

สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของ
ตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

**THE COMPETENCY OF WAREHOUSE MANAGING STAFF
MATCHING WITH THE LABOR MARKET IN THE AIR
FREIGHT INDUSTRY**

ภาณุมาศ เนียมพลับ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการ
ของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

ภาณุมาศ เนียมพลับ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของ
ตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ
The Competency of Warehouse Managing Staff Matching with the
Labor Market in the Air Freight Industry

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวภาณุมาศ เนียมพลับ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิ่มจิตต์, ประ.ค.

ปีการศึกษา

2561


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษ จรินโท, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มะคาโอะ สุธลง, ประ.ค.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิ่มจิตต์, ประ.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ประ.ค.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562

หัวข้อวิทยานิพนธ์	สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวภาณุมาศ เนียมพลับ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิ่มจิตต์, ประ.ด.
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักทรัพยากรบุคคล หัวหน้างานคลังสินค้าและพนักงานคลังสินค้าในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ จำนวน 11 คน และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 คน นำผลการสัมภาษณ์และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันมากที่สุด ได้แก่ มีความจำดี แม่นยำ รอบคอบ รองลงมา คือ ความรับผิดชอบความขยันและความอดทน 2) ทักษะในการปฏิบัติงานที่อุตสาหกรรมนี้ต้องการมากที่สุด ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษและการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 3) ความรู้เฉพาะด้านที่อุตสาหกรรมนี้ต้องการมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถในด้านการจัดการคลังสินค้า รองลงมา คือ ความรู้เรื่องตัวสินค้า และความรู้เรื่องเครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงประเภทต่าง ๆ

คำสำคัญ: สมรรถนะที่พึงประสงค์ คลังสินค้า ธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

Thesis Title	The Competency of Warehouse Managing Staff Matching with the Labor Market in the Air Freight Industry
Name - Surname	Miss Panumas Neamplub
Major Subject	General Management
Thesis Advisor	Assistant Professor Suramongkol Nimchit, Ph.D.
Academic Year	2018

ABSTRACT

This research was a qualitative research aiming to investigate the desirable competencies of warehouse operators in the air freight business.

The research instrument was an in-depth interview obtained from 11 main informants including human resource staff, warehouse supervisors and warehouse staff in the air freight business, as well as 1 scholar from human resource department. The information obtained from interview and related studies was analyzed together as a descriptive information.

The results revealed that (1) the competencies of the warehouse management staff served the labor market need in the air freight business the most. This was because of their good memory, accuracy, and prudence which was followed by their responsibility and patience; (2) the operation skills required the most in this business were English skills and the use of computer instant program; and (3) the specialized knowledge needed the most in this business belonged to knowledge and ability in warehouse management followed by product knowledge, knowledge of various types of tools, and labor saving devices.

Keywords: desirable competencies, warehouse, air freight business

กิตติกรรมประกาศ

งานศึกษาวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรมงคล นิ่มจิตต์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยฉบับนี้ และคณะกรรมการ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และความช่วยเหลือในการศึกษางานวิจัย จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่าน อาจารย์อย่างสูงมา ณ ที่นี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมธจบุรีทุกท่านที่ได้สละเวลาและให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการ การวิจัย รวมไปถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์ และให้ข้อมูลอัน เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้เป็น อย่างยิ่ง สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว คนรัก และกัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้สนับสนุนให้ความช่วยเหลือในการศึกษา และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอ มา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีคุณประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย และผู้ที่สนใจอยู่บ้าง ไม่น่าก็น้อย สำหรับความผิดพลาดและความบกพร่องประการใดในงานวิจัยเฉพาะเรื่องฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัย และ ขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ภาณุมาศ เนียมพลับ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	10
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	10
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	14
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.4 คำจัดการความในการวิจัย.....	15
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 แนวคิดและทฤษฎีธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	18
2.2 ความสำคัญของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	19
2.3 ทฤษฎีการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	21
2.4 การปฏิบัติการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	23
2.5 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและด้านบุคลากรทางด้านคลังสินค้าธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	28
2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน.....	30
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	37
3.1 เครื่องมือที่ใช้วิจัย.....	37
3.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย.....	38
3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	39

