะ

ในปัจจุบันองค์การจำนวนมากได้นำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และองค์กร เนื่องจากสามารถนำสมรรถนะมาใช้ในการสรรหา คัดเลือก พัฒนา และประเมินผลการปฏิบัติงานได้ตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การมากที่สุด ซึ่งแต่ละองค์กรนั้นจะต้องเข้าใจความหมายประเภทชองสมรรถนะเพื่อนำมาพัฒนาองค์การได้อย่างถูกต้อง โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้จำแนกประเภทของสมรรถนะดังนี้

McCleland ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะไว้ดังนี้

1. ความสามารถหลัก (Core competency) หมายถึง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด เป็นความสามารถที่องค์กรต้องการเพื่อสนองต่อความสำเร็จและก้าวหน้าที่องค์กรต้องการ ความสามารถ คุณลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักที่ทุกตำแหน่งในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายหรือแผนก ทุกแผนก ต้องมี การทำงานเป็นทีม จิตสำนึกความเป็นเจ้าของ ความคิดสร้างสรรค์

2. ความสามารถในการจัดการ (Management competency) หมายถึง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารจัดการงาน ที่มีอยู่ทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนที่ได้รับในองค์กร คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในด้านการบริหารจัดการที่ควรจะมีเพื่อให้ปฏิบัติงานในงานระดับบริหารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด การวางแผน การแก้ปัญหา ตัดสินใจ การสั่งงาน การปกครองบังคับบัญชา

3. ความสามารถในงาน (Functional competency) หมายถึง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานด้านต่างๆ (Job based) ตามลักษณะของงานที่แต่ละหน้าที่ในองค์กรต้องการ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่งทีควรจะมีเพื่อให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

4. ความสามารถเฉพาะบุคคล (Individual competency) หมายถึง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เกิดขึ้นตามหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย คุณลักษณะ ที่พิเศษเฉพาะคนซึ่งจะนำพาไปสู่ความสำเร็จเหนือกว่าผู้อื่น บุคลิกผู้นำ พูดจานุ่มนวล มนุษย์สัมพันธ์ดี วิเคราะห์ปัญหางานเก่ง

Boyatzis (2008) กล่าวว่าผู้นำ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการทำงานยอดเยี่ยมแตกต่างจากผู้อื่นจำเป็นต้องมีสมรรถนะทั้งสองกลุ่ม คือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold abilities competencies) ประกอบด้วย

1.1 ประสบการณ์ ความชำนาญในงานระดับพื้น ฐาน (Expertise and experience)

1.2 ความรู้ทั่วไปในงาน (Knowledge) เช่น ขั้นตอนการทำงาน

1.3 ความสามารถในการเรียนรู้ รับรู้ขั้นพื้นฐาน ความจำ การให้เหตุผลเชิงอนุมาน (Basic cognitive, Memory and deductive reasoning)

2. สมรรถนะที่ทำให้มีผลงานแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating outstanding competency) ประกอบด้วย

2.1 ความสามารถในการเรียนรู้ รับรู้ คิดอย่างเป็นระบบ (Cognitive competencies)

2.2 ความฉลาดทางอารมณ์ รวมถึงการตระหนักรู้ในตนเอง การควบคุมอารมณ์ตนเอง (Emotional intelligence)

2.3 ความฉลาดทางสังคม รวมถึงการตระหนักรู้เกี่ยวกับสังคม การบริหารความสัมพันธ์ เช่น ความเห็นอกเห็นใจ และการทำงานเป็นทีม (Social intelligence)

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2547) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะไว้ดังนี้

1. ขีดความสามารถหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์การ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์การมีขีดความสามารถประเภทนี้ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ขีดความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์การ ตัวอย่างเช่น การไฟฟ้านครหลวงกำหนดวิสัยทัศน์ว่า เป็นองค์กรชั้นนำด้านธุรกิจไฟฟ้าในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดำเนินธุรกิจอื่นเกี่ยวเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีนโยบายของท่านผู้ว่าการ

รวม 8 ข้อ ที่ครอบคลุมทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การตอบสนองภาครัฐ การบริการที่เป็นเลิศทั้งในด้านระบบจำหน่าย ระบบปฏิบัติการ ระบบบริการลูกค้า ด้านการดูแลพนักงาน การเงิน เทคโนโลยีและระบบสื่อสาร รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบกับมีวัฒนธรรมองค์การ 5 ด้านที่จะต้อง ปลูกฝังให้เกิดในพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทุกคนคือ เป็นหนึ่งเชิงธุรกิจ เป็นมิตรกับประชาชน คุณภาพคน กฟน.ไม่เป็นสอง เป็นเจ้าขององค์กรแน่นเหนียว กลมเกลียวทำงานเป็นทีม และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้ดำเนินการจัดทำขีดความสามารถหลักของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงและได้รับการเห็นชอบจากผู้ว่าการกำหนดให้พนักงานทุกคนทุกระดับในการไฟฟ้านครหลวงควรมีขีดความสามารถหลัก 7 ตัว ที่สอดรับกับวิสัยทัศน์และวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวข้างต้น ดังนี้ 1. ความใฝ่รู้และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ 4. การมีจิตสำนึกต่อความคุ้มทุน 5. ความเป็นเลิศในการให้บริการ 6. การทำงานเป็นทีม 7. การติดต่อสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์

2. ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial competency) คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ เช่น การวางแผน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของการไฟฟ้านครหลวง การคำนึงถึงต้นทุน การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาและตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ การเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่เป็นต้น

3. ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional competency) คือ ความรู้ ความ สามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job-based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า ควรต้องมีความรู้ทางด้านวิศวกรรม นักบัญชี ควรต้องมีความรู้ทางด้านการบัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจเรียกขีดความสามารถชนิดนี้สามารถเรียก Functional competency หรือเป็น Job competency เป็น Technical competency ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าขีดความสามารถชนิดเป็นขีดความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายแม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ (Competencies) ตามแหล่งที่มาออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Personal competencies เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในด้านการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคน นักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

2. Job competencies เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการเป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. Organization competencies เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์การที่มีส่วนทำให้องค์การนั้นไปสู่ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านนั้น ๆ ได้เช่น โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์เป็นสถานศึกษามีความเชี่ยวชาญด้านการสอนวิทยาศาสตร์เป็นต้น

ศาลปกครอง (2549 อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2554) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะของสำนักงาน (Organization competencies) เป็นความสามารถที่สำนักงานศาลปกครองจะต้องเป็นต้องมีและต้องทำ กล่าวคือ เป็นองค์กรมืออาชีพในการสนับสนุนการพิจารณาคดีปกครองอย่างมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญในหลักกฎหมายปกครองมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ เข้าถึงประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นองค์กรนำในการส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีในสังคมไทย

2. สมรรถนะหลักของข้าราชการ (Core competencies) เป็นสมรรถนะของ ข้าราชการทุกคนที่จำเป็นต้องมีต้องเป็นและต้องทำเพื่อให้สมรรถนะของสำนักงานบรรลุผลไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ เช่น เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจหลักกฎหมายปกครองต้องใฝ่รู้พัฒนาตนเองเพื่อทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในหลักกฎหมายปกครองซึ่งเป็นสมรรถนะขององค์กรเป็นต้น

3. สมรรถนะในงาน (Functional competencies) เป็นสมรรถนะของข้าราชการที่ต้องมีต้องเป็นและต้องทำในแต่ละกลุ่มงานหรือตำแหน่งงาน โดยในบางกลุ่มงาน หรือบางตำแหน่งอาจแบ่งละเอียดออกเป็นสมรรถนะร่วมของกลุ่มงานและสมรรถนะเฉพาะของกลุ่มงาน งานในแต่ละด้านลงไปอีกตามความจำเป็นของแต่ละลักษณะงาน เช่น พนักงานคดีที่ทำงานประจำองค์คณะกับพนักงานคดีที่ทำงานวิจัยต้องมีสมรรถนะร่วมที่เหมือนกัน คือ ต้องมีความสามารถเกี่ยวกับคดีปกครองเหมือนกัน และมีความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน พนักงานคดีประจำองค์คณะต้องเน้นทักษะการจัดทำสำนวนเป็นพิเศษ ส่วนพนักงานคดีที่ทำงานวิจัยก็จะเน้นทักษะเทคนิคการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยเป็นต้น

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2004) ได้แบ่งสมรรถนะไว้ เป็น 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของจาพนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการ วิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์การ (Organization competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มี ความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัท ฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถใน การผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิต สี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปรามเป็นต้น

เทื้อน ทองแก้ว (2550) ได้แบ่งสมรรถนะไว้ เป็น 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีความสามารถเฉพาะตัวคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น ความสามารถในการป้องกันตัว ความสามารถของนักดนตรี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เลียนแบบได้ยากผู้เลียนแบบต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่นอาชีพสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะในองค์การ (Organization competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การเท่านั้น

4. สมรรถนะหลัก (Core competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุตามแผน

5. สมรรถนะในงาน (Functional competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนกันแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 อ้างถึงใน เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม, 2553) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ คุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการพลเรือนโดยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย สมรรถนะที่เกี่ยวข้อง กับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievment motivation) การบริการที่ดี (Service mind) ความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Experties) จริยธรรม (Integrity) และความร่วมมือร่วมใจเป็นทีม (Teamwork)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Job competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งกำหนดให้ทุกกลุ่มงานมี 3 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดีและความเชี่ยวชาญในอาชีพยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะตามหลักสมรรถนะ

ตารางที่ 1 การแบ่งประเภทสมรรถนะ (Theory frame work)

ประเภท	McCleland (1973)	Boyatzis (2008)	อาศรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2547)	ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546)	ศาลปกครอง (2549 อ้างถึงใน ชูจรัสกิต ศิริมัย, 2554)	สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2004)
สมรรถนะองค์กร (Organization competencies)	✓		✓	✓	✓	✓
สมรรถนะหลัก (Core competencies)	✓	✓	✓		✓	✓
สมรรถนะในงาน (Functional competencies)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สมรรถนะเฉพาะงาน (Job competencies)	✓	✓		✓	✓	✓
สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competencies)	✓	✓		✓		✓

จากการทบทวนแนวคิด ผู้วิจัยสรุปประเภทของสมรรถนะ ได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลักของหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้น ที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน หรือบทบาทเฉพาะตัว

3. สมรรถนะเฉพาะบุคคล สมรรถนะที่แต่ละคนมี ซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ทำให้มีผลงานแตกต่างจากผู้อื่น อาทิเช่น ความสามารถในการเรียนรู้ ความฉลาดทางอารมณ์ การควบคุม อารมณ์ตนเอง และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

สมรรถนะของพนักงานขับรถ

การประชุมเชิงวิชาการประจำปีด้านการจัดการโซ่อุปทาน และโลจิสติกส์ ครั้งที่ 8 ในหัวข้อ “ขีดความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์: กรณีพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้า และขนส่งโดยสาร ในเขตภาคเหนือตอนบน” (เกศรา ใจจันทร์ และคณะ, 2551) สามารถสรุปถึงคุณสมบัติของพนักงานขับรถขนส่งสินค้า และขนส่งโดยสาร ได้ดังนี้คือ

1. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ประกอบด้วย

1.1 ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย หมายถึง ความรู้เกี่ยวการขับรถอย่างปลอดภัยและจิตสำนึกความปลอดภัย (Safety awareness) ความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัยตามที่กำหนด รวมถึงวิธีการและแนวทางป้องกันและหลีกเหลี่ยง

อุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนความตระหนักถึงความรับผิดชอบ ต่อผลกระทบที่เกิดจากงานที่อาจส่งผล บุคคล ชุมชน และสังคม ตลอดจนกฎระเบียบด้านความปลอดภัย

1.2 ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/ บริการขององค์กร หมายถึง ความรู้เรื่องสินค้าและบริการ และความรู้/ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน/ กระบวนการขนส่ง รวมทั้งความสามารถในการอธิบายได้ถึงคุณลักษณะและรายละเอียดของบริการขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ ได้

1.3 ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร (Oral and written communication) หมายถึง การแสดงออกถึงการรับฟัง และเข้าใจประเด็นปัญหา เหตุการณ์และเรื่องราวต่างๆ ของบุคคลที่สื่อสารด้วย รวมทั้งสามารถตอบกับได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการให้/ แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูล ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน กระชับได้ใจความ รวมทั้งความสามารถในการสื่อสารได้เหมาะสมกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน

1.4 ทักษะในการให้บริการลูกค้า หมายถึง ความเข้าใจ และการแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) การรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงความอดทนต่อ ความเครียดอันเกิดจากการให้บริการ

2. สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ประกอบไปด้วย

2.1 ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลัก วิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม รวมถึงความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม อีกทั้งการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง หมายถึง ความสามารถในการอธิบายถึงพิกัดสภาพ และสภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งที่ต้องใช่ขนส่ง รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานขนส่ง ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนในการใช้ถนนและเส้นทางขนส่งให้มีประสิทธิภาพ

2.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง (Transportation legal knowledge) หมายถึง ความสามารถในการอธิบายถึงระเบียบข้อบังคับและมาตราที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายขนส่งภายในประเทศ รวมทั้งการแก้ปัญหาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องระหว่างขนส่งได้

3. สมรรถนะด้านทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ประกอบด้วย

3.1 ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ หมายถึง ความสามารถในการขับขี่ยานพาหนะอย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการขององค์กร รวมถึงทักษะในการขับขี่อย่างปลอดภัย

3.2 ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ (Equipment using) การจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงความสามารถในการใช้ การบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3.3 ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด เป็นความรู้เข้าใจและความสามรถในการจัดสรรเวลาบริหารจัดการงานประจำและงานเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งสามารถส่งมอบงานได้ตามเวลาที่กำหนด

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (2556) ได้สรุปถึง สมรรถนะของพนักงานขับรถยนต์ (Functional competencies) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ดังนี้คือ

1. ทักษะในการขับรถยนต์ (Driver skills) ทักษะและความสามารถในการขับรถยนต์ มีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการจราจร กฎจราจร การบำรุงรักษารถเบื้องต้น

