

การพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์

The development of professional competencies in general warehouse: Professional logistics

อัครินทร์ พูลกระจำง¹
อุจิตชญา จิตรวิมล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์พัฒนาเครื่องมือการประเมินสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ และประเมินสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ วิธีการวิจัยใช้รูปแบบวิจัยและพัฒนา โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยวิธีวิจัยแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Research) และใช้ข้อมูลร่วมกับวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) กับกลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือก โดยเลือกแบบเจาะจง ซึ่งกลุ่มทดลองที่ใช้คือ ผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป ระดับ 3 จำนวน 10 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบความรู้เชิงปฏิบัติการ แบบประเมินการปฏิบัติงาน สัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสังเกตพฤติกรรม

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ พบว่า หน้าที่หลักในสายงานคลังสินค้าทั่วไปมี 2 รายการ ได้แก่ จัดการคลังสินค้า และจัดการเพิ่มมูลค่าของคลังสินค้า ส่วนหน่วยสมรรถนะในสายงานคลังสินค้าทั่วไป พบว่า หน่วยสมรรถนะหลักมี 11 รายการ และหน่วยสมรรถนะย่อยมี 49 รายการ การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ ซึ่งประกอบด้วยแบบทดสอบความรู้เชิงปฏิบัติการ แบบประเมินการปฏิบัติงาน สัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสังเกตพฤติกรรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีผลของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความสอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.5 แสดงว่า เครื่องมือมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการประเมินได้ และการประเมินสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ มีผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในระดับคุณวุฒิชั้น 3 มี จำนวน 1 ท่าน จากจำนวนผู้เข้ารับการประเมิน 10 ท่าน เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มีคะแนน ในสมรรถนะนำสินค้าเข้าสู่ที่จัดเก็บ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 65 มีคะแนนด้านความรู้และคะแนนภาคปฏิบัติค่อนข้างน้อย

คำสำคัญ : การพัฒนาสมรรถนะอาชีพ คลังสินค้าทั่วไป โลจิสติกส์

¹ รองศาสตราจารย์ สาขาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาอาหารและโภชนาการ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

This research aims to develop logistics competencies in general warehouse professionals, develop performance evaluation tools in general warehouse competency and evaluate the performance of general warehouse professionals, logistics career group. Research methodology for this research and development used qualitative approach through a case study and experimental research. Experiment group was 10 general warehouse professionals at 3rd level of competency selected by purposive sampling. The instruments applied for data collection were applied knowledge examination, practical assessment, in-depth interview and observation.

Results of the development of professional competencies in general warehouse suggest that professional functions in general warehouse composite of two items, including warehouse management and value added management. The units of competency in the warehouse show that there are 11 units and 49 sub-units. Developmental instruments used to evaluate the professional competence and professional qualifications in general warehouse: including of applied knowledge examination, practical assessment, in-depth interview and observation are appropriate at a high level. The result show the IOC (IOC: Item Objective Congruence) average of 1.00, which is consistent with the criteria established above 0.5 to indicate the assessment qualification of developmental instruments. The evaluation of professionals in general warehouse results that a total of 1 out of 10 persons who were assessed individually did not pass the criteria of instrument. Considering who were not qualified to pass. The obtained item of carrying the goods into storage was lower than the 65 percent and the knowledge and practical scores were quite low.

Keywords : The development of professional competencies, General warehouse, Logistics

1. บทนำ

ประเทศไทยในบริบทภูมิศาสตร์การค้าโลก มีบทบาทเป็นทั้งจุดกำเนิดหรือแหล่งผลิต (Origin) สินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมที่ส่งออกไปทั้งภูมิภาคและทั่วโลก และเป็นประตูการค้า (Median or Gateway) ที่สามารถเปิดตลาดไปสู่ภูมิภาค รวมทั้งเป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ไทยให้สามารถแข่งขันได้ เป็นการประสานกิจกรรมจากหลายส่วนและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเกาะติด จึงจำเป็นจะต้องมีการกำหนด แผนแม่บทเป็นเครื่องมือชิ้นส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดการระดมทรัพยากรและประสานการพัฒนาอย่างเป็นเอกภาพมีบูรณาการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548) การเปิดเสรีบริการโลจิสติกส์ของอาเซียน ผู้ประกอบการไทยควรต้องรับทราบและเข้าใจถึงความท้าทาย ในการเปิดเสรีบริการโลจิสติกส์ของไทยจะส่งผลดีไหนทำให้ต่างชาติมีความมั่นใจในการนำเงินมาลงทุนมากขึ้น การเปิดเสรีจะช่วยพัฒนาการแข่งขันบริการใหม่ๆ เพิ่มประสิทธิภาพบริการ และทำให้ผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการบริหารจัดการและเทคโนโลยีในส่วนของผลจากการกระทบจากการเปิดเสรีนั้น คาดว่าผู้ประกอบการโลจิสติกส์แต่ละกลุ่มได้รับผลกระทบในระดับที่แตกต่างกัน จากการประเมินสถานการณ์การพัฒนากำลังคนด้านโลจิสติกส์ที่ผ่านมา จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการผลิตบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีความรู้และมีความสามารถได้เพียงพอกับความต้องการ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพตลอดจนขยายผลการดำเนินการพัฒนากำลังคนด้านโลจิสติกส์ในภาคการผลิตและธุรกิจให้บริการด้านโลจิสติกส์