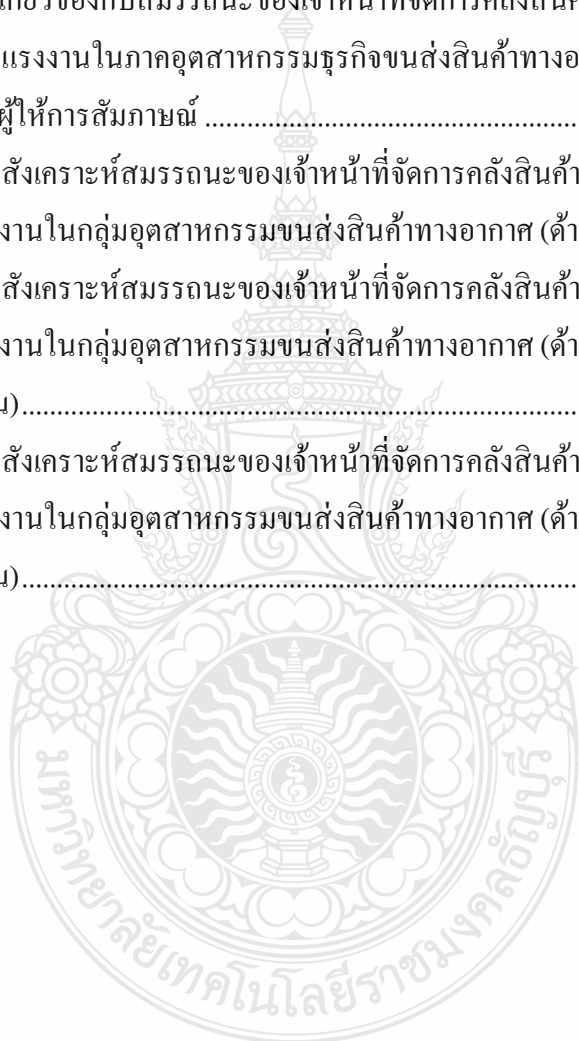
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย.....	39
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	41
4.1 ข้อมูลของผู้ให้การสัมภาษณ์.....	41
4.2 ผลการการสัมภาษณ์	42
4.3 สรุปผลการวิจัยสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความ ต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้การสัมภาษณ์.....	62
5.2 สรุปผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความ ต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	63
5.3 อภิปรายผลการศึกษา	64
5.4 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	69
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	77
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ขอเข้าสัมภาษณ์	78
ประวัติผู้เขียน.....	81

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1	10	อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ (First S-Curve และ New S-Curve).....	10
ตารางที่ 2.1		ตารางสรุป แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	35
ตารางที่ 4.1		ข้อมูลของผู้ให้การสัมภาษณ์	42
ตารางที่ 5.1		ตารางการสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ (ด้านคุณลักษณะ).....	68
ตารางที่ 5.2		ตารางการสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ (ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน).....	68
ตารางที่ 5.3		ตารางการสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ (ด้านความรู้เฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน).....	69



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 อัตราการขยายตัวของมูลค่าบริการขนส่ง.....	12
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะและทักษะแรงงานฝีมือที่ตรงกับความต้องการฟของ ตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งทางอากาศ	16
ภาพที่ 4.1 ปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทาง อากาศ	52
ภาพที่ 4.2 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่คลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่ม อุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันที่	57
ภาพที่ 4.3 คุณลักษณะที่ยังขาดแคลนของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม อุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบัน	58
ภาพที่ 4.4 ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของ ผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบัน	59
ภาพที่ 4.5 ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่ง สินค้าทางอากาศที่ยังขาดแคลน	60
ภาพที่ 4.6 ความรู้เฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้า ทางอากาศต้องการมากที่สุด.....	61