2. การให้บริการ (Services) ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถกำหนดเวลาแน่นอนตายตัวได้ สามารถทำงานภายในข้อจำกัดด้านเวลาและสภาพการจราจรภายนอก

3. ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน (Attention to Details) ความสามารถในการวางแผนเกี่ยวกับการเดินทาง และการวิเคราะห์ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้าเสมอ

4. ความอดทนต่อความเครียด (Stress tolerance) ความสามารถในการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันจากขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบ กลุ่มบุคคลที่หลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร การมีทรัพยากรที่จำกัด และการมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัดหรือเร่งด่วน

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving & decision making) รู้ถึงปัญหา สาเหตุ และที่มาของปัญหา โดยสามารถวิเคราะห์ แยกแยะ ระบุประเด็นปัญหา และดำเนินการหาข้อสรุป เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ได้กำหนดพจนานุกรมสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional competency) ของพนักงานขับรถยนต์ ไว้ดังนี้

1. จิตสำนึกการให้บริการ การให้บริการ ช่วยเหลือ พร้อมทั้งประสานงานติดต่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ และรู้สึกประทับใจ

2. ทักษะการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ ความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะสาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อ หาข้อสรุปในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา ข้อขัดข้องได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและ สถานการณ์ต่าง ๆ

3. ทักษะการสื่อสารการฟัง พูด อ่าน เขียน และใช้ภาษาท่าทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

4. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งการกระตุ้นจูงใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปได้ว่าสมรรถนะของพนักงานขับรถมี 2 ด้าน คือ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร และทักษะในการให้บริการลูกค้า และด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ ทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ และทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

การวัดสมรรถนะ

ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2554) ได้นำเสนอแนวทางของการวัด และประเมิน Competency (สมรรถนะ) แบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม คือ

1. Tests of performance เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบการเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. Behavior observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้วแต่จะวัดจากการสังเกต

และประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3. Self-reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ การตอบคำถามประเภทนี้อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior observations และ Self-reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์และในขณะเดียวกันผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

เนื่องจาก Competency เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้นการวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรมในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการที่จะทำ ให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้อง กล่าวคือ 1) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา 2) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้นั้นผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมิน Competency ของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของ Competency ที่จะประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ๆ ของข้าราชการผู้นั้นสอดคล้องกับระดับ Competency ที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานะยืนยันในกรณีที่ผู้ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับระดับ Competency ที่ได้รับการประเมิน

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบากจึงอาศัยวิธีการ หรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของบุคคลว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้างจากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ

2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องานแต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่นการมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่นเป็นต้น

2.3 ผลการสัมภาษณ์ (Interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือกำหนดคำสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบแบบไม่มีโครงสร้าง คือสอบถามตามสถานการณ์คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดาๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.4 ศูนย์ประเมิน (Assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.5 360 Degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

สุพิศ กิตติรัชดา (2550) ได้นำเสนอแนวทางของการวัด และประเมิน Competency (สมรรถนะ) แบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 2 กลุ่ม คือ

1. แบบประเมินความถี่ของพฤติกรรม (Likert scale) หรือมาตราส่วนประมาณค่านิยมใช้กันแพร่หลายเนื่องจากสร้างได้ง่ายใช้ง่าย โดยใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ แต่มีข้อจำกัดคือเกิดความลำเอียง เนื่องจากใช้ความรู้สึกดุลยพินิจของผู้ประเมิน และผลการประเมินอาจผิดพลาดได้ง่ายเนื่องจากพฤติกรรมในการทำงานนั้นไม่มีบริบทของงานเป็นตัวกำกับอาจทำให้ผู้ถูกประเมินระดับต้นแสดงสมรรถนะในระดับสูงได้ทั้ง ๆ ที่โดยหน้าที่แล้วจะไม่มีโอกาสแสดงสมรรถนะในระดับสูงได้เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ตัวอย่างการประเมินแบบ Likert scale

	สมรรถนะด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2	มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา					
3	มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งมอบงานได้ตามเวลาที่กำหนด					
4	แสดงความเห็นเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า					
5	แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					

2. แบบประเมินโดยใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally anchored rating scale-BARS) สร้างยากและใช้เวลานาน แต่มีข้อดีกว่าแบบประเมิน Likert scale เนื่องจากมีคำอธิบายระดับต่าง ๆ ของสมรรถนะไว้ชัดเจนเป็นพจนานุกรมทำให้เห็นภาพรวมของสมรรถนะทุกระดับมีความตรงไปตรงมา และโอกาสที่ผลการประเมินจะผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจจะมีน้อยกว่า

ตัวอย่างการประเมินแบบ BARS

ระดับ 1 แสดงความพยายามในการทำงานให้ดีและถูกต้องมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร ตรงเวลา รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายส่งงานได้ตามกำหนด

ระดับ 2 สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้ผลงาน ที่ดียิ่งขึ้น มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจตราความถูกต้องของงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ

ระดับ 3 สามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นปรับปรุงวิธีการทำงานเสนอหรือทดลอง วิธีการทำงานแบบใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับ 4 สามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างมีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและปฏิบัติงานได้ผลดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัดเจน มีการพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ไม่มีใครเคยทำมาก่อน

ระดับ 5 สามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยคำนึงถึงผลดี ผลเสียอย่างชัดเจน ดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด พร้อมจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

กลุ่มงานพัฒนาบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม (2555) แผนพัฒนาบุคลากร กรมเจ้าท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ได้นำเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะตามที่ส่วนราชการกำหนดให้ ซึ่งสามารถเลือกวิธี และมาตรวัดในการประเมินได้ ดังนี้

วิธีการ: จะประเมินโดย

1. วิธีผู้ประเมินคนเดียว เช่น ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา
2. วิธีให้ผู้รับการประเมินทำการประเมินตนเองก่อน และสรุปผลการประเมินรวมกับผู้ประเมิน
3. วิธีผู้ประเมินหลายคน เช่น 360 องศา

มาตรวัด: จะใช้มาตรวัดแบบ

1. มาตรวัดแบบ Bar scale จะใช้พฤติกรรมสมรรถนะในพจนานุกรม เป็น Scale ในการเทียบประเมิน
2. มาตรวัดแบบ Rating scale จะดึงพฤติกรรมในระดับที่มุ่งหวังเป็นฐานอ้างอิงเพื่อเทียบกับ Scale ที่ใช้ในการประเมิน
3. มาตรวัดแบบ Hybrid scale จะผสมผสานการใช้พฤติกรรมสมรรถนะเป็นมาตรวัดเบื้องต้น เมื่อประเมินได้ระดับสมรรถนะแล้ว จึงลงใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale

การประเมินระบบสมรรถนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากรเปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน โดยการประเมินของแต่ละองค์กรนั้นอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการประเมิน ดังนี้

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss assessment) เป็นเทคนิคการประเมิน สมรรถนะที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวเพราะเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาจะรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือ ผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้
2. การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self & Boss assessment) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาร่วมกันประเมิน มีการพูดคุย ปรึกษาหารือและตกลงร่วมกัน วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ข้อจำกัด คือบางครั้งผลการประเมินที่พนักงานประเมินกับผู้บังคับบัญชาอาจมีผล

ประเมินไม่ตรงกัน ทำให้ตกลงกันไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งวิธีแก้ไข คือพนักงานและผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลาการประเมินไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self & Boss assessment)

3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ (Test: Knowledge & skill) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด เช่นแบบ ปรนัย เลือกตอบแบบอัตนัยโดยให้ผู้เข้าทดสอบเขียนอธิบายคำตอบแบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial ability หรือความเข้าใจ ด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นต้น

4. การประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญ ๆ (Critical incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลัก ๆ จากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความ (Written essay) เป็นวิธีการประเมินที่ง่ายที่สุดโดยให้ผู้ถูกประเมินเขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาว่าตนใช้ความรู้ทักษะและพฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะแต่ละตัวอยู่ระดับใด

6. ประเมินโดยการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินทำการสัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมรรถนะที่กำหนด และประเมินว่าเขามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้เทคนิคนี้มีข้อจำกัด คือต้องใช้เวลามากในกรณีที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามากต้องเสียเวลามาก วิธีการนี้เหมาะสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน หรือสัมภาษณ์คนเข้าทำงาน เป็นต้น

7. การประเมินโดยใช้แบบสอบถาม (Rating scale) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่สร้างแบบประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้สร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลายได้แก่แบบประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert scale)

8. การประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Behaviorally anchored rating: BARS) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (Key result areas) ในสมรรถนะตัวนั้น ๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่าง 1-9 ช่วง

ตามแนวดิ่งลงมา สำหรับผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากร

9. ประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศา (360 Evaluation) การประเมินสมรรถนะแบบ 360 นี้ เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Rating scale) หรือแบบประเมิน จาก พฤติกรรม การปฏิบัติงาน (Behaviorally anchored rating: BARS) โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมินเป็นผู้ ประเมินสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น และเมื่อทุกคนประเมิน เสร็จแล้วก็หาข้อสรุปว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ข้อดีของการประเมินแบบนี้ก็คือการประเมินโดยบุคคลหลายคนหลายระดับทำให้มีหลายมุมมอง ลดอคติจากการประเมินโดยบุคคลคน เดียว ข้อจำกัดคือมีภาระเอกสารจำนวนมาก บางครั้งผู้ประเมินมีความเกรงใจทำให้ประเมินสูงกว่า ความเป็นจริง หรือเกิดพฤติกรรมฮั้วซึ่งกันและกันเป็นต้น

10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ (Assessment center) เป็นเทคนิคการประเมินที่ใช้เทคนิคหลาย ๆ วิธีร่วมกันและใช้บุคคลหลายคนร่วมกันประเมิน เช่นแบบสอบถามการสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีของการประเมินแบบนี้คือผลการประเมินมีความเที่ยง และความเชื่อถือได้สูงเพราะใช้เทคนิคหลายวิธีร่วมกันใช้คนหลายคนช่วยกันประเมิน ส่วนข้อจำกัดก็คือต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น

โสภิฎา เศรษฐกิจ (2556) ได้นำเสนอแนวทางการประเมิน Competency (สมรรถนะ) โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 2 ลักษณะ คือ

1. การประเมินแบบ Operant test เป็นเครื่องมือที่ออกแบบให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงออกตามธรรมชาติของตนเองลดการชี้นำลงให้น้อยที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

2. การประเมินแบบ Respondent Tests เป็นเครื่องมือที่ออกแบบให้ผู้ให้ข้อมูลตอบสนองต่อสถานการณ์ คำถ่ม หรือสัญญาณบางอย่าง ตัวอย่างแบบประเมินลักษณะนี้ที่พบได้บ่อย คือ แบบประเมินที่ให้ผู้ถูกประเมินเลือกจากคำตอบที่กำหนดให้ (Multiple choices)

จากการทบทวนแนวคิด ผู้วิจัยสรุปการวัด และการประเมินสมรรถนะ ได้เป็น 9 แบบ ได้แก่

1. Tests of performance
2. Behavior observations
3. Self-reports
4. Likert scale
5. Behaviorally anchored rating scale: BARS

6. Hybrid scale
7. Operant test
8. Respondent tests

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้การวัด และการประเมินโดยใช้แบบสอบถาม (Rating scale) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ สร้างแบบประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้สร้างได้หลายแบบ แบบ ที่นิยมกันแพร่หลายได้แก่แบบประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert scale)

ตารางที่ 3 การแบ่งการประเมินสมรรถนะ (Theory framework)

วิธีการประเมินสมรรถนะ	ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2554)	สุพิศ กิตติรัชดา (2550)	กรมเจ้าท่า (2555)	โสภิฎา เศรษฐกิจ (2556)
การทดสอบภาคปฏิบัติ (Tests of performance)	✓			
การสังเกตพฤติกรรม (Behavior observations)	✓			
การรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-reports)	✓			
แบบประเมินความถี่ของพฤติกรรม (Likert scale) หรือ มาตราส่วนประมาณค่านิยม		✓	✓	
แบบประเมินโดยใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally anchored rating Scale-BARS)		✓		

ตารางที่ 4 การแบ่งการวัดสมรรถนะ (Theory framework)

วิธีการวัดสมรรถนะ	ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2554)	สุพิศ กิตติรัชดา (2550)	กรมเจ้าท่า (2555)	โสภิฎา เศรษฐกิจ (2556)
มาตรวัดแบบ Hybrid scale			✓	
การประเมินแบบ Operant test				✓
การประเมินแบบ Respondent tests				✓

กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกที่เกี่ยวข้องกับรถโดยสารไม่ประจำทาง

กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับรถโดยสารไม่ประจำทางนั้น ได้แก่ พระราชบัญญัติ การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ซึ่งผู้วิจัยสนใจเฉพาะเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยตรงกับรถโดยสารไม่ประจำทางมีรายละเอียดดังนี้

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “การขนส่งไม่ประจำทาง” หมายความว่าการขนส่งเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทาง

มาตรา 40 ทวิ ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการขนส่งใช้ หรือยินยอมให้ผู้ใดปฏิบัติหน้าที่ขับรถที่ใช้ในการขนส่งหากปรากฏว่าขณะใช้ หรือยินยอมให้ปฏิบัติหน้าที่ขับรถผู้นั้นมีอาการหรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) เมาสุราหรือของมึนเมาอย่างอื่น

(2) เสพยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ

(3) เสพวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท

มาตรา 92 ผู้ประจำรถ ได้แก่ (1) ผู้ขับรถ (2) ผู้เก็บค่าโดยสาร (3) นายตรวจ (4) ผู้บริการตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 94 ใบอนุญาตสำหรับผู้ประจำรถ มี 4 ประเภท คือ

(1) ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถ

(2) ใบอนุญาตเป็นผู้เก็บค่าโดยสาร

(3) ใบอนุญาตเป็นนายตรวจ

(4) ใบอนุญาตเป็นผู้บริการ

ใบอนุญาตแต่ละประเภทจะใช้สับเปลี่ยนกันไม่ได้ เว้นแต่ใบอนุญาต ประเภทที่หนึ่ง ประเภทที่สาม และประเภทที่สี่ใช้เป็นใบอนุญาตประเภทที่สองได้