การจัดการด้านโลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า-บริการ, กระบวนการในการจัดเก็บรักษาและกระบวนการในการกระจายสินค้าจากผู้ส่งสินค้ารายแรกจนถึงผู้รับสินค้ารายสุดท้ายอย่างมีประสิทธิภาพตรงความต้องการ และมีต้นทุนที่แข่งขันได้ ซึ่งการจัดการโลจิสติกส์จัดเป็นกลยุทธ์สำคัญที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งของภาคเอกชนและของประเทศเกี่ยวกับบทบาทของภาคการเมืองภาคและภาครัฐในการกำหนดนโยบายสาธารณะการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคมนาคม รวมทั้งการ

อำนวยความสะดวกทางการค้าจากกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และระบบโครงการสื่อสาร เพื่อใช้เป็นกลไกในการลดต้นทุนของภาคการผลิตทั้งด้านอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม รวมทั้งด้านการค้าและการบริการ ทั้งนี้การพัฒนาโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังเป็นการกระจายรายได้และลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำในสังคม

กระบวนการทำงานของคลังสินค้าถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญซึ่งในอดีตบทบาทและความสำคัญของคลังสินค้านั้นมักจะถูกละเลยจากองค์กรธุรกิจ โดยมักจะมองการปฏิบัติงานของคลังสินค้าเป็นภาระหรือต้นทุนของบริษัท แต่ในปัจจุบันคลังสินค้าถือว่าเป็นกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ดังนั้นองค์กรธุรกิจได้หันมาให้ความสำคัญและมีการวางกลยุทธ์ด้านคลังสินค้าเพิ่มมากขึ้น (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552) การจัดการระบบภายในคลังสินค้าที่ดีย่อมทำให้ต้นทุนรวมในการผลิตลดลง ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าลดลง ซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่งในด้านระยะเวลาการจัดส่งสินค้าและผลกำไร วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการณ์นั้นให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากพื้นที่จัดเก็บให้ได้มากที่สุด การใช้เวลาในการดำเนินงานกิจกรรมและแรงงานให้ได้มากที่สุด การเข้าถึงสินค้าที่จัดเก็บให้สะดวกที่สุด และการป้องกันสินค้าที่จัดเก็บให้ดีที่สุดการจัดการคลังสินค้าคือกระบวนการจัดการทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้านั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยรวมจะครอบคลุมในด้านการจัดสรรพื้นที่การจัดเก็บสินค้า การจัดการด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในคลังสินค้า ซึ่งการจัดการพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้านั้นช่วยให้ลดต้นทุนได้ก็ต่อเมื่อสินค้านั้นอยู่ในจุดที่มีระยะทางสั้นที่สุด (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2537)

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้า ของประเทศไทยต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ เพื่อพัฒนาเครื่องมือประเมินสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ และเพื่อประเมินสมรรถนะของ

บุคลากรผู้ปฏิบัติในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพ โลจิสติกส์

2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

2.2 ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) ตามหลักวิชาการ (อาภรณ์ ภูววิทยพันธ์, 2547) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.2.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)

หมายถึง คุณลักษณะ สมรรถนะ ความสามารถ คุณสมบัติ ที่พนักงานทุกระดับชั้นภายในองค์กรจะต้องมี ซึ่งจะสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และความสามารถหลักขององค์กรที่พึงมีเพื่อความสำเร็จในการแข่งขัน ด้านการศึกษา Core Competency เปรียบเสมือนวิชาบังคับที่ทุกคนจะต้องเรียน โดยด้านการประกอบอาชีพ Core Competency คือ คุณลักษณะ หรือสมรรถนะ หรือความสามารถ หรือคุณสมบัติภาคบังคับขององค์กรที่กำหนดให้พนักงานทุกคนจะต้องมี ที่จะช่วยให้พนักงานเป็นพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับพนักงานที่ขาดสมรรถนะ Core Competency จะต้องได้รับการพัฒนาต่อไป

2.2.2 สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Professional Competency) หมายถึง ความสามารถสมรรถนะ สำหรับพนักงานระดับบริหารขึ้นไป ที่ควรมี เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการงานตามตำแหน่ง และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้บริหารกลุ่มนี้จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการผลักดันกลยุทธ์ และการปฏิบัติงานต่างๆ ให้กับพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ถือเป็น Competency เฉพาะส่วนที่เป็นการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า Management Competency

2.2.3 สมรรถนะในงาน (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ถือเป็นคุณลักษณะสมรรถนะ คุณสมบัติ ซึ่งคนที่ทำงานในตำแหน่งต่างๆ จะต้องมีความสามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้อย่างประสบความสำเร็จ

2.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland C. David, 1973) ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

2.3.1 ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้วยความมุ่งมั่นจากจิตใจ และร่างกาย โดยความสามารถนี้จะรวมไปถึงการคิดเชิงระบบ (Analytical Thinking) ที่จะต้องคิดถึงความเป็นเหตุเป็นผลด้วย เช่น ทักษะในการเชื่อมโลหะ ซึ่งจะต้องเชื่อมให้โลหะติดเป็นเนื้อเดียวกันเป็นเส้นตรงสวยงาม ไม่ทำลายพื้นผิวส่วนอื่น เป็นต้น