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ผลิตหรือผู้บริการต่างต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมแบบสมัยใหม่ แต่หลายอุตสาหกรรมการผลิตยังไม่สามารถปรับตัวได้ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559) รัฐบาลเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ของการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกันได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงศักยภาพความพร้อมที่จะต้องมีความสมดุลระหว่างอุตสาหกรรมใหม่และอุตสาหกรรมเก่าเพื่อให้สามารถเดินคู่กันไปได้ เพราะตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธุรกิจเดิมที่มีอยู่แล้วนั้น สามารถสร้างรายได้ให้ประชากรมากกว่า 70 % ของรายได้ทั้งหมด และธุรกิจใหม่ได้เข้ามาต่อยอดและสร้างมูลค่าให้สูงขึ้น ดังนั้นในการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงได้กำหนดประเภทอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ ออกเป็น 10 อุตสาหกรรม แบ่งเป็นอุตสาหกรรมเดิมและอุตสาหกรรมแห่งอนาคต ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ (First S-Curve และ New S-Curve)

อุตสาหกรรมเดิมที่มีศักยภาพ (First S-curve)	อุตสาหกรรมใหม่ (New S-curve)
1. อุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่	1. อุตสาหกรรมหุ่นยนต์
2. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ	2. อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์
3. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	3. อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ
4. การเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ	4. อุตสาหกรรมดิจิทัล
5. อุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร	5. อุตสาหกรรมแบบครบวงจร

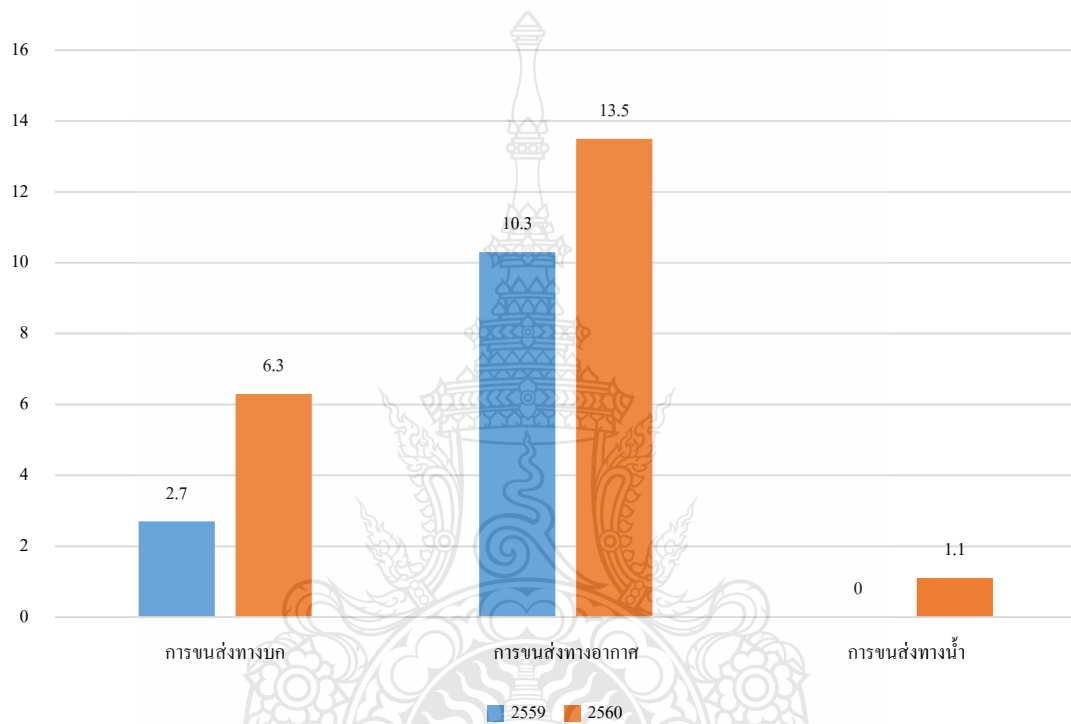
ที่มา: กระทรวงอุตสาหกรรม (2559)