มาตรา 95* ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถมีดังนี้

(1) ชนิดที่หนึ่ง ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถสำหรับรถที่มีน้ำหนักรถและ น้ำหนักบรรทุกรวมกันไม่เกินสามพันห้าร้อยกิโลกรัมที่มิได้ใช้ขนส่งผู้โดยสาร หรือสำหรับรถขนส่งผู้โดยสารไม่เกินยี่สิบคน

(2) ชนิดที่สอง ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถสำหรับรถที่มีน้ำหนักรถและ น้ำหนักบรรทุกรวมกันเกินกว่าสามพันห้าร้อยกิโลกรัมที่มิได้ใช้ขนส่งผู้โดยสาร หรือสำหรับรถขนส่งผู้โดยสารเกินยี่สิบคน

(3) ชนิดที่สาม ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถซึ่งโดยสภาพใช้สำหรับลากจูง รถอื่นหรือล้อเลื่อนที่บรรทุกสิ่งใด ๆ บนล้อเลื่อนนั้น

(4) ชนิดที่สี่ ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถสำหรับรถที่ใช้ขนส่งวัตถุอันตราย ตามประเภท หรือชนิดและลักษณะการบรรทุกตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา

ใบอนุญาตแต่ละชนิดใช้สับเปลี่ยนกันไม่ได้ เว้นแต่ใบอนุญาตชนิดที่สอง ชนิดที่สาม และชนิดที่สี่ใช้เป็นใบอนุญาตชนิดที่หนึ่งได้ ใบอนุญาตชนิดที่สามและ ชนิดที่สี่ใช้เป็นใบอนุญาตชนิดที่สองได้ และ

ใบอนุญาตชนิดที่สี่ใช้เป็นใบอนุญาต ชนิดที่สามได้

ประกาศของอธิบดีตามความใน (4) ของวรรคหนึ่ง ให้มีผลใช้บังคับ เมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

*(มาตรา 95 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535)

มาตรา 96 ผู้ขอรับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถตาม มาตรา 93 ในประเภทการขนส่งประจำทาง การขนส่งไม่ประจำทาง หรือ การขนส่งโดยรถขนาดเล็กต้องมีคุณสมบัติและลักษณะดังต่อไปนี้

(1) มีสัญชาติไทย

(2) มีความรู้และความสามารถตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(3) ไม่เป็นผู้มีร่างกายพิการจนเป็นที่เห็นได้ว่าไม่สามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้ด้วยความเหมาะสม

(4) ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

(5) ไม่เป็นผู้มีโรคติดต่ออันเป็นที่รังเกียจ

(6) ไม่เป็นผู้ติดสุรายาเมาหรือยาเสพติดให้โทษ

(7) ไม่เป็นผู้มีใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถประเภทหรือ ชนิดเดียวกับที่ได้รับอนุญาตอยู่แล้ว

(8) ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตปฏิบัติ หน้าที่เป็นผู้ประจำรถ เว้นแต่การเพิกถอนใบอนุญาตนั้นพ้นกำหนดสามปีแล้ว นับแต่วันที่มีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

(9) ไม่เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดหรือคำสั่ง ที่ชอบด้วยกฎหมายให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดอันได้กระทำโดย ประมาทที่มิใช่เกี่ยวกับการใช้รถในการกระทำผิดหรือความผิดลหุโทษ หรือ ได้พ้นโทษมาแล้วเกินสามปี

(10) ไม่เป็นผู้เคยถูกควบคุมตัวเพราะมีพฤติการณ์เป็นภัยต่อสังคม หรือเป็นอันธพาล เว้นแต่ได้พ้นจากการควบคุมตัวมาแล้วเกินหนึ่งปี

มาตรา 97 ภายใต้บังคับมาตรา 96 ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถ ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง และได้ผ่านการศึกษาและจบ หลักสูตรจากโรงเรียนการขนส่งของกรมการขนส่งทางบกหรือโรงเรียนสอน ขับรถที่กรมการขนส่งทางบกรับรอง

การรับรองโรงเรียนสอนขับรถตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 99 ผู้ขอรับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถในการ ขนส่งส่วนบุคคลต้องมีคุณสมบัติและมีลักษณะตามมาตรา 96 (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) และ (10) และต้องมีอายุไม่ต่ำกว่าที่กำหนดใน กฎกระทรวง

มาตรา 100* ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถให้มีอายุสามปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

การต่ออายุใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถ ให้ผู้ได้รับใบอนุญาต ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถยื่นคำขอต่อนายทะเบียนก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ ตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด

*(มาตรา 100 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2537)

มาตรา 101 ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ประจำรถต้องมีใบอนุญาตอยู่กับตัวและต้องแสดงต่อนายทะเบียนหรือผู้ตรวจการ เมื่อขอตรวจ

มาตรา 102 ในขณะปฏิบัติหน้าที่ ผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ประจำรถต้อง

(1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อยตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง

(2) ไม่แสดงกิริยาหรือใช้ถ้อยคำเป็นการเสียดสี ดูหมิ่น ก้าวร้าว รังแก รบกวน หรือหยาบหยามผู้หนึ่งผู้ใด หรือแสดงกิริยาวาจาหรือส่งเสียง ด้วยประการหนึ่งประการใด ในลักษณะไม่สมควรหรือไม่สุภาพ

(3) ไม่เสพหรือเมาสุราหรือของมึนเมาอย่างอื่น

(3 ทวิ)*ไม่เสพยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติด ให้โทษ

(3 ตรี)*ไม่เสพวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทตามกฎหมายว่าด้วย วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท

(4) ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดว่าด้วยความปลอดภัยในการขนส่งตามที่ กำหนดในกฎกระทรวง

*(มาตรา 102 (3 ทวิ) และ (3 ตรี) เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535)

มาตรา 102 ทวิ* ในกรณีมีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติ หน้าที่เป็นผู้ประจำรถผู้ใด ในขณะปฏิบัติหน้าที่นั้นมีสารอยู่ในร่างกายอันเกิดจาก การเสพสุราหรือของมึนเมาอย่างอื่น หรือยาเสพติดให้โทษ หรือวัตถุที่ออกฤทธิ์ ต่อจิตและประสาท ให้ผู้ตรวจการหรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจ ตรวจหรือทดสอบหรือสั่งให้รับการตรวจหรือทดสอบว่าผู้นั้นมีสารนั้น ๆ อยู่ในร่างกายหรือไม่

เจ้าพนักงานผู้มีอำนาจ วิธีการตรวจหรือทดสอบตามวรรคหนึ่ง ให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

*(มาตรา 102 ทวิ เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535)

มาตรา 103 ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถนอกจากจะต้องปฏิบัติ ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 102 แล้ว จะต้อง

(1) ไม่ขับรถในเวลาที่ร่างกายหรือจิตใจหย่อนความสามารถ

(2) ไม่รับบรรทุกบุคคลที่เป็นโรคเรื้อนหรือโรคติดต่อที่น่ารังเกียจ ไปกับผู้โดยสารอื่น

(3) ไม่รับบรรทุกศพ สัตว์ หรือสิ่งของที่อาจเกิดอันตรายหรือเป็นที่ พึงรังเกียจไปกับผู้โดยสาร

(4)* ไม่รับบรรทุกน้ำมันเชื้อเพลิง ระเบิด หรือวัตถุอันตรายโดย ฝ่าฝืนข้อห้ามตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(5) ต้องหยุดหรือจอดรถ ณ สถานีขนส่งและปฏิบัติตามระเบียบ เกี่ยวกับสถานีขนส่งตามมาตรา 19 (8) และ (10)

*(มาตรา 103 (4) แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535)

มาตรา 106 ในขณะปฏิบัติหน้าที่ห้ามมิให้ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็น ผู้ขับรถกระทำการใด ๆ อันเป็นการละทิ้งหน้าที่โดยไม่มีเหตุอันสมควร

มาตรา 106 ทวิ* ในกรณีที่มีความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับ รัฐบาลต่างประเทศว่าด้วยการยอมรับใบอนุญาตขับรถภายในประเทศซึ่งกัน และกัน คนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และมีใบอนุญาตขับรถที่ออกโดยพนักงาน เจ้าหน้าที่หรือสมาคมยานยนต์ที่ได้รับอนุญาตจากรัฐบาลของประเทศที่มีความตกลงดังกล่าวกับรัฐบาลไทย อาจใช้ใบอนุญาตขับรถของประเทศนั้นขับรถ ในราชอาณาจักรได้ตามประเภท และชนิดของรถที่ระบุไว้ในใบอนุญาตขับรถนั้น แต่ต้องปฏิบัติตามอนุสัญญา และหรือความตกลงที่มีอยู่ระหว่างรัฐบาลไทยกับ รัฐบาลของประเทศนั้น ๆ และตามบทบัญญัติทั้งหลายในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ขับรถตามพระราชบัญญัตินี้

*(มาตรา 106 ทวิ เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2530)

มาตรา 107 ในการขนส่งประจำทางหรือการขนส่งไม่ประจำทาง ระหว่างจังหวัดหรือระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ ห้ามมิให้ผู้ได้รับ ใบอนุญาตเป็นผู้ขับรถรับบรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่งผู้โดยสารที่กำหนดไว้ ในใบอนุญาต

มาตรา 108 เมื่อปรากฏว่าผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็น ผู้ประจำรถผู้ใดขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 96 มาตรา 97 มาตรา 98 หรือมาตรา 99 หรือบกพร่องไปในภายหลังเมื่อ ได้รับใบอนุญาตแล้ว ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาตของผู้นั้นเสีย

มาตรา 109 ถ้าผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถผู้ใด ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติทั้งหลายในหมวดนี้ ให้ผู้ตรวจการมีอำนาจยึด ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถของผู้นั้น และสั่งเป็นหนังสือให้ผู้นั้นไป รายงานตนต่อนายทะเบียนภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง คำสั่งนั้นให้ถือว่าเป็น ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถชั่วคราวภายในกำหนดเวลาดังกล่าวนั้น

ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้นได้ไม่เกินหนึ่งร้อย แปดสิบวัน หรือจะสั่งเพิกถอนใบอนุญาตนั้นเสียก็ได้

มาตรา 110 ผู้ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประจำรถซึ่งถูกสั่ง พักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตมีสิทธิอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ ทราบคำสั่ง

คำวินิจฉัยของรัฐมนตรีให้เป็นที่สุด

การอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่งไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งพักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาต

มาตรา 111 ให้นำบทบัญญัติทั้งหลายในกฎหมายว่าด้วยรถยนต์และ กฎหมายว่าด้วยจราจรทางบก ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ขับรถ ผู้เก็บค่า โดยสารและนายตรวจมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) (ชื่อเดิม บริษัท อมตะทรานสปอร์ต 30 จำกัด) ได้จัดตั้งขึ้น เมื่อเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการขนส่งพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขต นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี และนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง ในระยะเริ่มต้น และได้ขยายขอบเขตการให้บริการ ไปยังนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง และนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จนเป็นบริษัท ฯ ที่ให้บริการขนส่งพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออก โดยได้รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก ให้ประกอบการเดินรถรับจ้างไม่ประจำทาง ด้วยทุนจดทะเบียน 110 ล้านบาท (ชำระแล้ว 70 ล้านบาท) และมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 210 คน (ข้อมูล ปี 2559)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทฯได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และยึดมั่นกับนโยบายในการให้บริการดังนี้ Safety, Reliability and comfort

วิสัยทัศน์ (Vision)

เราจะเป็นผู้นำในการให้บริการรับส่งพนักงานแกโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ โดยมุ่งมั่นพัฒนาการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และสร้างมาตรฐานการให้บริการจนเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

พันธกิจ (Mission)

1. รักษาฐานธุรกิจ และเสริมสร้างความเติมโตอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน
2. ปรับใช้เทคโนโลยีในการบริการรถรับส่งพนักงาน เพื่อความปลอดภัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. พัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง

เกศรา ใจจันทร์ และคณะ. (2551) ศึกษาเรื่อง “ขีดความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์: กรณีพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร ในเขตภาคเหนือตอนบน” จากความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจผลักดันให้แนวทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ได้รับการยอมรับว่าเป็นวาระแห่งชาติ (Nation agenda) เป็นเครื่องมือในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอีกทั้งถูกบรรจุยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ไทยไว้ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 โลจิสติกส์ เป็นเรื่องของระบบที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการจำหน่าย เป็นส่วนกายภาพทางการกระจายสินค้า (Physical Distribution) ไปยังผู้บริโภค และเป็นกิจกรรมที่ส่งผลต่อการเพิ่มกำไรให้กับองค์กร โดยสามารถจัดกลุ่มงานได้ 6 กลุ่มกิจกรรม คือ 1) กลุ่มการจัดซื้อและเจรจาต่อรอง 2) กลุ่มการจัดการขนส่ง 3)กลุ่มการจัดการส่งออก 4) กลุ่มการเคลื่อนย้ายสินค้าการจัดการคลังสินค้าและสินค้าคงคลัง 5) กลุ่มงานการตลาดและให้บริการลูกค้า 6) กลุ่มจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งในภาพรวม พบว่า ทุกกลุ่มงานมีขีดความสามารถตามจริง (Actual competency) ต่ำกว่าขีดความสามารถที่คาดหวัง (Expected competency)ของอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการ (สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI), 2549 อ้างถึงใน เกศรา ใจจันทร์ และคณะ, 2551)

เนื่องจากกลุ่มงานจัดการขนส่งนั้น นับได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการภายในโซ่คุณค่า (Value Chain) เนื่องจากการขนส่งมีความสำคัญต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) การจัดการขนส่งจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของระบบโลจิสติกส์โดยรวม (สาธิต พะเนียงทอง, 2548, หน้า 56) และในกลุ่มงานขนส่งจะมีพนักงานขับรถเป็นบุคลากรหลัก ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของคนในระบบ เป็นหลัก โดยสามารถสรุปถึงคุณสมบัติพื้นฐาน (Common factor) และคุณสมบัติเฉพาะ (Specific factor) ของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร ได้ดังนี้ คือ คุณสมบัติหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ประกอบไปด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย 2) ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/บริการขององค์กร 3) ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร 4) ทักษะในการให้บริการลูกค้า คุณสมบัติด้านความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบไปด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม 2) ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง คุณสมบัติด้านทักษะเฉพาะในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 1) ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย 2) ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ 3) ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด 4) ทักษะในการเข้าใจและทำตามคำสั่งโดยขีดความสามารถดังกล่าว ของพนักงานขับรถจะมีลักษณะและกระบวนการพัฒนาได้ในระดับใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานด้านจิตวิทยาเฉพาะบุคคลด้วยเช่นกัน