2.3.2 ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งจำเป็นต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ความรู้ทางบัญชีจำเป็นต้องรู้กระบวนการลงบัญชี ตลอดจนงานอื่นๆ ที่จำเป็นต่อบัญชี เป็นต้น

2.3.3 อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะที่มีมักจะแสดงออกเพื่อโต้ตอบสถานการณ์ต่างๆ เช่น การทำงานของนักบริหารบางท่าน จะชอบความรวดเร็ว คิดเร็ว ทำไวในการทำงาน แต่บางท่านจะค่อยๆ คิดช้าแต่รอบคอบ อันเนื่องมาจากปฏิกิริยาตอบสนองต่อปัญหา หรือสถานการณ์ของแต่ละคน

2.3.4 แนวคิดของตน (Self-Concept) เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยม (Value) ทศนคติ (Attitude) และภาพลักษณ์ของตน (Self-Image) ซึ่งจะสามารถสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้ เช่น บางคนมีค่านิยมเป็นผู้นำกลุ่มเสมอ แต่บางคนชอบที่จะโต้แย้ง ก็มักจะแสดงออกถึงพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น

2.3.5 แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิดหรือความต้องการที่จะเป็นต้นเหตุของการแสดงออก เช่น บางคนชอบทำงานยากๆ เพราะรู้สึกว่าเป็นงานท้าทาย ในทางตรงกันข้าม บางคนเป็นคนเฉื่อยชา จะชอบทำงานง่ายๆ สบายๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป Competency คือ ความสามารถ หรือศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมที่แสดงออก เป็นการตอบคำถามว่าทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How) มากกว่า การตอบคำถามว่าอะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)

2.4 ความรู้และทักษะและการพัฒนาไปสู่มาตรฐานอาชีพ (ชนะ กลสิภรณ์, 2552)

2.4.1 ทักษะหลัก ได้แก่ การสื่อสาร การคิดคำนวณ เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานร่วมกับผู้อื่นการแก้ปัญหา

และการปรับปรุงการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของตนเอง เป็นแกนสำคัญในการพัฒนาความรู้และทักษะในระดับสูงขึ้น และเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.4.2 ทักษะพื้นฐานและความรู้พื้นฐาน ซึ่งบางส่วน มีความเป็นอิสระต่อกันและบางส่วนบูรณาการหรือประยุกต์ เข้ากันเป็นสมรรถนะในขั้นต้นจึงนับเป็นจุดเริ่มต้นของเกณฑ์ เปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmark)

2.4.3 ทักษะเฉพาะและความรู้เฉพาะ ซึ่งประยุกต์ เข้ากันเป็นการปฏิบัติงานสมรรถนะจากง่ายไปสู่ความซับซ้อน ของงานนั้นๆ ทักษะเฉพาะสามารถสังเกตเห็นได้ในรูปของ การปฏิบัติงาน (Performance) ในขณะที่ความรู้เฉพาะ อาจแสดงหรือไม่แสดงให้เห็นและมีระดับสูงตั้งแต่ความ เข้าใจขึ้นไป เรียกว่า ความรู้ความเข้าใจงาน (Underpinning Knowledge) ซึ่งมีความจำ เป็นเป็นความรู้เกี่ยวกับ ทฤษฎี หลักการ และวิธีการ ที่ต้องมีเสมอเพื่อเกื้อหนุนการปฏิบัติ งานนั้น ส่วนทางด้านเจตคติหรือกิจนิสัยซึ่งมีส่วนสนับสนุน การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลหรือทำให้ผลงานมีคุณภาพ อาจสังเกตเห็นได้ในขณะปฏิบัติงาน

2.5 แนวทางของการวิเคราะห์สมรรถนะ (ชนะ กลีภรณ์, 2552)

การวิเคราะห์สมรรถนะใช้สำหรับวิเคราะห์งาน เฉพาะหรือหน่วยสมรรถนะ มีอยู่ 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่ ผลลัพธ์ท้ายสุดหรือกฤตกรรมปลายทาง (Terminal Performance Objective; TPO) ได้เหมือนกัน คือ

แนวทางที่ 1 ให้แยกงานเฉพาะ/หน่วย/หน่วย สมรรถนะ/กฤตกรรมปลายทาง ออกเป็นขั้นตอนประมาณ 7-15 ขั้นตอน โดยเขียน เป็นขั้นตอนหลัก (Key Step) ซึ่งจะต้องมีเนื้อหา (Work Content) ที่เป็นกรอบครอบคลุมการ เคลื่อนที่ทำงาน (Motion) ต่างๆ แล้วทำการทบทวนให้แน่ใจ จึงพิจารณาตัดตอนขั้นตอนต่างๆ ให้เป็น งานย่อย/หน่วย ย่อย/สมรรถนะย่อย/กฤตกรรมย่อย อย่างน้อย 2 หน่วยย่อย (ไม่ควรเกิน 4) โดยแต่ละหน่วยย่อยจะต้องมีผลลัพธ์ที่พอ เหมาะสำหรับการประเมินแล้วจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ แต่ละขั้นตอนกับองค์ประกอบที่ต้องการ

แนวทางที่ 2 เป็นการแยกงานในทำ ของเดียวกันกับ แนวทางที่ 1 แต่แยกออกเป็นหน่วยย่อยก่อนแล้วจึงแยก แต่ละหน่วยย่อยออกเป็นขั้นตอน