จากการศึกษาของกระทรวงอุตสาหกรรม (2559) พบว่าทั้ง 5 อุตสาหกรรมเดิม (First S-Curve) มีขีดจำกัดไม่เพียงพอที่จะทำให้เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตได้อย่างก้าวกระโดด จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอุตสาหกรรมใหม่ (New S-curve) ควบคู่ไปด้วยเพื่อเปลี่ยนรูปแบบสินค้าและเทคโนโลยี ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ (Robotics) 2) อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ 3) อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ (Biofuels and Biochemicals) 4) อุตสาหกรรมดิจิทัล (Digital) 5) อุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub) นอกจากนี้คณะกรรมการรัฐมนตรีได้เห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนา 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายนี้ให้เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวมุ่งเน้นการลงทุนจากต่างประเทศ เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ จากต่างประเทศเข้ามาพัฒนาและต่อยอดอุตสาหกรรมเดิม (First S-Curve) ภายในประเทศ

อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ (Aviation and Logistics) จัดเป็น 1 ใน 5 อุตสาหกรรมใหม่ เป็นอุตสาหกรรมการขนส่งที่ประเทศไทยมีข้อได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์ เพราะนอกจากประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางของอาเซียนแล้ว ประเทศไทยยังเป็นจุดเชื่อมต่อกับอินเดียและจีนอีกด้วย อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย และการขนส่งทางอากาศยังสอดคล้องกับการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวรวมถึงการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการขยายตัวของการผลิตสาขาอุตสาหกรรม เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.5 GDP รัฐบาลได้รับภาษีจากรูทบริการการขนส่งทางอากาศ โดยรัฐบาลได้กำหนดให้โครงการดังกล่าวเป็นวาระแห่งชาติและคาดหวังว่าจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ความได้เปรียบในด้านของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยมีมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องหันมาพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดสากล โดยบุคลากรคือหนึ่งในหัวใจที่สำคัญของการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นการยกระดับพัฒนาคุณภาพบุคลากรด้านโลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วน อันจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของธุรกิจได้เป็นอย่างดี (Boeing World Air Cargo Forecast Team, 2015)

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก (2018) คาดว่าแนวโน้มธุรกิจบริการขนส่งปี 2561 จะขยายตัวต่อเนื่องปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญหลายประการเช่น กำลังซื้อภายในประเทศปรับตัวดีขึ้นเล็กน้อยตามทิศทาง เศรษฐกิจที่ทยอยฟื้นตัว แนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็วของตลาดดิจิทัลในประเทศไทย การขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมทั้งภาคอุตสาหกรรม ส่งออกที่ขยายตัวได้ดีในกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมา และเวียดนาม) และในตลาดที่เป็น New frontiers ในทวีปแอฟริกา อีกทั้ง ความได้เปรียบเชิง

ภูมิศาสตร์ของไทยที่มีเส้นทางส่งออก/นำเข้าสินค้า ผ่านชายแดนระหว่างประเทศตลอดเส้นทาง ประกอบกับนโยบาย สนับสนุนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (กองยุทธศาสตร์พัฒนาระบบระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย, 2560) เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในอนาคตจึงคาดว่าธุรกิจขนส่งสินค้าของไทยยังขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 อัตราการขยายตัวของมูลค่าบริการขนส่ง
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2560)

จากรายงานสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559) จะเห็นได้ว่าอัตราการขยายตัวของการทางอากาศ ขนส่งทางบก และทางน้ำในปี 2560 ขยายตัวร้อยละ 13.5 6.3 และ 1.1 ตามลำดับ โดยที่เด่นชัดที่สุดคือการขนส่งทางอากาศอันเป็นผลมาจากอุตสาหกรรมขนส่งออกและการบริโภคภายในประเทศปรับตัวดีขึ้น นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การขนส่งสินค้าและบริการขยายตัวตามปริมาณความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น (Bus & Truck เพื่อผู้ประกอบการพาณิชย์, 2017)

การขยายตัวของการขนส่งทางอากาศดังที่กล่าวมาทำให้รัฐบาลกำหนดเป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากรัฐบาลมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม

ขนส่ง โดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ในกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ได้กำหนดแผนงานการพัฒนากระบวนขนส่งทางอากาศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการขนส่งทางอากาศ เพราะที่ผ่านมาประเทศไทยยังไม่มียุทธศาสตร์ หรือแผนการพัฒนาด้านการขนส่งทางอากาศที่ใช้เป็นแผนแม่บทกำหนดกรอบทิศทางการพัฒนาด้านการขนส่งทางอากาศ ทำให้ทิศทางหรือบทบาทการดำเนินงานของหน่วยงานในการพัฒนาด้านการขนส่งทางอากาศยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา รวมทั้งยังขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ในการพัฒนาการขนส่งทางอากาศร่วมกัน (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศเกิดความขาดแคลนสะสมมายาวนาน ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ขาดการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและคุณภาพระดับปฏิบัติการและระดับที่มีความชำนาญในปริมาณเพียงพอ บางส่วนนำเข้าผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ แม้จะแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในระยะสั้น แต่ก็ทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนด้านแรงงานที่สูงกว่าการจ้างบุคลากรในประเทศ รวมถึงไม่สามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในระยะยาวได้

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการให้ความสำคัญกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีในองค์กร เสมือนเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างยั่งยืน การสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมนั้น จะช่วยสร้างต่อความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นการชำระรักษาให้พนักงานที่มีทั้งความสามารถและศักยภาพสูง อยู่ร่วมทำงานให้กับองค์กรและสร้างความเติบโตอย่างต่อเนื่องต่อไป และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีการวิจัยน้อยมากที่กล่าวถึงคุณลักษณะและทักษะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงคุณลักษณะและทักษะที่พึงประสงค์ของแรงงานฝีมือที่ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้ประกอบการ สามารถวางแผนสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และใช้ประโยชน์จากบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ

1.2.2 ศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ

1.2.3 ศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรม New s-curve

การขนส่งทั่วไป

ประวัติความเป็นมาธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

ความสำคัญธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ขั้นตอนและระบบการทำงานธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและด้านบุคลากรทางด้านธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานคุณลักษณะ และคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1.3.2 ขอบเขตประชากรการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ จำนวน 176 บริษัท

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษาและเก็บข้อมูล เดือนมกราคม 2562 - พฤษภาคม 2562

1.4 คำจำกัดความในการวิจัย

อุตสาหกรรมเป้าหมายของไทย หมายถึง 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายที่ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา เพื่อผลักดันให้ประเทศก้าวเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นแรงขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

อุตสาหกรรมต่อยอดอุตสาหกรรมเดิมที่มีศักยภาพ (First S-Curve) หมายถึง อุตสาหกรรมที่ประเทศไทยมีศักยภาพความเชี่ยวชาญในการผลิต และเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ แต่ยังคงการพัฒนาต่อยอดด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่

อุตสาหกรรมใหม่ (New S-Curve) หมายถึง กลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ที่มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างเข้มข้น กลุ่มนี้มีความสามารถในการเติบโตต่อไปในอนาคตสูง S-curve หมายถึง วงจรชีวิตของนวัตกรรม (Innovation Lifecycle) ซึ่งอธิบายได้ด้วยกราฟเส้นโค้งรูปตัวเอส หรือ S-curve โดยเป็นกราฟแสดงการเติบโตของเทคโนโลยี ที่ใช้อธิบายถึงประสิทธิภาพและความประหยัดต้นทุนของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่ผ่านไป