ดาวใจ สร้อยเพชรประภา (2551) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้และจิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานขับรถบัสขนส่งพนักงานของสถานประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับการรับรู้และระดับจิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานขับรถบัสขนส่งพนักงานของสถานประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นบอร์ด (ระยอง) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการขับรถบัสขนส่งพนักงาน ประสบการณ์ในการอบรมด้านความปลอดภัย และประสบการณ์การประสบอุบัติเหตุในการขับรถบัส ที่มีผลต่อการรับรู้และจิตสำนึกความปลอดภัย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จิตสำนึกความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานขับรถบัสขนส่งพนักงานของสถานประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำนวน 169 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for windows) สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดย วิธี t-test วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานขับรถบัสขนส่งพนักงานมีการรับรู้ความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และมีจิตสำนึกความปลอดภัยอยู่ในระดับดี ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 7 ไม่มีผลต่อการรับรู้และจิตสำนึกความปลอดภัย และการรับรู้และจิตสำนึกความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อกันเชิงบวกในระดับน้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการพัฒนาสมรรถนะ

กฤตภาส อารีรักษ์. (2556) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าส่าประชาคมอาเซียน” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสมรรถนะที่พึ่งประสงค์และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการ ในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยใช้เทคนิคเดลฟายและการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในระดับองค์กร ด้านความรู้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านทักษะ

การปฏิบัติงานในคลังสินค้า ควรคัดเลือกผู้ที่มีความเชี่ยวชาญภายในองค์กรในแต่ละด้าน เป็นผู้ที่มีความชำนาญและเป็นที่ยอมรับต่อพนักงานในองค์กร มาส่งเสริมในการให้ความรู้เป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของด้านภาษาต่างประเทศ และด้านภาวะผู้นำ ควรสรรหาผู้ที่มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นมืออาชีพในแต่ละด้านมาพัฒนาสมรรถนะให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะที่สำคัญและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเหล่านี้ทำให้บริษัทควรนำไปพิจารณาปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบรัท เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนแก่องค์กร ในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

พรนารี โสภาบุตร (2555) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหการระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะในปัจจุบัน ของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมสาขาอุตสาหการ ระดับภาคีวิศวกร 2) ศึกษาสมรรถนะที่ต้องการ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 3) นำเสนอแนวทางพัฒนาสมรรถนะ ให้พร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย 1) การทอดแบบสอบถาม ผู้ประกอบวิชาชีพและผู้บริหารองค์กรจำนวน 530 ชุด อัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 46.79 2) สนทนากลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพ จำนวน 3 ท่าน 3) สัมภาษณ์คณาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม จำนวน 4 ท่าน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่านิยม ด้านความรู้ และด้านทักษะ และความต้องการสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความต้องการสมรรถนะในระดับสูง ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านค่านิยม ช่องว่างสมรรถนะสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะภาษาต่างประเทศ หลักการตลาด การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การบูรณาการวิธีการทางวิศวกรรมอุตสาหการ เศรษฐศาสตร์และการเงิน และการจัดการความเสี่ยง 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะตามองค์ประกอบของกระบวนการการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาสมรรถนะควรเริ่มต้นที่การอบรมให้ความรู้ในแนวทางปฏิบัติงานทั้งเชิงเทคนิค และเชิงการบริหาร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจตนเองและพัฒนาตนเองตามความต้องการ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพร้อมจะเกิดจากแรงจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและความพอใจในงานบรรยากาศควรเป็นบรรยากาศการทำงานจริง การวางแผนควรเน้นการแลกเปลี่ยนกับผู้มีประสบการณ์ การวินิจฉัย ควรเน้นเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการวินิจฉัย การกำหนดวัตถุประสงค์ควรให้สอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายองค์กร การออกแบบแผนการเรียนรู้ ควรเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการออกแบบ กิจกรรมการพัฒนาใช้ทั้งการฝึกอบรมในงาน การมอบหมายงานจริงให้ปฏิบัติ การประเมินผลควรประเมินทั้งผลลัพธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมาย และประเมินพฤติกรรมระหว่างการพัฒนา

อนุชิดา พลายอยู่วงษ์ (2557) ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดจำนวน 210 ชุด ในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ และผู้บริหารรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ สถิติเชิง พรรณนาที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะผู้บริหาร ด้านการควบคุมดูแลและมอบหมายงานปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยด้านพัฒนาบุคลากร ปัจจัยด้านการตลาดเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขายและด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ โดยที่ปัจจัยด้านสมรรถนะผู้บริหาร ด้านการควบคุมดูแลและมอบหมายงานมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยการตลาดเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยการพัฒนาบุคลากร ปัจจัยการตลาดเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านส่งเสริมการขายและด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านสมรรถนะผู้บริหาร ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านการสร้างแรงจูงใจ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้หรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้และด้านความใส่ใจ ปัจจัยด้านสื่อสังคมออนไลน์ และปัจจัยด้านการตลาดเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ

สุพัตรา ทองสุข (2557) ศึกษาเรื่อง “การวัดทักษะ ความรู้ ทัศนคติของพนักงานขับรถขนส่งกรณีศึกษาบริษัท วอลเลเนียส วิลเฮล์มเซ่นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อวัดสมรรถนะความสามารถของพนักงานขับรถขนส่ง 2. เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ ทัศนคติ ในการปฏิบัติงาน 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา และการฝึกอบรมให้กับพนักงานขนส่ง กลุ่มประชากรที่ใช้คือ พนักงานขับรถขนส่งของบริษัท วอลเลเนียส วิลเฮล์มเซ่นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบทักษะในการขับรถขนส่งตามกฎจราจร แบบประเมินความรู้ด้านขั้นตอนการโหลดเทรลเลอร์ และแบบสอบถามทัศนคติในการปฏิบัติงาน พบว่า 1. การวัดสมรรถนะความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งทั้ง 3 ด้าน คือ ทักษะ

ความรู้ ทัศนคติ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ B ระดับดี จำนวน 17 คน (28.33 %) เกณฑ์ C ระดับพอใช้ จำนวน 42 คน (70.00 %) เกณฑ์ D ระดับต้องพัฒนา จำนวน 1 คน (ร้อยละ1.67 %) ไม่มีเกณฑ์ A ระดับดีเยี่ยม และเกณฑ์ F ระดับจำเป็นต้องพัฒนาอย่างยิ่ง 2. แนวทางการวัดทักษะ ความรู้ ทัศนคติของพนักงานขับรถขนส่ง ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการพัฒนา เนื่องจากพบว่า พนักงานขับรถขนส่งขาดในด้านทักษะการขับรถขนส่งตามกฎจราจร จำนวน 30 คน จากพนักงานทั้งหมด 60 คน ด้านความรู้ขั้นตอนการโหลดเทรลเลอร์ จำนวน 15 คน จากพนักงานทั้งหมด 60 คน และด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน จำนวน 52 คน จากพนักงานทั้งหมด 60 คน ผู้ศึกษาจึงเสนอรูปแบบการพัฒนาทางด้านทักษะ ความรู้ ทัศนคติ ให้กับพนักงานขับรถขนส่งและองค์กร เพื่อให้พนักงานขับรถขนส่งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โสภิฏา เศรษฐกิจ (2556) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์” การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ หาวิธีการพัฒนาสมรรถนะในงานที่เหมาะสม และนำไปทดลองใช้พัฒนาสมรรถนะของพนักงานและประเมินผลของประสิทธิภาพการผลิตที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาสมรรถนะ โดยทำการศึกษาในกระบวนผลิตกระเดื่องวาล์ว ซึ่งแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 ส่วนงาน คือ ส่วนงานหลอมและหล่อ ส่วนงานเจาะกลึง และส่วนงานประกอบ โดยมีพนักงานที่ทำการศึกษาทั้งหมด 52 ราย จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ คือสมรรถนะในงานโดยใช้วิธีเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่หัวหน้างานคาดหวังกับระดับสมรรถนะที่ประเมินได้ และทำการพัฒนาสมรรถนะพนักงานให้หัวข้อที่ระดับสมรรถนะต่ำกว่าที่หัวหน้างานคาดหวังโดยวิธีการพัฒนาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ การฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานจริง (On the job training: OJT) การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญหลังจากทาการพัฒนา การวิเคราะห์ผลการประเมินโดยการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะก่อนและหลังทาการพัฒนาโดย Paired T-Test พบว่าสมรรถนะของพนักงานก่อนทาการพัฒนาน้อยกว่าหลังทาการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานในส่วนงานหลอมและหล่อมีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.75 พนักงานส่วนงานเจาะ กลึงมีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.14 และพนักงานในส่วนงานประกอบมีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้นร้อยละ 30.92 ค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะรวมทั้ง 3 ส่วนงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.48 จากการวิเคราะห์ของเสียในกระบวนการผลิตมีปริมาณลดลงคิดเป็นร้อยละ 23.46 และไม่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพจากลูกค้า

บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท มอนซานโต้ ไทยแลนด์

จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท มอนซานโต้ ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน วิธีการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีเชื้อชาติไทย และสัญชาติไทย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะการปฏิบัติงาน ระหว่าง 14-16 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานขาย / ตลาด ปฏิบัติงานประจำภาคเหนือ ความคิดเห็น ของบุคลากรในบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทมอนซานโต้ จำกัด โดยภาพรวมพบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสำคัญในระดับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ด้านสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.91) และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.41) และด้านการพัฒนาตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท มอนซานโต้ ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เสน่ห์ จุ้ยโต (2553) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อจัดทำต้นแบบขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) เพื่อดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามขีดสมรรถนะหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล จำนวน 370 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่นและพนักงานท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 2,500 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ มีความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เทศบาลมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความ

ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรอยู่ในระดับมาก 2) ผลการจัดทำต้นแบบขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ต้นแบบสมรรถนะหลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมี 6 ประการ ได้แก่ ความรอบรู้ด้านวัฒนธรรมองค์การ การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ การทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ความรอบรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการทำงานเป็นทีม ต้นแบบสมรรถนะหลักของเทศบาลมี 6 ประการ ได้แก่ จิตสำนึกบริการ คุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม การทำงานเป็นทีม การคิดนอกกรอบ/ริเริ่ม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพและการจัดการความขัดแย้งในชุมชน ต้นแบบสมรรถนะหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 6 ประการ ได้แก่ จิตสำนึกบริการ ความรอบรู้ด้านวัฒนธรรมองค์การ การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม จิตสำนึกประชาธิปไตย ความรอบรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการทำงานเป็นทีม 3) ผลการดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่มืออาชีพทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เทศบาลตำบลบึงยี่โถ และองค์การบริหารส่วนตำบล บึงทองหลาง มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักด้วยเทคนิคการฝึกอบรม เชิงระบบอยู่ในระดับมาก

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะที่คาดหวังต่อพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานในธุรกิจบริการ 2) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในธุรกิจบริการ และ 3) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่มได้แก่

1. กลุ่มผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานของบริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด มีจำนวนทั้งสิ้น 26 คน ซึ่งเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ใช้สำหรับศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางที่คาดหวัง
2. กลุ่มพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางของบริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 188 คน ซึ่งเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ใช้ศึกษาศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม มี 2 ชุดด้วยกัน ดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับแบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางที่คาดหวัง ของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางทั้ง 2 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบ Check list ดังนี้

1. ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 4 ข้อ

2. ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ

มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

หมายถึง มีสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ที่ระดับมากที่สุด

หมายถึง มีสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ที่ระดับมาก

หมายถึง มีสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ที่ระดับปานกลาง

หมายถึง มีสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ที่ระดับน้อย

หมายถึง มีสมรรถนะที่คาดหวังอยู่ที่ระดับน้อยที่สุด

ชุดที่ 2 สำหรับแบบสอบถามสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่าง ๆ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน ของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางทั้ง 2 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบ Check list ดังนี้

1. ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 4 ข้อ

2. ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ

มีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ที่ระดับมากที่สุด

หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ที่ระดับมาก

หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ที่ระดับปานกลาง

หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ที่ระดับน้อย

หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ที่ระดับน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามจากการรวบรวมวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. การทดสอบความตรง (Validity) ผู้ทำวิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาค่า IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ ดร.กาญจนา บุญยัง ดร.อุษณากร ทาวะรมย์ และคุณปิยะ เตชากูล เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และความเที่ยงตรงเชิงภาษา (Verbal validity) และนำมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้ทำวิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha coefficient) โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่าถ้าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่ามีค่าเข้าใกล้ 1.00 (ประมาณ 0.70 ขึ้นไป) จะไม่แก้ไขแบบสอบถาม แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.80 ก็จะทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม จากการทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา จำนวน 30 คน โดยจากทดสอบความเที่ยงครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษา แนวคิดหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสาร โดยศึกษาจากหนังสือ บทความในวารสาร เอกสารทางวิชาการ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ และข้อมูลอ้างอิงที่เกี่ยวข้องผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

2. ศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม 2 ชุด ด้วยกันคือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง ทั้งหมด 26 ชุด เก็บข้อมูลได้ 26 ชุด

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน ทั้งหมด 188 ชุด เก็บข้อมูลได้ 188 ชุด

3. การจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยเมื่อได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยให้คะแนนตามน้ำหนักแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลไว้เพื่อวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากคำตอบที่ได้ในแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้

1. ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อคำถามเพื่อประเมินสมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3. การเปรียบเทียบหาช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากรด้วยสถิติ One sample-test โดยให้ค่าเฉลี่ยของผู้บริหารมาตรฐานของสมรรถนะในแต่ละด้าน