2.6 มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ (ชนะ กลีภรณ์, 2552)

ในการปฏิบัติงานอาชีพ มาตรฐานอาชีพ (Occupation Standards) มีเกณฑ์ที่ใช้วัดความเป็น

มาตรฐานอยู่ที่เกณฑ์การปฏิบัติงาน หรือ เกณฑ์ผลงาน (Performance Criteria; PC) บางทีก็เรียกว่ามาตรฐานการ ปฏิบัติงาน (Performance Standards) ซึ่งใช้เป็นตัวบ่งชี้ใน เชิงคุณภาพของผลงานแต่เนื่องจากมาตรฐานอาชีพยัง ต้องการตัวบ่งชี้ในเชิงปริมาณ จึงนำงานที่ปฏิบัติอย่างมี สมรรถนะซึ่งมักเป็นภารกิจที่ประกอบด้วยงานขั้นตอนต่างๆ มารวมกันในขั้นต้นให้เป็นสมรรถนะย่อย หรือหน่วยย่อย (Element of Competence) แล้วนำหน่วยย่อยมารวมกัน เป็นหน่วย เรียกว่า หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) ผู้ที่จะได้รับคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับจะต้องผ่านการ ประเมินระดับละ 10 หน่วยสมรรถนะโดยประมาณ (ซึ่งเมื่อ เทียบกับการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะตาม Competency Profile ของ DACUM จะต้องฝึกอบรมประมาณ 20-30 Tasks และยังไม่เพียงพอเนื่องจากต้องสะสมประสบการณ์ หรือผลงานจริงในอาชีพต่อไปอีกด้วย)

2.7 เทคนิคการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) (ชนะ กลีภรณ์, 2552)

การวิเคราะห์หน้าที่เป็นเทคนิคในการจัดระดับขั้น ของหน้าที่ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) ของสาขาอาชีพที่ระบุมาให้โดยใช้เทคนิคการ ระดมสมองของผู้ดำเนินการประจำกลุ่ม จากนั้นใช้เทคนิค วิเคราะห์ความมุ่งหมายหลักแยกย่อยเป็นบทบาทหลัก (Key Roles) แล้ววิเคราะห์บทบาทหลักแต่ละบทบาทแยกย่อย เป็นหน้าที่หลัก (Key Functions) จากหน้าที่หลักแต่ละหน้าที่ จะวิเคราะห์แยกย่อยเป็น หน่วยสมรรถนะ (Units of Competence) จากนั้นวิเคราะห์เพื่อกำหนดหน่วยย่อย สุดท้ายของแผนผังแสดงหน้าที่ ที่เรียกว่าหน่วยย่อย (Elements of Competence) ต่อไป และวิเคราะห์ รายละเอียดของสมรรถนะอาชีพในองค์ประกอบ 4 หัวข้อหลัก ได้แก่ 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) 2) ขอบเขตหรือข้อกำหนดขอบเขต (Range Statement) 3) หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Requirement) ประกอบด้วย หลักฐานด้านการปฏิบัติและหลักฐานด้านความรู้ 4) แนวทางการประเมิน (Assessment Guidance) การ วิเคราะห์หน้าที่ที่แสดงโดย แผนผังแสดงการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Map)

3. วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยวิธีวิจัยแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Research) และใช้ข้อมูลร่วมกับวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) กับกลุ่มเป้าหมายที่คัดเลือก โดยเลือก

แบบเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง โดยแบ่งการวิจัยเป็น 2 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1 การพัฒนาสมรรถนะอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ โดยวิธีวิจัยแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Research)

ในการพัฒนาสมรรถนะอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ เป็นการระดมความคิดเห็นแบบรายกลุ่ม (Focus Group) โดยใช้แบบร่างสมรรถนะเป็นประเด็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ร่วมระดมความคิดเห็นให้ข้อมูลอย่างอิสระ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการระดมความคิดเห็นนำมาวิเคราะห์ด้วยแบบวิเคราะห์เอกสสาร เพื่อกำหนดสมรรถนะและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป

ชั้นที่ 2 การทดลองประเมินสมรรถนะอาชีพ ไปใช้ประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป โดยวิธีวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)

ในการทดลองประเมินสมรรถนะอาชีพ ไปใช้ประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป เป็นการนำเครื่องมือการประเมินที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย แบบกลุ่มทดลองเพียงกลุ่มเดียว (One-Shot Case Study) เพื่อตรวจสอบผลการประเมินสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป ว่าผ่านเกณฑ์ประเมินหรือไม่

3.1 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

3.1.1 ชั้นที่ 1 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยในการพัฒนาสมรรถนะอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ โดยวิธีวิจัยแบบศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Research) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในคลังสินค้า (Working Group) เพื่อพัฒนาสมรรถนะอาชีพ และกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 ท่าน