เกณฑ์ในการแปลความ

1. การคิดคะแนน ระดับสมรรถนะความคาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์ของ Bloom (1975) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	สมรรถนะที่คาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การคิดคะแนน ระดับสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์ของ Bloom (1975) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ที่ระดับมากที่สุด
3.51-4.50	สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ที่ระดับมาก
2.51-3.50	สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ที่ระดับปานกลาง
1.51-2.50	สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ที่ระดับน้อย
1.00-1.50	สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ที่ระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง สมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน จำนวน 26 คน และจากพนักงานขับรถ จำนวน 188 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะของผู้ตอบแบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะในปัจจุบัน

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละของผู้บริหาร/ หัวหน้างาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N = 26)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	19	73.08
หญิง	7	26.92
อายุ		
ไม่เกิน 40 ปี	18	69.23
41-49 ปี	7	26.92
50 ปีขึ้นไป	1	3.85

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	3.85
ปริญญาตรี	22	84.62
สูงกว่าปริญญาตรี	3	11.54
ประสบการณ์		
ไม่เกิน 5 ปี	18	69.23
6-10 ปี	2	7.69
11-15 ปี	4	15.38
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	2	7.69
รายได้		
ไม่เกิน 50,000 บาท	22	84.62
50,001-100,000 บาท	2	7.69
100,001 บาทขึ้นไป	2	7.69
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร/ ผู้จัดการ	4	15.38
หัวหน้างาน	22	84.62

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 73.08 อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 40 ปีมากที่สุดร้อยละ 69.23 รองลงมาเป็นอายุในช่วงระหว่าง 41-49 ปี ร้อยละ 26.92 และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.85 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 15.38 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท ร้อยละ 84.62 และมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ร้อยละ 84.62

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละของพนักงานขับรถ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N = 188)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	185	98.40
หญิง	3	1.60
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	22	11.70
31-39 ปี	70	37.23
40-49 ปี	55	29.26
50 ปีขึ้นไป	41	21.81
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	183	97.34
ปริญญาตรี	5	2.66
ประสบการณ์		
0-1 ปี	42	22.34
2-5 ปี	57	30.32
6-10 ปี	38	20.21
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	51	27.13
รายได้		
10,001-20,000 บาท	176	93.62
20,001-30,000 บาท	11	5.85
มากกว่า 30,000 บาท	1	0.53

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของพนักงานขับรถ และผู้บริหาร/ หัวหน้างาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 98.40 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.23 รองลงมาเป็นอายุในช่วงระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 29.26 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.81 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 183 คน ร้อยละ 97.34 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในช่วงระหว่าง 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.32 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.13 และมีประสบการณ์

การทำงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 20.21 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 176 คน มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 93.62

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะของผู้ตอบแบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะในปัจจุบัน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง กับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน โดยรวม

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะที่คาดหวัง (N = 26)			สมรรถนะในปัจจุบัน (N = 188)		
	μ	σ	แปล	μ	σ	แปล
1. ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย	4.56	0.68	มากที่สุด	3.81	0.65	มาก
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร	4.21	0.64	มาก	3.69	0.66	มาก
3. ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร	4.09	0.55	มาก	3.59	0.64	มาก
4. ทักษะในการให้บริการลูกค้า	4.37	0.48	มาก	3.99	0.61	มาก

จากตารางที่ 7 ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานมีสมรรถนะที่คาดหวัง ในด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารคาดหวังในสมรรถนะเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยสูงที่สุด (μ = 4.56, σ = 0.68) รองลงมา คือ การมีทักษะในการให้บริการลูกค้า (μ = 4.37, σ = 0.48) และมีความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร และสมรรถนะที่คาดหวังน้อยที่สุดคือการมีทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร สำหรับสมรรถนะในปัจจุบัน พบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะเรื่องทักษะในการให้บริการลูกค้าสูงที่สุด (μ = 3.99, σ = 0.61) รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร และทักษะด้านภาษา และการสื่อสารตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง กับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน โดยรวม

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะที่คาดหวัง (N = 26)			สมรรถนะในปัจจุบัน (N = 188)		
	μ	σ	แปล	μ	σ	แปล
1. ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่ง	4.21	0.69	มาก	3.70	0.64	มาก
2. ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง	4.12	0.52	มาก	3.75	0.67	มาก
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่ง	3.75	0.38	มาก	3.32	0.63	ปานกลาง
4. ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ	4.52	0.84	มากที่สุด	4.00	0.71	มาก
5. ทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ	4.37	0.74	มาก	3.73	0.69	มาก
6. ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด	4.42	0.59	มาก	3.91	0.69	มาก

จากตารางที่ 8 ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานมีสมรรถนะที่คาดหวัง ในด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารคาดหวังในสมรรถนะเรื่องการมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะสูงที่สุด (μ = 4.52 σ = 0.84) รองลงมา คือ เรื่องการมีทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (μ = 4.42, σ = 0.59) เรื่องมีทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ เรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง เรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง และสมรรถนะที่คาดหวังน้อยที่สุด คือ เรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่ง (μ =3.75, σ = 0.38) ตามลำดับ สำหรับสมรรถนะในปัจจุบัน พนักงานขับรถมีสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะในเรื่องทักษะในการขับขี่ยานพาหนะสูงที่สุด (μ = 4.00, σ = 0.71) รองลงมา คือ เรื่องทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (μ = 3.91, σ = 0.69) เรื่องความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง เรื่องทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ เรื่องความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง และมีสมรรถนะในปัจจุบันน้อยที่สุดคือเรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่ง (μ = 3.32, σ = 0.63)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย (N = 26)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย								
1.1 มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและ	0	1	1	4	20	4.65	0.75	มากที่สุด
มาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย	(0.00)	(3.85)	(3.85)	(15.38)	(76.92)			
1.2 มีวิธีการ/ แนวทางป้องกัน/	0	1	0	11	14	4.46	0.71	มาก
หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ	(0.00)	(3.85)	(0.00)	(42.31)	(53.85)			
ภาพรวม						4.56	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ในอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.56, σ = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัยสูงกว่า (μ = 4.65, σ = 0.75) เรื่องการมีวิธีการ/ แนวทางป้องกัน/ หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ (μ = 4.46, σ = 0.71)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร (N = 26)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร								
2.1 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ	0	0	2	17	7	4.19	0.57	มาก
ขนส่งขององค์กร	(0.00)	(0.00)	(7.69)	(65.38)	(26.92)			
2.2 อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ	0	0	7	6	13	4.23	0.86	มาก
กระบวนการขนส่งได้	(0.00)	(0.00)	(26.92)	(23.08)	(50.00)			
ภาพรวม						4.21	0.64	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร ในอยู่ในระดับมาก (μ = 4.21, σ = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการขนส่งได้สูงกว่า (μ = 4.23, σ = 0.86) เรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขนส่งขององค์กร (μ = 4.19, σ = 0.57)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร (N = 26)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร								
3.1 มีความเข้าใจประเด็นปัญหาของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (15.38)	19 (73.08)	3 (11.54)	3.96	0.53	มาก
3.2 มีความสามารถในการให้/แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูล และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (15.38)	12 (46.15)	10 (38.46)	4.23	0.71	มาก
3.3 มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (15.38)	16 (61.54)	6 (23.08)	4.08	0.63	มาก
ภาพรวม						4.09	0.55	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษาและการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (μ = 4.09, σ = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง การมีความสามารถในการให้/ แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนสูงที่สุด (μ = 4.23, σ = 0.71) รองลงมา คือ มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน และมีความเข้าใจประเด็นปัญหาของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสมตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า (N = 26)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. ทักษะในการให้บริการลูกค้า								
4.1 มีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (61.54)	10 (38.46)	4.38	0.50	มาก
4.2 การรับรู้ถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (42.31)	15 (57.69)	4.58	0.50	มากที่สุด
4.3 มีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (23.08)	10 (38.46)	10 (38.46)	4.15	0.78	มาก
ภาพรวม						4.37	0.48	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้าในอยู่ในระดับมาก (μ = 4.37, σ = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงที่สุด (μ = 4.58, σ = 0.50) รองลงมาคือมีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า และมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม (N = 26)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
5. ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม								
5.1 อธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (15.38)	11 (42.31)	11 (42.31)	4.27	0.72	มาก
5.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (19.23)	8 (30.77)	13 (50.00)	4.31	0.79	มาก
5.3 พัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (34.62)	7 (26.92)	10 (38.46)	4.04	0.87	มาก
ภาพรวม						4.21	0.69	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (μ = 4.21, σ = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆเกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมได้สูงที่สุด (μ = 4.31, σ = 0.79) รองลงมาคือการอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง และเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง (N = 26)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6. ความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง								
6.1 อธิบายถึงพิกัด/ สภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (15.38)	17 (65.38)	5 (19.23)	4.04	0.60	มาก
6.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.85)	19 (73.08)	6 (23.08)	4.19	0.49	มาก
ภาพรวม						4.12	0.52	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง อยู่ในระดับมาก (μ = 4.21, σ = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้สูงกว่า (μ = 4.19, σ = 0.49) เรื่องการอธิบายถึงพิกัด/ สภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งได้

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง (N = 26)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง								
7.1 อธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (11.54)	22 (84.62)	1 (3.85)	3.92	0.39	มาก
7.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (42.31)	15 (57.69)	0 (0.00)	3.58	0.50	มาก
ภาพรวม						3.75	0.38	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง อยู่ในระดับมาก $\mu = 3.75, \sigma = 0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องอธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้ สูงกว่า ($\mu = 3.92, \sigma = 0.39$) เรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ (N = 26)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8. ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ								
8.1 สามารถขับขี่ยานพาหนะ	1	0	2	9	14	4.35	0.94	มาก
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	(3.85)	(0.00)	(7.69)	(34.62)	(53.85)			
8.2 มีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ	1	0	0	4	21	4.69	0.84	มากที่สุด
อย่างปลอดภัย	(3.85)	(0.00)	(0.00)	(15.38)	(80.77)			
ภาพรวม						4.52	0.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อ ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52, \sigma = 0.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง การมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย สูงกว่า ($\mu = 4.69, \sigma = 0.84$) เรื่องสามารถขับขี่ยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ (N = 26)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ								
9.1 มีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.85)	13 (50.00)	12 (46.15)	4.42	0.58	มาก
9.2 สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	1 (3.85)	0 (0.00)	2 (7.69)	5 (19.23)	18 (69.23)	4.50	0.95	มาก
9.3 สามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	1 (3.85)	0 (0.00)	4 (15.38)	9 (34.62)	4 (15.38)	4.19	0.98	มาก
ภาพรวม						4.37	0.74	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ อยู่ในระดับมาก (μ = 4.37, σ = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้สูงที่สุด (μ = 4.50, σ = 0.95) รองลงมา คือมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ และสามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะที่คาดหวัง ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (N = 26)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
10. ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด								
10.1 สามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (7.69)	12 (46.15)	12 (46.15)	4.38	0.64	มาก
10.2 สามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.85)	12 (46.15)	13 (50.00)	4.46	0.58	มาก
ภาพรวม						4.42	0.59	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้บริหารคาดหวังสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (μ = 4.42, σ = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง การมีสามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้สูงกว่า (μ = 4.46, σ = 0.58) เรื่องการมีความสามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และได้คุณภาพตามมาตรฐาน

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย (N = 188)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย								
1.1 มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ และ	1	3	55	105	24	3.79	0.70	มาก
มาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย	(0.53)	(1.60)	(29.26)	(55.85)	(12.77)			
1.2 มีวิธีการ/แนวทางป้องกัน/	1	2	52	104	29	3.84	0.71	มาก
หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ	(0.53)	(1.06)	(27.66)	(55.32)	(15.43)			
ภาพรวม						3.81	0.65	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยอยู่ในระดับมาก (μ = 3.81, σ = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับการมีวิธีการ/ แนวทางป้องกัน/ หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุในปัจจุบัน สูงกว่า (μ = 3.84, σ = 0.71) เรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ และมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร (N = 188)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร								
2.1 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ	1	4	51	108	24	3.80	0.70	
ขนส่งขององค์กร	(0.53)	(2.13)	(27.13)	(57.45)	(12.77)			
2.2 สามารถอธิบายรายละเอียด	1	5	82	83	17	3.59	0.72	
กระบวนการขนส่งได้	(0.53)	(2.66)	(43.62)	(44.15)	(9.04)			
ภาพรวม						3.69	0.66	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กรอยู่ในระดับมาก (μ = 3.69, σ = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

มีสมรรถนะเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขนส่งขององค์กร สูงกว่า (μ = 3.80, σ = 0.70) เรื่องสามารถอธิบายรายละเอียดกระบวนการขนส่งได้

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร (N = 188)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
3. ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร								
3.1 มีความเข้าใจประเด็นปัญหาของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม	2 (1.06)	5 (2.66)	82 (43.62)	81 (43.09)	18 (9.57)	3.57	0.75	มาก
3.2 มีความสามารถในการให้/ แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	1 (0.53)	8 (4.26)	83 (44.15)	85 (45.21)	11 (5.85)	3.52	0.70	มาก
3.3 มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน	2 (1.06)	4 (2.13)	68 (36.17)	92 (48.94)	22 (11.70)	3.68	0.75	มาก
ภาพรวม						3.59	0.64	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก (μ = 3.59, σ = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับการมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกันสูงที่สุด (μ = 3.68, σ = 0.75) รองลงมาคือมีความเข้าใจประเด็นปัญหาของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม และมีความสามารถในการให้/ แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า (N = 188)