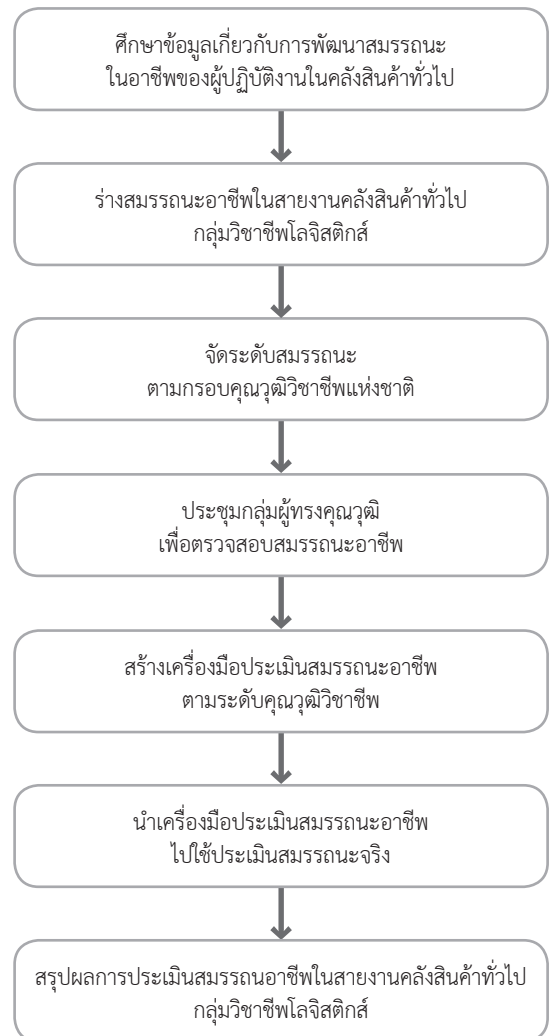
2. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Endorsement Board) เพื่อรับรองและตรวจสอบสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง จำนวน 13 ท่าน

3.1.2 ชั้นที่ 2 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยในการทดลองประเมินสมรรถนะอาชีพ ไปใช้ประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป โดยวิธีวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

1. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป โดยวิธีเลือกแบบเจาะจงจากนักวิชาการ จำนวน 3 ท่าน

2. กลุ่มทดลองประเมินสมรรถนะอาชีพ ไปใช้ประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง จากผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป ระดับ 3 จำนวน 10 คน

3.2 ขั้นตอนการวิจัย



3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ชั้นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสสาร เพื่อกำหนดสมรรถนะในอาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป

3.3.2 ขั้นการร่างสมรรถนะอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบร่างสมรรถนะอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป

3.3.3 ขั้นการประเมินเครื่องมือการประเมินสมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสม และแบบประเมินดัชนีความสอดคล้อง

3.3.4 ขั้นการนำเครื่องมือประเมินสมรรถนะอาชีพไปใช้ประเมินสมรรถนะจริง กับบุคลากรผู้ปฏิบัติในคลังสินค้าทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบทดสอบความรู้เชิงปฏิบัติการ แบบประเมินการปฏิบัติงาน สัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสังเกตพฤติกรรม

3.3.5 ขั้นการสรุปผลการประเมินสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบประเมินสมรรถนะรายบุคคล และแบบสรุปการประเมินสมรรถนะ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.4.1 ขั้นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ

3.4.2 ขั้นการประเมินเครื่องมือการประเมินสมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความสอดคล้อง

3.4.3 ขั้นการประเมินสมรรถนะอาชีพ กับผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าระดับ 3 จำนวน 10 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคลังสินค้าทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์หน้าที่หลักในสายงานคลังสินค้าทั่วไป

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles	หน้าที่หลัก Key Function
คำอธิบาย	คำอธิบาย	คำอธิบาย
พัฒนาสมรรถนะบุคคล ในอาชีพโลจิสติกส์ของประเทศไทย ให้มีมาตรฐานรองรับอาเซียน และสากล	จัดการคลังสินค้าทั่วไป	จัดการคลังสินค้า
		จัดการเพิ่มมูลค่าของคลังสินค้า

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หน้าที่หลักในสายงานคลังสินค้าทั่วไป พบว่า หน้าที่หลักในสายงานคลังสินค้าทั่วไป มี 2 รายการ ได้แก่ จัดการคลังสินค้า และ จัดการเพิ่มมูลค่าของคลังสินค้า

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์สมรรถนะในสายงานคลังสินค้าทั่วไป

หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence
คำอธิบาย	คำอธิบาย
จัดการคลังสินค้า	ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกฎความปลอดภัยตามหลักอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม
	วางแผนการรับสินค้า
	ตรวจรับสินค้าจากผู้ส่งมอบ
	นำสินค้าเข้าสู่ที่จัดเก็บ
	จัดเก็บและเรียงสินค้าในคลังสินค้า
	หยิบสินค้าออกจากที่เก็บ
	บรรจุสินค้าเพื่อการจ่ายสินค้า
	จ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า
	จัดการภายในคลังสินค้าเพื่อให้มีประสิทธิภาพ
จัดการเพิ่มมูลค่าของ คลังสินค้า	บริหารการเพิ่มมูลค่าของคลังสินค้า
	กำหนดคุณค่าของสินค้าในคลังสินค้า

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในสายงานคลังสินค้าทั่วไป พบว่า หน่วยสมรรถนะหลักมี 11 รายการ และ หน่วยสมรรถนะย่อยมี 49 รายการ

4.2 ผลการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพสายงานคลังสินค้าทั่วไป