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
4. ทักษะในการให้บริการลูกค้า								
4.1 มีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (15.43)	115 (61.17)	44 (23.40)	4.08	0.62	มาก
4.2 รับรู้ถึงความต้องการและคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า	0 (0.00)	2 (1.06)	38 (20.21)	101 (53.72)	47 (25.00)	4.03	0.70	มาก
4.3 มีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการ	2 (1.06)	5 (2.66)	53 (28.19)	82 (43.62)	46 (24.47)	3.88	0.85	มาก
ภาพรวม						3.99	0.61	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับมาก (μ = 3.99, σ = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับการมีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้าสูงที่สุด (μ = 4.08, σ = 0.62) รองลงมาคือการรับรู้ถึงความต้องการและคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม (N = 188)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
5. ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม								
5.1 อธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง	1 (0.53)	3 (1.60)	66 (35.11)	92 (48.94)	26 (13.83)	3.74	0.73	มาก
5.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งได้	1 (0.53)	5 (2.66)	74 (39.36)	85 (45.21)	23 (12.23)	3.66	0.75	มาก
5.3 พัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้	1 (0.53)	2 (1.06)	73 (28.19)	91 (48.40)	21 (11.17)	3.69	0.70	มาก
ภาพรวม						3.70	0.64	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (μ = 3.70, σ = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับการอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง สูงที่สุด (μ = 3.74, σ = 0.73) รองลงมาคือมีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้ และตอบข้อซักถามในประเด็นต่างๆเกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งได้ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง (N = 188)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
6. ความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง								
6.1 อธิบายถึงพิกัด/ สภาพแวดล้อมของถนน และเส้นทางขนส่งได้	0 (0.00)	4 (2.13)	69 (36.70)	88 (46.81)	27 (14.36)	3.73	0.73	มาก
6.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้	0 (0.00)	4 (2.13)	65 (34.57)	90 (47.87)	29 (15.43)	3.77	0.73	มาก
ภาพรวม						3.75	0.67	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่งอยู่ในระดับมาก (μ = 3.75, σ = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้สูงกว่า (μ = 3.77, σ = 0.73) การ สามารถอธิบายถึงพิกัด/ สภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งได้

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง (N = 188)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง								
7.1 อธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้	1 (0.53)	12 (6.38)	105 (55.85)	63 (33.51)	7 (3.72)	3.34	0.68	ปานกลาง
7.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้	0 (0.00)	13 (6.91)	112 (59.57)	56 (29.79)	7 (3.72)	3.30	0.65	ปานกลาง
ภาพรวม						3.32	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.32, σ = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเรื่องการอธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้ สูงกว่า (μ = 3.34, σ = 0.68) เรื่องการสามารถตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ (N = 188)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8. ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ								
8.1 สามารถขับขี่ยานพาหนะ	0	2	48	91	47	3.97	0.74	มาก
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	(0.00)	(1.06)	(25.53)	(48.40)	(25.00)			
8.2 มีทักษะในการขับขี่	1	0	45	88	54	4.03	0.76	มาก
ยานพาหนะอย่างปลอดภัย	(0.53)	(0.00)	(23.94)	(46.81)	(28.72)			
ภาพรวม						4.00	0.71	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก (μ = 4.00, σ = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัยสูงกว่า (μ = 4.03, σ = 0.76) การสามารถขับขี่ยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ (N = 188)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
9. ทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ								
9.1 มีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	1 (0.53)	2 (1.06)	65 (34.57)	86 (45.74)	34 (18.09)	3.80	0.76	มาก
9.2 สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	0 (0.00)	3 (1.60)	67 (35.64)	87 (46.28)	31 (16.49)	3.78	0.73	มาก
9.3 สามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	1 (0.53)	2 (1.06)	90 (47.87)	70 (37.23)	25 (13.30)	3.62	0.75	มาก
ภาพรวม						3.73	0.69	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ อยู่ในระดับมาก (μ = 3.73, σ = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้สูงที่สุด (μ = 3.80, σ = 0.76) รองลงมา คือ สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ และสามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (N = 188)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน					μ	σ	แปลความ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
10. ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด								
10.1 สามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน	0 (0.00)	2 (1.06)	56 (29.79)	86 (45.74)	44 (23.40)	3.91	0.76	มาก
10.2 สามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้	0 (0.00)	0 (0.00)	56 (29.79)	94 (50.00)	38 (20.21)	3.90	0.70	มาก
ภาพรวม						3.91	0.69	มาก

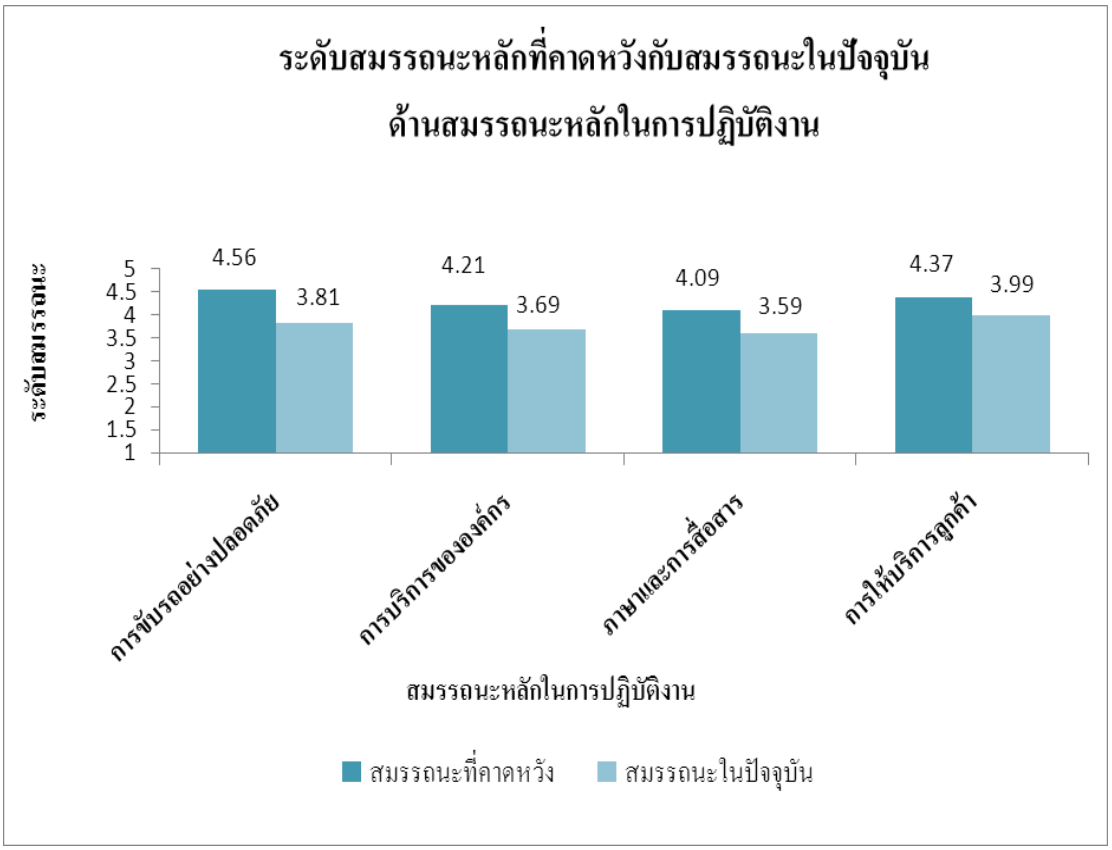
จากตารางที่ 28 พบว่า พนักงานขับรถมีสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (μ = 3.91, σ = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะเกี่ยวกับการสามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน สูงกว่า (μ = 3.91, σ = 0.76) การสามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยรวม

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
	เปรียบเทียบ	**μ**	**σ**	**t**	**Sig.**
1. ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย	ปัจจุบัน	3.81	0.65	-15.84	0.00
	คาดหวัง	4.56	0.68		
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร	ปัจจุบัน	3.69	0.66	-10.73	0.00
	คาดหวัง	4.21	0.64		
3. ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร	ปัจจุบัน	3.59	0.64	-10.75	0.00
	คาดหวัง	4.09	0.55		
4. ทักษะในการให้บริการลูกค้า	ปัจจุบัน	3.99	0.61	-8.42	0.00
	คาดหวัง	4.37	0.48		

จากตารางที่ 29 พบว่า การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานพบว่า สมรรถนะของพนักงานขับรถด้านความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร และทักษะในการให้บริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความคาดหวังของผู้บริหาร โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะในปัจจุบันต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในทุกด้าน ทั้งนี้ ด้านที่มีความแตกต่างสูงสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย รองลงมาคือ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร และทักษะในการให้บริการลูกค้าตามลำดับ



ภาพที่ 6 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

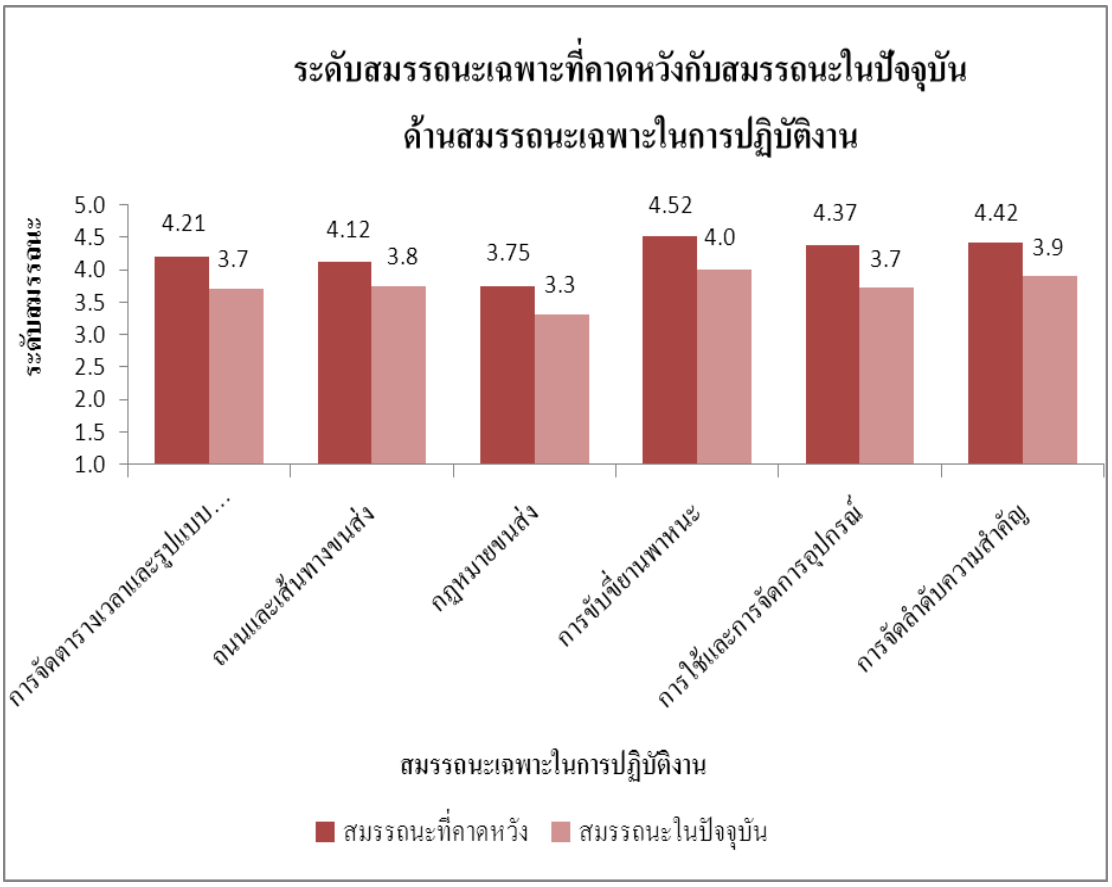
ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบสมรรถนะเฉพาะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบัน ของพนักงานขับรถ โดยรวม

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน					
	เปรียบเทียบ	**μ**	**σ**	**t**	**Sig.**
1. ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา	ปัจจุบัน	3.70	0.64	-10.97	0.00
และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม	คาดหวัง	4.21	0.69		
2. ความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง	ปัจจุบัน	3.75	0.67	-7.54	0.00
	คาดหวัง	4.12	0.52		
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง	ปัจจุบัน	3.32	0.63	-9.37	0.00
	คาดหวัง	3.75	0.38		

ตารางที่ 30 (ต่อ)

สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน					
	เปรียบเทียบ	**μ**	**σ**	**t**	**Sig.**
4. ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ	ปัจจุบัน	4.00	0.71	-10.05	0.00
	คาดหวัง	4.52	0.84		
5. ทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์	ปัจจุบัน	3.73	0.69	-12.79	0.00
เครื่องมือประจำรถ	คาดหวัง	4.37	0.74		
6. ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และ	ปัจจุบัน	3.91	0.69	-10.12	0.00
งานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด	คาดหวัง	4.42	0.59		

จากตารางที่ 30 พบว่า การทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะของพนักงานขับรถด้านความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ ทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ และทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความคาดหวังของผู้บริหาร โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะในปัจจุบันต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในทุกด้าน ทั้งนี้ด้านที่มีความแตกต่างสูงสุดคือทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง และความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง



ภาพที่ 7 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน

การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง รายข้อ

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	σ	t	Sig.
1. ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย					
1.1 มีระเบียบและมาตรฐานการขับรถ	ปัจจุบัน	3.79	0.70	-16.912	0.00
อย่างปลอดภัย	คาดหวัง	4.65	0.75		
1.2 มีวิธีการ/ แนวทางป้องกัน/ หลีกเลี่ยง	ปัจจุบัน	3.84	0.71	-12.032	0.00
อุบัติเหตุ	คาดหวัง	4.46	0.71		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย พบว่า ทั้งเรื่องมีระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย และเรื่องการมีวิธีการ/ แนวทางป้องกัน/ หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยการมีระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัยเป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	**σ**	**t**	**Sig.**
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร					
2.1 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขนส่งขององค์กร	ปัจจุบัน	3.80	0.70	-7.652	0.00
	คาดหวัง	4.19	0.57		
2.2 อธิบายรายละเอียดกระบวนการขนส่งได้	ปัจจุบัน	3.59	0.72	-12.364	0.00
	คาดหวัง	4.23	0.86		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กรพบว่า ทั้งเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขนส่งขององค์กร และเรื่องการอธิบายรายละเอียดกระบวนการขนส่งได้ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยการอธิบายรายละเอียดกระบวนการขนส่งได้ เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	σ	t	Sig.
3. ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร					
3.1 มีความเข้าใจประเด็นปัญหาของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม	ปัจจุบัน	3.57	0.75	-7.090	0.00
	คาดหวัง	3.96	0.53		
3.2 มีความสามารถในการให้/ แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	ปัจจุบัน	3.52	0.70	-14.038	0.00
	คาดหวัง	4.23	0.71		
3.3 มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน	ปัจจุบัน	3.68	0.75	-7.309	0.00
	คาดหวัง	4.08	0.63		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร พบว่า ทั้งเรื่องการมีความเข้าใจประเด็นปัญหาของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม เรื่องการมีความสามารถในการให้/ แลกเปลี่ยน/ รายงาน และเรื่องการมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องการมีความสามารถในการให้/ แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูลและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	**σ**	**t**	**Sig.**
4. ทักษะในการให้บริการลูกค้า					
4.1 มีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า	ปัจจุบัน	4.08	0.62	-6.643	0.00
	คาดหวัง	4.38	0.50		
4.2 รับรู้ถึงความต้องการและคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า	ปัจจุบัน	4.03	0.70	-10.767	0.00
	คาดหวัง	4.58	0.50		
4.3 มีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการ	ปัจจุบัน	3.88	0.85	-4.408	0.00
	คาดหวัง	4.15	0.78		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้าพบว่า ทั้งเรื่องการมีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า เรื่องการรับรู้ถึงความต้องการและคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และเรื่องมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องการรับรู้ถึงความต้องการและคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	σ	t	Sig.
5. ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม					
5.1 อธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง	ปัจจุบัน	3.74	0.73	-9.938	0.00
	คาดหวัง	4.27	0.72		
5.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้	ปัจจุบัน	3.66	0.75	-11.946	0.00
	คาดหวัง	4.31	0.79		
5.3 พัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้	ปัจจุบัน	3.69	0.70	-6.899	0.00
	คาดหวัง	4.04	0.87		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม พบว่า ทั้งเรื่องการอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง เรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้ และเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	σ	t	Sig.
6. ความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง					
6.1 อธิบายถึงพิกัด/สภาพแวดล้อมของถนน	ปัจจุบัน	3.73	0.73	-5.774	0.00
และเส้นทางขนส่งได้	คาดหวัง	4.04	0.60		
6.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ	ปัจจุบัน	3.77	0.73	-7.963	0.00
ถนนและเส้นทางขนส่งได้	คาดหวัง	4.19	0.49		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง พบว่า ทั้งเรื่องอธิบายถึงพิกัด/ สภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งได้ และเรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้ เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 36)

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	σ	t	Sig.
7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง					
7.1 อธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่ง	ปัจจุบัน	3.34	0.68	-11.833	0.00
ได้	คาดหวัง	3.92	0.39		
7.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับ	ปัจจุบัน	3.30	0.65	-5.813	0.00
กฎหมายขนส่งได้	คาดหวัง	3.58	0.50		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง พบว่า ทั้งเรื่องการอธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้ และเรื่องการตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องการอธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้ เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 37)

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	**σ**	**t**	**Sig.**
8. ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ					
8.1 สามารถขับขี่ยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ปัจจุบัน	3.97	0.74	-6.962	0.00
	คาดหวัง	4.35	0.94		
8.2 มีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย	ปัจจุบัน	4.03	0.76	-11.884	0.00
	คาดหวัง	4.69	0.84		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ พบว่า ทั้งเรื่องสามารถขับขี่ยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัยพนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องการมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 38)

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ

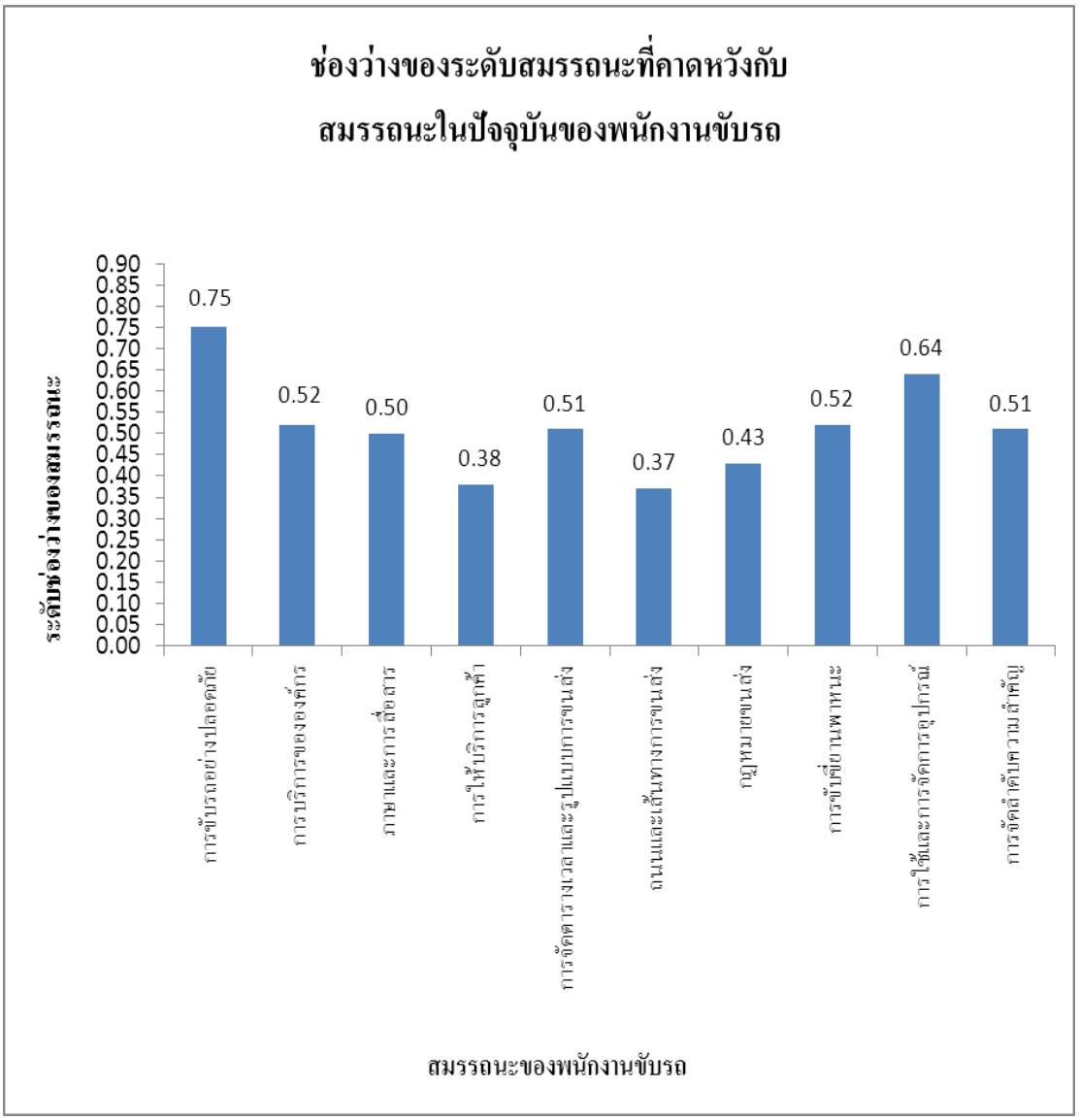
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	σ	t	Sig.
9. ทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ					
9.1 มีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	ปัจจุบัน	3.80	0.76	-11.208	0.00
	คาดหวัง	4.42	0.58		
9.2 สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	ปัจจุบัน	3.78	0.73	-13.522	0.00
	คาดหวัง	4.50	0.95		
9.3 สามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้	ปัจจุบัน	3.62	0.75	-10.513	0.00
	คาดหวัง	4.19	0.98		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ พบว่า ทั้งเรื่องมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ เรื่องสามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ และเรื่องสามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องสามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 39)

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
		μ	σ	t	Sig.
10. ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด					
10.1 สามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน	ปัจจุบัน	3.91	0.76	-8.445	0.00
	คาดหวัง	4.38	0.64		
10.2 สามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้	ปัจจุบัน	3.90	0.70	-10.847	0.00
	คาดหวัง	4.46	0.58		

จากการทดสอบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังกับของผู้บริหาร กับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด พบว่า ทั้งเรื่องสามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน และเรื่องสามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้ พนักงานขับรถมีสมรรถนะแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังทุกข้อ โดยเรื่องสามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้ เป็นข้อที่มีความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้บริหารสูงสุด (ตารางที่ 40)



ภาพที่ 8 ช่องว่างของระดับสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง: กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง และเพื่อเปรียบเทียบของสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน จำนวน 26 คน และพนักงานขับรถของ บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) จำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง: กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ 4 ข้อดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

1.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน จำนวน 26 คน พบว่าผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด และมีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี โดยส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน

1.2 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 188 คนพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-39 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระกว่าง 2-5 ปี และมีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท

2. การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง

พบว่า สมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง ในด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้นการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับในด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ ยกเว้น การมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การศึกษาสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง

พบว่าสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากได้แก่ มีสมรรถนะในปัจจุบันหัวข้อ ทักษะในการให้บริการลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร และทักษะด้านภาษา และการสื่อสารตามลำดับ สำหรับในด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ และความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งตามลำดับ ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่ง

4. การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร หัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า และหัวข้อทักษะในการให้บริการลูกค้า พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะในปัจจุบันต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในทุกข้อ ส่วนการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม หัวข้อความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง หัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง หัวข้อทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ หัวข้อทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ และหัวข้อทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานขับรถมีสรรถนะในปัจจุบันต่ำกว่าสมรรถนะที่คาดหวังในทุกข้อ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง กรณีศึกษา บริษัท เอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) อภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง พบว่า ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานมีความคาดหวังให้พนักงานขับรถมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุก ๆ รายการ และมีความคาดหวังให้พนักงานขับรถมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย กับการมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ ที่เน้นย้ำเรื่องความปลอดภัย

(Safety) โดยบริษัทฯจัดให้มีมาตรฐานสุขภาพของ พนักงานขับรถ ตามมาตรฐานสากลของผู้ขับขี่รถยนต์สาธารณะ จัดให้มีการสุ่มตรวจแอลกอฮอล์และสารเสพติดของพนักงานขับรถอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีโครงการ และมาตรการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานขับรถเพื่อรณรงค์ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น โครงการสำรวจสภาวะไม่ปลอดภัย (Unsafe condition) บนเส้นทางที่ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรพัฒนาพนักงานขับรถ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย และมีทักษะในการขับขี่รถอย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพตามความต้องการขององค์กร และในปี 2560 นี้ บริษัท ฯ ยังมีเป้าหมายในการนำระบบมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยบนท้องถนน หรือ ISO 39001มาใช้เพื่อลดอุบัติเหตุ ส่วนในเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งนั้น ผู้บริหารมีความคาดหวังในเรื่องนี้ต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าตามกฎหมายพนักงานขับรถทุกคนผ่านการอบรมกฎหมายจราจร และได้รับใบขับขี่จากขนส่งมาแล้ว

2. การศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง พบว่าพนักงานขับรถมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังไว้ คือมีสมรรถนะระดับมากในทุก ๆ รายการ แต่ก็ยังต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังไว้ โดยพนักงานขับรถมีสมรรถนะเรื่องทักษะในการขับขี่ยานพาหนะมากที่สุด เป็นเพราะว่าบริษัทฯจัดให้พนักงานขับรถทุกคนได้รับการอบรมหลักสูตรการขับขี่เชิงป้องกันอุบัติเหตุ หรือ DDT จึงทำให้มีทักษะมากขึ้น แตกต่างกับงานวิจัยของสุพัตรา ทองสุข (2557) ศึกษาเรื่องการวัดทักษะ ความรู้ ทัศนคติ ของพนักงานขับรถขนส่ง: กรณีศึกษาบริษัท วอลเลเนียส วิลเฮล์มเซ่นโลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ผลการศึกษาพบว่าพนักงานขับรถขนส่งขาดทักษะในด้านทักษะการขับรถขนส่งตามกฎจราจรมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่าพนักงานขับรถของ บริษัท เอทีพี 30 มีประสบการณ์ในการขับรถ 2-10 ปีอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด และได้รับการฝึกอบรมตาม Training needs ทุกคนเพื่อรองรับการเข้าสู่มาตรฐานความปลอดภัยบนท้องถนน (ISO 39001) สมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถที่น้อยที่สุดคือมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่ง อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าตามแผนอบรมประจำปี บริษัท ฯ ไม่ได้ส่งเสริมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งจึงทำให้พนักงานขับรถมีสมรรถนะในเรื่องนี้น้อยที่สุด

3. จากการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่คาดหวังกับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางทั้งด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับสมรรถนะของพนักงานขับรถ มีความใกล้เคียงกับสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังไว้ทุกรายการ แต่ก็ยังมีช่องว่างในทุก ๆ รายการ เมื่อพิจารณาช่องว่างของสมรรถนะ พบว่าเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยมีช่องว่างมากที่สุด แม้ว่า

พนักงานขับรถทุกคนจะผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเรื่องความปลอดภัยมาแล้ว และปฏิบัติตามนโยบายเรื่องความปลอดภัยมาโดยตลอด แต่ความคาดหวังของผู้บริหารในปี 2560 นี้ ต้องการให้นำระบบมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยบนท้องถนน หรือ ISO 39001มาใช้ เพื่อลดอุบัติเหตุ ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องนี้สูงมาก จึงทำให้เกิดช่องว่างมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการมีทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันบริษัท ฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องการตรวจรถก่อนเริ่มงานเพียงอย่างเดียว อาจทำให้พนักงานขับรถขาดทักษะในด้านนี้ รวมถึงบริษัทฯ มีทีมซ่อมบำรุงดูแลแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ และสมรรถนะที่มีช่องว่างน้อยที่สุด คือเรื่องทักษะในการให้บริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับที่บริษัท ฯ จัดให้พนักงานขับรถทุกคนผ่านหลักสูตรการบริการอย่างนักขับมืออาชีพ (Service mind) และมีหลักเกณฑ์ในเรื่องการให้บริการลูกค้าเป็นคะแนนสม่ำเสมอ จึงทำให้พนักงานขับรถมีช่องว่างของสมรรถนะในเรื่องนี้น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ กรณีศึกษาบริษัทเอทีพี 30 จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษารวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ ดังมีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาระดับสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานขับรถมีระดับสมรรถนะในปัจจุบันต่ำกว่าระดับสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังในทุก ๆ รายการ โดยเฉพาะเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย การมีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ และความรู้เรื่องกฎหมายขนส่ง ที่พนักงานขับรถมีระดับสมรรถนะที่ต่ำกว่าที่ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานคาดหวังมากที่สุด