ตารางที่ 3 แสดงการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป

สายงาน	คุณวุฒิวิชาชีพ
จัดการคลังสินค้าทั่วไป	1. คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาอาชีพผู้ควบคุมคลังสินค้า
	2. คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 2 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาอาชีพผู้ควบคุมคลังสินค้า
	3. คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 3 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาอาชีพผู้ควบคุมคลังสินค้า
	4. คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 4 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาอาชีพผู้ควบคุมคลังสินค้า
	5. คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 5 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาอาชีพผู้บริหารงานคลังสินค้า
	6. คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 6 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาอาชีพผู้บริหารงานคลังสินค้า
	7. คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 7 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาอาชีพผู้บริหารงานคลังสินค้า

จากตารางที่ 3 ผลการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานคลังสินค้าทั่วไป พบว่า คุณวุฒิวิชาชีพ ในอาชีพ คลังสินค้าทั่วไป มีระดับคุณวุฒิวิชาชีพจำนวน 7 ระดับ โดย แบ่งอาชีพออกเป็น 2 อาชีพ คือ อาชีพผู้ควบคุมคลังสินค้า และอาชีพผู้บริหารงานคลังสินค้า

4.3 ผลการประเมินคุณภาพของเครื่องมือประเมิน สมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

4.3.1 ผลการประเมินความเหมาะสมของเครื่องมือ การประเมินสมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขา โลจิสติกส์ สายงานคลังสินค้าทั่วไป ในภาพรวม พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่าทุกรายการมีระดับมากทุกรายการ

4.3.2 ผลการประเมินผลความสอดคล้องของ เครื่องมือการประเมินในภาพรวม กับ แผนการประเมิน สมรรถนะ พบว่า มีผลรวมของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) เฉลี่ย เท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความสอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.5 ทุกรายการ

4.3.3 ผลการประเมินผลความสอดคล้องของ ระหว่างสมรรถนะย่อย (EoC) กับแบบทดสอบ สำหรับ เอกสารการประเมินสมรรถนะด้านความรู้ พบว่า มีผลของ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) เฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความสอดคล้อง สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.5

4.3.4 ผลการประเมินผลความสอดคล้องของ หน่วยสมรรถนะ (UoC) กับหัวข้อการประเมิน สำหรับเอกสาร การประเมินสมรรถนะด้านปฏิบัติ พบว่า มีผลของค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) เฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความสอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ ที่กำหนด 0.5

4.3.5 ผลการประเมินผลความสอดคล้องของหน่วย สมรรถนะ (UoC) กับ หัวข้อที่ใช้ในการสังเกตการปฏิบัติงาน จริง พบว่า มีผลของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) เฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความ สอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.5

4.3.6 ผลการประเมินผลความสอดคล้องของ หน่วยสมรรถนะ (UoC) กับหัวข้อที่ใช้ในการสัมภาษณ์ พบว่า มีผลของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) เฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความ สอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.5

4.4 ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร ผู้ปฏิบัติในสายงานคลังสินค้าทั่วไป

ในการนำเครื่องมือประเมินสมรรถนะอาชีพไปใช้ ประเมินสมรรถนะกับผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป ระดับ 3 โดยผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือประเมินในระดับ 3 โดยกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง จำนวน 10 คน

ตารางที่ 4 แสดงการประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป

ที่	สมรรถนะ 1 ตรวจรับสินค้า จากผู้ส่งมอบ			รวม	สมรรถนะ 2 นำสินค้า เข้าสู่ ที่จัดเก็บ			รวม	สมรรถนะ 3 จัดเก็บและ เรียงสินค้า ในคลังสินค้า			รวม	สมรรถนะ 4 บรรจุสินค้า เพื่อการ จ่ายสินค้า			รวม	เกณฑ์ ขั้นต่ำ	ผลการ ประเมิน (ผ่าน/ ไม่ผ่าน)
	K	S	A		K	S	A		K	S	A		K	S	A			
1	30	60	9	99	15	54	9	78	30	60	9	99	26	60	9	95	65	ผ่าน
2	20	51	8	79	23	60	8	91	30	29	8	67	19	51	8	78	65	ผ่าน
3	25	60	8	93	15	36	8	59	30	58	8	96	19	57	8	84	65	ไม่ผ่าน
4	25	60	8	93	8	54	8	70	30	60	8	98	19	60	8	87	65	ผ่าน
5	30	60	7	97	23	48	7	78	30	60	7	97	23	57	7	87	65	ผ่าน
6	30	60	6	96	23	45	6	74	30	41	7	78	23	57	6	86	65	ผ่าน
7	30	60	8	98	15	60	8	83	30	55	8	93	26	57	8	91	65	ผ่าน
8	20	60	7	87	23	54	7	84	30	58	8	96	23	60	7	90	65	ผ่าน
9	30	60	7	97	23	54	7	84	30	58	7	91	26	57	7	90	65	ผ่าน
10	30	45	8	83	23	60	8	91	30	36	8	74	26	57	8	91	65	ผ่าน

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไป พบว่า ผลการประเมินสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ด้านการปฏิบัติงาน (Skill) และด้านคุณลักษณะ (Attribute) พบว่าการประเมินในภาพรวมมีผู้ปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไปที่ผ่านเกณฑ์การประเมินทั้ง 4 สมรรถนะ จำนวน 9 ท่าน และไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินสมรรถนะทั้ง 4 สมรรถนะจำนวน 1 ท่าน จากจำนวนผู้เข้ารับการประเมิน 10 ท่าน เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มีคะแนน ในสมรรถนะนำสินค้าเข้าสู่ที่จัดเก็บ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 65 มีคะแนนด้านความรู้และคะแนนภาคปฏิบัติค่อนข้างน้อย

5. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ พบว่า หน้าที่หลักในสายงานคลังสินค้าทั่วไปมี 2 รายการ ได้แก่ จัดการคลังสินค้า และจัดการเพิ่มมูลค่าของคลังสินค้า ส่วนหน่วยสมรรถนะในสายงานคลังสินค้าทั่วไป พบว่า หน่วยสมรรถนะหลักมี 11 รายการ และหน่วยสมรรถนะย่อยมี 49 รายการ เนื่องจากการวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพในสายงานคลังสินค้าทั่วไป ใช้หลักการของการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Functional Analysis) จึงทำให้ได้สมรรถนะอาชีพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และสมรรถนะที่ได้จากผู้ปฏิบัติงานในอาชีพจริง เป็นสมรรถนะที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานจริง สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติงานในคลังสินค้าทั่วไปได้จริง ซึ่งในการวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพจะใช้แนวทางการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Functional Analysis) เนื่องจากเป็นแนวทางการพัฒนามาตรฐานอาชีพต่อไปซึ่งสอดคล้องกับ เพิ่มสุข นิตติสิงห์ (2549) การพัฒนามาตรฐานอาชีพช่างเครื่องประดับอัญมณีของประเทศไทย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์หน้าที่งานซึ่งเขียนออกมาในรูปของแผนภาพหน้าที่งาน ประกอบด้วย ความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) บทบาทหลัก (Key Role) หน้าที่งานหลัก (Key Function) หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) สมรรถนะย่อย (Element of Competence) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ขอบเขตเนื้อหา (Range Statements) การระบุร่องรอยหลักฐานที่ต้องการ (Identifying Evidence Requirements) หลักฐานการปฏิบัติงานที่ต้องการ (Performance Evidence Requirements) หลักฐานความรู้ที่ต้องการ (Knowledge Evidence Requirements) และแนวทางการประเมิน (Assessment Guidance) และ

สอดคล้องกับ จะเด็ด เปาโสภา และ มนตรี พรหมเพ็ชร (2548) ในการปฏิบัติงานอาชีพ มาตรฐานอาชีพ (Occupation Standards) มีเกณฑ์ที่ใช้วัดความเป็นมาตรฐานอยู่ที่เกณฑ์การปฏิบัติงาน หรือเกณฑ์ผลงาน (Performance Criteria; PC) บางทีก็เรียกว่ามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) ซึ่งใช้เป็นตัวบ่งชี้ในเชิงคุณภาพของผลงาน แต่เนื่องจากมาตรฐานอาชีพยังต้องการตัวบ่งชี้ในเชิงปริมาณ จึงนำงานที่ปฏิบัติอย่างมีสมรรถนะซึ่งมักเป็นภารกิจที่ประกอบด้วยงานขั้นตอนต่างๆ มารวมกันในขั้นต้นให้เป็นสมรรถนะย่อย หรือหน่วยย่อย (Element of Competence) แล้วนำ หน่วยย่อยมารวมกันเป็นหน่วย เรียกว่า หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) ผู้ที่จะได้รับคุณวุฒิจำวิชาชีพในแต่ละระดับจะต้องผ่านการประเมินระดับละ 10 หน่วยสมรรถนะโดยประมาณ

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิจำวิชาชีพสายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีผลของค่าดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าความสอดคล้องสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.5 แสดงว่า เครื่องมือมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการประเมินได้ เนื่องจากการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิจำวิชาชีพจะประสบผลสำเร็จและใช้เป็นแนวปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มอาชีพอย่างแท้จริง นอกจากนี้เครื่องมือที่ใช้ประเมินสมรรถนะอาชีพและคุณวุฒิจำวิชาชีพจะครอบคลุมสมรรถนะทาง 3 ด้านได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินในเชิงประจักษ์ สามารถวัดและสังเกตได้ โดยสอดคล้องกับนวัตกรรมวิจัย วงษ์ชนะชัย และคณะ (2554) การประเมินผลสัมฤทธิ์ ในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามเป้าหมาย และเป้าหมายขององค์กร ผลการประเมินจากการนำรูปแบบนำไปทดลองปฏิบัติ (Implementation) การประเมินผลความรู้ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน การประเมินผลิตภาพของการผลิตขององค์กร (Productivity) และการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากร และสอดคล้องกับ อรสา รามโกมุท (2551) ในการสังเคราะห์มาตรฐานอาชีพ อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม เป็นผลมาจากบทบาทของกลุ่มอาชีพ มีความตระหนักให้ความสำคัญต่อการพัฒนากำลังคน ได้ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัย ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทในการผลิตและพัฒนากำลังคน ในสาขาวิชาการ

โรงแรม ทุกกลุ่มงานอาชีพ โดยมุ่งหวังเพื่อพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ ของสถานประกอบการ

การประเมินสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติใน สายงานคลังสินค้าทั่วไป กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ มีผู้ที่ไม่ผ่าน เกณฑ์ในระดับคุณวุฒิชั้น 3 มีจำนวน 1 ท่าน จากจำนวน ผู้เข้ารับการประเมิน 10 ท่าน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มีคะแนน ในสมรรถนะนำสินค้าเข้าสู่ ที่จัดเก็บ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 65 มีคะแนน ด้านความรู้และคะแนนภาคปฏิบัติค่อนข้างน้อย เนื่องจาก ผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนคะแนนของสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และกำหนดเกณฑ์ผ่านการประเมินสมรรถนะจากคณะทำงาน ที่มาจากเจ้าของอาชีพทำให้สอดคล้องการประเมินผลการ ปฏิบัติงานจริงในอาชีพ และนอกจากนี้ผู้เข้ารับการทดสอบ ไม่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำสินค้าเข้าสู่ที่จัดเก็บ โดย ผู้เข้ารับการประเมินทำงานในตำแหน่งเช็คสต็อกสินค้า ไม่ได้ทำงานในตำแหน่งคลังสินค้าโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับ ประวัตติ เลิศจันทร์ทรงกูร (2553) ผลการประเมินผู้ทดสอบ สมรรถนะเพื่อเข้าสู่คุณวุฒิวิชาชีพจากการสัมภาษณ์การ ปฏิบัติและผลงาน พบว่า ผู้รับการประเมินคุณวุฒิ ระดับ 4 และระดับ 5 จำนวนรวม 10 คน ผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ 100 และจากการประเมินการวิเคราะห์ความคิดเห็นของ ผู้ประเมิน และผู้รับการประเมิน หลังการประเมิน ทั้งระดับ 4 และระดับ 5 จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความ เหมาะสมของมาตรฐานอาชีพ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ พบว่าผู้ประเมินและผู้รับการประเมินระดับ 4 และ ระดับ 5 มีความเห็นระดับ มากถึงมากที่สุดและสอดคล้องกับ มนต์ชัย มนุชธรรม (2550) การประเมินสมรรถนะตามระบบ คุณวุฒิวิชาชีพอุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยใช้คุณวุฒิวิชาชีพ TVQ1 งานย้อมสีสิ่งทอ เป็นต้นแบบซึ่งประกอบด้วย 5 หน่วย สมรรถนะ และ 12 สมรรถนะย่อยโดยมีบริษัทที่เป็นต้นแบบ ในการใช้รูปแบบการประเมินสมรรถนะ 4 บริษัท มีผู้ประเมิน 11 คน ผู้รับการประเมิน 27 คน

5.2 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.2.1 ควรพัฒนาสมรรถนะอาชีพด้านคลังสินค้า แบบเฉพาะทาง เช่น คลังสินค้าห้องเย็น คลังสินค้าโซล และ คลังสินค้าอันตราย เป็นต้น

5.2.2 ควรพัฒนาแบบประเมินเป็นมาตรฐานกลาง โดยใช้ระบบคลังข้อสอบอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อประเมินให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน

5.2.3 ควรนำเครื่องมือประเมินสมรรถนะที่พัฒนา ขึ้นทุกระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ไปใช้ทดลองประเมินกับบุคลากร ในคลังสินค้า เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของเครื่องมือประเมิน อย่างแท้จริง

6. เอกสารอ้างอิง ภาษาไทย

- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2537). การจัดการสินค้าคงคลัง และศูนย์กระจายสินค้า. กรุงเทพฯ:โพกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- จะเด็ด เปาโสภา และมนตรี พรหมเพชร. (2548) การพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพ เล่ม 1 การพัฒนามาตรฐาน สมรรถนะ. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเชิง ปฏิบัติการ การพัฒนาหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะ. สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- ชนะ กลีภรณ์. (2552). หลักสูตรฐานสมรรถนะ. เอกสาร ประกอบการสอนหลักสูตรวิชาชีพบัณฑิต สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). การจัดการโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท,
- นันทวัฒน์ชัย วงษ์ชนะชัย และคณะ. (2554). การพัฒนา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสาย งานผลิตของอุตสาหกรรมผลิตเหล็กกล้าตาม มาตรฐานอาชีพ. วารสารวิชาการพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 กย.-ธค. 2554 หน้า 645-656
- ประวัตติ เลิศจันทร์ทรงกูร. (2553). การพัฒนามาตรฐาน อาชีพและจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพธุรกิจถ่ายภาพ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี เทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เพิ่มสุข นิตสิงห์. (2549). การพัฒนามาตรฐานอาชีพและ การจัดการระดับคุณวุฒิวิชาชีพช่างเครื่องประดับ อัญมณี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎี บัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

มนต์ชัย มนูญาราม. (2550). การพัฒนากระบวนการกำหนด
คุณวุฒิวิชาชีพอุตสาหกรรมสิ่งทอ. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาวิจัย
และพัฒนาหลักสูตร ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ. (2548). แผนแม่บทการพัฒนาโลจิสติกส์
ของประเทศไทย ภายใต้แผนการบริหารราชการ
แผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551. สำนักวิเคราะห์โครงการ
ลงทุนภาครัฐ

อรสา รามโกมุท. (2551). การพัฒนามาตรฐานอาชีพ
อุตสาหกรรมการโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มงาน
อาชีพแม่บ้านโรงแรม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีพ
และเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). Career Development in
Practice. กรุงเทพฯ ฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์

ภาษาอังกฤษ

McClelland, C. David. (1973). Testing for Com-
petence rather than for Intelligence. New
Jersey : American Psychologist,