1. จากนโยบายของบริษัท ฯ ด้านความปลอดภัย ผู้บริหารองค์กร ควรวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถให้เหมาะสมอย่างเร่งด่วน โดยเน้นในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยแก่พนักงานขับรถ เพิ่มทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ และให้ความรู้เรื่องกฎหมายขนส่ง เพื่อพัฒนาสมรรถนะ และตอบสนองนโยบายขององค์กร โดยผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงานขับรถ เช่น การอบรมจูงใจ การประชาสัมพันธ์ การแข่งขันด้านความปลอดภัยต่าง ๆ การให้รางวัล การเชิดชู เป็นต้น

2. ผู้จัดการ และหัวหน้างาน รวมถึงฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ควรร่วมกันวางแผนการนำกลยุทธ์จากผู้บริหารไปปฏิบัติและให้ข้อมูลเชิงปฏิบัติกับพนักงานขับรถในเรื่องการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ตามความเร่งด่วนว่ามีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพอย่างไร เช่นการจัดให้มีโครงการวัดระดับสมรรถนะของพนักงานขับรถ โดยแบ่งระดับสมรรถนะให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถที่ควรมีในแต่ละระดับ ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม เช่น การให้โบนัส เงินพิเศษ หรือรางวัลในรูปแบบอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานขับรถอยากที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง และจะต้องสามารถประเมินผลการวัดสมรรถนะได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่คาดหวังกับระดับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานขับรถ ด้านสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน พบว่ามีช่องว่างของระดับสมรรถนะที่ต้องพัฒนาในทุก ๆ รายการ โดยเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัยมีช่องว่างอยู่มากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ และเรื่องความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่งมีช่องว่างน้อยที่สุด

1. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรดำเนินการวางแผนพัฒนาสมรรถนะ ร่วมกับผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือทุกส่วนโดยพิจารณาให้พัฒนาพนักงานขับรถในเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย เป็นอันดับแรกเนื่องจากมีช่องว่างของสมรรถนะที่มากที่สุด โดยจัดให้มีการอบรมพนักงานเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่อบรมในหลักสูตรการขับขี่เชิงป้องกันอุบัติเหตุ หรือ DDT เช่น หลักสูตรเซฟ ไดรฟเวอร์ เอดูเคชั่น หรือ S.A.M.B.A. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับขี่อย่างปลอดภัยขั้นสูงสุด คือการขับรถอย่างปลอดภัยจากภายใน

2. จากผลการวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะ เรื่องทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ เป็นที่น่าแปลกใจสำหรับในฐานะผู้วิจัยที่เรื่องนี้มีช่องว่างมากรองลงมาจากเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย เพราะแทบจะไม่ได้รับรู้ปัญหาในเรื่องนี้มาก่อน สิ่งที่ต้องทำคือฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการ หัวหน้างาน และส่วนซ่อมบำรุง ควรจัดอบรมหลักสูตรทักษะในการใช้และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถให้กับพนักงานขับรถ จัดทำคู่มือขึ้นเพื่อให้มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งให้หัวหน้างานตรวจสอบ และตรวจประเมินการใช้งานและจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ โดยจัดทำเป็น Check list ประจำวัน ประจำสัปดาห์ หรือประจำเดือน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในประเทศไทย การศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถ หรือการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถยังมีอยู่น้อยมาก การศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกันของพนักงานขับรถในแต่ละกลุ่ม เช่น พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง/ ไม่ประจำทาง พนักงานขับรถผู้บริหาร หรือกลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงผลของการนำไปใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ และใกล้เคียงกับระดับความคาดหวังของผู้ประกอบการมากขึ้น และหากพัฒนาให้ระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเพิ่มขึ้นแล้ว พนักงานขับรถก็จะมีความก้าวหน้าในอาชีพ และความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว รวมทั้งทำให้องค์กรอยู่รอด และเจริญเติบโต มีความก้าวหน้าในที่สุด

บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม. (2556). *รายงานประจำปี 2556*. กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2558). *ประวัติความเป็นมา Asean/ AEC*. เข้าถึงได้จาก www.dtn.go.th/index.php/เวทีการเจรจาการค้า/item/ประวัติความเป็นมา-asean.html

กรมเจ้าท่า. (2555). *แผนพัฒนาบุคลากร กรมเจ้าท่า ประจำปีงบประมาณ 2555*. กรุงเทพฯ: กรมเจ้าท่า.

กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2558). *Asean economic community*. เข้าถึงได้จาก http://www.thaiaec.com

กฤตภาส อารีรักษ์. (2556). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 17*(มกราคม-ธันวาคม), 10-29.

กลุ่มงานพัฒนาบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม. (2555*). แผนพัฒนาบุคลากร กรมเจ้าท่าประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555*. กรุงเทพฯ: กรมเจ้าท่า.

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). *ประเมินผลสมรรถนะของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา*. เข้าถึงได้จาก http://www.orsa.mahidol.ac.th/main/index.php/palevel

เกศรา ใจจันทร์, อภิชาติ ไตรแสง, สมคิด แก้วทิพย์, เมธี พะยอมยงค์ และปุ่น เที่ยงบูรณธรรม. (2551). *ขีดความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์: กรณีพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร ในเขตภาคเหนือตอนบน*. เชียงใหม่: สาขาวิชาบริหารอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2554). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). *พจนานุกรมสมรรถนะเฉพาะตามสายอาชีพ*. กรุงเทพฯ: งานทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดี.

เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน: สมรรถนะหลัก (Core competency)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ดาวใจ สร้อยเพชรประภา. (2551). การรับรู้และจิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานขับรถบัสขนส่งพนักงานของสถานประกอบการ ภายในนิคมอุตสาหรกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง). *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 7*(1), 42-53.

เทื้อน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ: (Competency). หลักการและแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

บดินทร์ อินทร์พันธ์. (2553). *สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทมอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารเชิงกลยุทธ์, คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พรนารี โสภาบุตร. (2555). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหการระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พลสันห์ โพธิ์ศรีทอง. (2553). *ครูพันธุ์ใหม่ต้องเน้นที่สมรรถนะของครู.* กรุงเทพฯ: มติชน.

พสุ เดชะรินทร์. (2546). *กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ.* กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม. (2552). เรียนรู้ที่จะสิ้นหวัง. *มติชนสุดสัปดาห์, 29*(1523), 37.

วณัฐสุข สงวนศิริ. (2558). *สารพัดเทคนิคเดินทางปลอดภัย.* เข้าถึงได้จาก http://www.madchima.org/forum/index.php?topic=10012.0;wap2

สาธิต พะเนียงทอง. (2548). *การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2549). หลักแนวคิด นโยบาย และทิศทางการบริหารคน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2556). *รายงานประจำปี 2556 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.* นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สีมา สีมานันท์. (2553). ของฝากอธิการบดี เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะองค์กร. *มติชน, 33*(11932), 6.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2004). Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. *Productivity, 9*(53), 20-25.

สุพัตรา ทองสุข. (2557). *การวัดทักษะ ความรู้ ทัศนคติของพนักงานขับรถขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท วอลเลเนียส วิลเฮล์มเซ่น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย).* เข้าถึงได้จาก https://eoffice.east. spu.ac. th/spuc-knowledge/sub_km_community_list.php?ref=&kb_id=472 &cm_ id=0&scm_id=76&page=2

สุพิศ กิตติรัชดา. (2550). *สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย.* กรุงเทพฯ: เฮย์กรุ๊ป.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2553). *กระบวนทัศน์ใหม่การบริหารทุนมนุษย์.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

โสภิฏา เศรษฐกิจ. (2556). *การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานชิ้นส่วนยานยนต์.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อนุชิดา พลายอยู่วงษ์. (2557). *ความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน- เหนือ.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). *แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลง.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2547). *Career development in practice*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

เอนกลาภ สุทธินันท์. (2548). *แนวทางการนำสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างได้ผล*. ม.ป.ท.

Arnauld de Nadaillac. (2003). *ความหมายของสมรรถนะ.* เข้าถึงได้จาก http//competency. rmutp.ac.th

Bloom, B. S. (1975). *Taxonomy of education*. New York: David McKay.

Boam, R., & Sparrow, P. (1992). *Designing and achieving competenc a competency-based approach to developing people and organization*. London: McGraw-Hill.

Boyatzis, R. E. (1982). *Competence at work*. Francisso: Jossey-Bass.

Boyatzis, R.E. (2008). *The competence manager: A model for effective performance*. New York: Wiley.

Camuffo, A., & Gerli, F. (2005). *The competent production supervisor: A model for effective performance: Industrial Performance Center, Massachusetts Institute of Technology*. Retrieved from http://ipc.mit.edu/sites/default/files/documents/05-002.pdf

Dubois, D, D., & Rothwell, W. J. (2004). *Competency-based human resource management*. California: Davies-Black.

HAY Group. (2547). *ความหมายของสมรรถนะ*. เข้าถึงได้จาก http://novabiz.com

McClelland, D. C. (1970). *A competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle.* Boston: Mcber.

McClelland, D. C. (1973). Test for competence, rather than intelligence. *American Psychologists, 17*(7), 57-83.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. New York: Wiley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถไม่ประจำทาง

แบบสอบถาม

การศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถไม่ประจำทาง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำวิจัยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทาง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ท่านเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางให้ท่างเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นของท่านมากที่สุด ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับมาก

3 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับ านกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับน้อย

1 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับน้อยที่สุด

<u>ข้อชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่างมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 40 ปี ☐ 2. 41-49 ปี

☐ 3. 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงาน

☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี ☐ 2. 2-6 ปี

☐ 3. 11-15 ปี ☐ 4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 50,000 บาท ☐ 2. 50,001-100,000 บาท

☐ 3. 100,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่ง

☐ 1. ผู้บริหาร/ ผู้จัดการ ☐ 2. หัวหน้างาน

ตัวอย่างข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการขับขี่รถอย่างปลอดภัย				✓	

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงช่องว่างขวามือที่ตรงกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถโดยสาร (ดังตัวอย่างข้างต้น)

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
1. ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย					
1.1 มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย					
1.2 มีวิธีการ/ แนวทางป้องกัน/ หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ					
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร					
2.1 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขนส่งขององค์กร					
2.2 อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการขนส่งได้					

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3. ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร					
3.1 มีความเข้าใจประเด็นปัญหา ของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม					
3.2 มีความสามารถในการให้/แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูล และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน					
3.3 มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน					
4. ทักษะในการให้บริการลูกค้า					
4.1 มีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า					
4.2 การรับรู้ถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า					
4.3 มีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการ					
สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม					
5.1 อธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง					
5.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้					

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
5.3 พัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้					
6. ความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง					
6.1 อธิบายถึงพิกัด/ สภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งได้					
6.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้					
7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง					
7.1 อธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้					
7.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้					
8. ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ					
8.1 สามารถขับขี่ยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8.2 มีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย					
9. ทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ					
9.1 มีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้					
9.2 สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้					
9.3 สามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้					

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
10. ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด					
10.1 สามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน					
10.2 สามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้					

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน

แบบสอบถาม

การศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำวิจัยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางในปัจจุบัน

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ให้ท่านเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ตอนที่ 2 สมรรถนะของพนักงานขับรถในปัจจุบัน ให้ท่านเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นของท่านมากที่สุด ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับมาก

3 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับ านกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับน้อย

1 หมายถึง มีระดับความคาดหวังอยู่ที่ระดับน้อยที่สุด

<u>ข้อชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่างมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 30 ปี ☐ 2. 30-39 ปี

☐ 3. 40-49 ปี ☐ 4. 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงาน

☐ 1. 0-1 ปี ☐ 2. 2-5 ปี

☐ 3. 6-10 ปี ☐ 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. 10,001-20,000 บาท ☐ 2. 20,001-30,000 บาท

☐ 3. มากว่า 30,000 บาท

ตัวอย่างข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการขับขี่รถอย่างปลอดภัย				✓	

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงช่องว่างขวามือที่ตรงกับระดับสมรรถนะของพนักงานขับรถในปัจจุบัน (ดังตัวอย่างข้างต้น)

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน					
1. ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย					
1.1 มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและมาตรฐานการขับรถอย่างปลอดภัย					
1.2 มีวิธีการ/ แนวทางป้องกัน/ หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุ					
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการขององค์กร					
2.1 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขนส่งขององค์กร					
2.2 อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการขนส่งได้					

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3. ทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร					
3.1 มีความเข้าใจประเด็นปัญหา ของบุคคลที่สื่อสารด้วยและสามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสม					
3.2 มีความสามารถในการให้/แลกเปลี่ยน/ รายงานข้อมูล และแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน					
3.3 มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน					
4. ทักษะในการให้บริการลูกค้า					
4.1 มีความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า					
4.2 การรับรู้ถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าและพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า					
4.3 มีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดจากการให้บริการ					
สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน					
5. ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลา และรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม					
5.1 อธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่ง					
5.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้					
5.3 พัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการจัดตารางเวลาได้					

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
6. ความรู้เกี่ยวกับถนน และเส้นทางขนส่ง					
6.1 อธิบายถึงพิกัด/ สภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งได้					
6.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับถนนและเส้นทางขนส่งได้					
7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการขนส่ง					
7.1 อธิบายถึงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งได้					
7.2 ตอบข้อซักถามในประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งได้					
8. ทักษะในการขับขี่ยานพาหนะ					
8.1 สามารถขับขี่ยานพาหนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8.2 มีทักษะในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย					
9. ทักษะในการใช้ และจัดการอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ					
9.1 มีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้					
9.2 สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้					
9.3 สามารถแก้ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้อุปกรณ์/ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้					

ข้อคำถาม	ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
10. ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญ และงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด					
10.1 สามารถบริหารจัดการงานประจำที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน					
10.2 สามารถบริหารจัดการงานเร่งด่วนให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้					