โลจิสติกส์ (Logistic) หมายถึง ระบบการขนส่งของประเทศการผลิตสินค้าหรือการบริการต่างๆ ย่อมต้องมีการติดต่อขนส่ง เช่น ขนส่งวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบไปยังโรงงานผ่านกระบวนการผลิตจนเป็นสินค้า จากนั้นต้องมีการขนส่งสินค้าสู่ตลาด เพื่อกระจายให้ถึงผู้บริโภค ต้นทุนด้านการขนส่งมิได้หมายถึงเฉพาะค่าใช้จ่ายของยานพาหนะ แต่รวมถึงวิธีการบรรจุ หีบห่อ ขนถ่าย และป้อนเข้าโรงงาน หากทำได้รวดเร็ว ประหยัดมีการสูญเสียน้อยนั้นย่อมหมายถึงมีต้นทุนต่ำ ในการกระจายผลผลิตสู่ตลาดและผู้บริโภคก็ต้องมีต้นทุนต่ำด้วย (นระ คมนามูล, 2007)

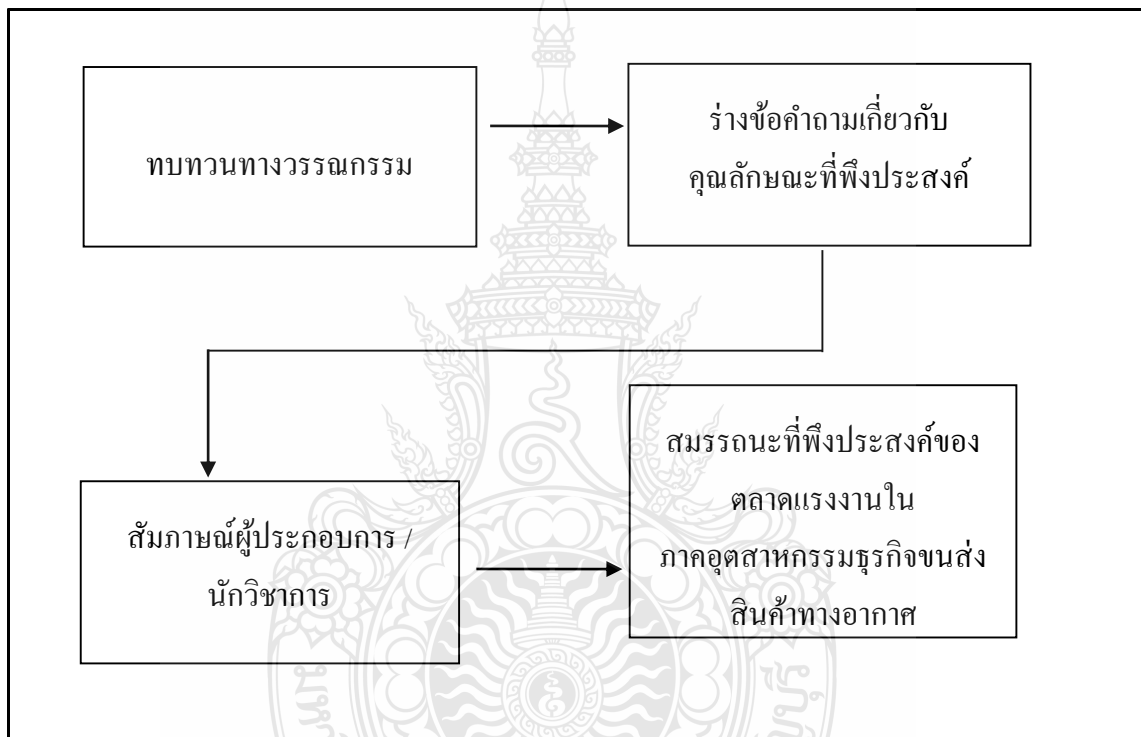
การคลังสินค้า (Warehousing) หมายถึง สถานที่ใช้ในการจัดเก็บรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมที่จะส่งมอบให้กับกระบวนการผลิตและให้กับลูกค้า โดยคลังสินค้าจะเป็นสถานที่พักสินค้าและเก็บรักษาสินค้าหรือวัตถุดิบหรือวัสดุสิ่งของต่างๆ จนกว่า จะมีการเคลื่อนย้ายไปสู่ผู้ที่มีความต้องการไม่ว่า จะเป็นเพื่อการผลิตหรือเพื่อจำหน่ายแจกขายหรือส่งมอบอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และมีความต่อเนื่องถูกต้อง หากมีการจัดการสินค้าในคลังสินค้าที่ดีจะสามารถช่วยประหยัด ค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุนทางโลจิสติกส์ได้ (ธนิต โสรัตน์, 2552)

ขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Freight) หมายถึง การลำเลียงคน สัตว์ และสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะที่เคลื่อนที่ในอากาศ รวมถึงการเดินทางของมนุษย์โดยทางอากาศ ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง คือ เครื่องบิน (ธีรวิรา บวชชัยภูมิ,ป.ป.ป.)

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ใช้กรอบแนวคิดแบบการวิจัยและพัฒนาเพื่อสังเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ ดังภาพภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะและทักษะแรงงานฝีมือที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งทางอากาศ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาครั้งนี้ช่วยให้เกิดประโยชน์ใน 2 ส่วน คือ ประโยชน์เชิงวิชาการ และประโยชน์เชิงการปฏิบัติ

1.6.1 ประโยชน์เชิงการปฏิบัติ ในระดับบุคคลทำให้ผู้ที่เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศได้รู้ความต้องการของผู้ประกอบการในตลาดแรงงานปัจจุบัน เพื่อเกิดการเตรียมพร้อม และประเมินตนเองก่อนเข้าสู่อุตสาหกรรม รวมถึงสถานประกอบการสามารถนำไปวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับอุตสาหกรรม สามารถคัดเลือกผู้เข้าทำงานที่มีฝีมือตามมาตรฐานแรงงาน ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทักษะฝีมือและทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเข้ามาในองค์กร ลดปัญหาขาดความเสียหายในกระบวนการผลิตทำให้ได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

1.6.2 ประโยชน์ในเชิงวิชาการได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำมากำหนดหรือพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและใช้เป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณาจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมแรงงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ จะเป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยทางผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ
- 2.2 ความสำคัญของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ
- 2.3 ทฤษฎีการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ
- 2.4 การปฏิบัติการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ
- 2.5 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและด้านบุคลากรทางด้านคลังสินค้าธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ
- 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

การพัฒนาด้านการขนส่งทางอากาศเพื่อพาณิชย์นั้นเริ่มปรากฏตั้งแต่ทศวรรษที่ 1920 และได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ทั้งนี้เพราะการพัฒนาเทคโนโลยีทางอากาศเพื่อใช้ในการสงครามได้ถูกนำมาใช้ในทางพาณิชย์กรรมและการขนส่งผู้โดยสาร ในปี ค.ศ.1959 ได้นำเครื่องบินไอพ่น (Jet Aircraft) มาใช้ในธุรกิจการบิน จึงทำให้การบินเข้าสู่ยุคเครื่องบินไอพ่น (Jet Age) ส่งผลให้ธุรกิจการบินขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Lundberg , 1985) การขนส่งทางอากาศ มีบทบาทสำคัญมากที่สุดต่อการท่องเที่ยวเพราะการขนส่งทางอากาศมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและสามารถเดินทางได้ในระยะไกลและประหยัดเวลาในการเดินทาง (Davidson , 1994)

การขนส่งทางอากาศ (Air Transport) เป็นงานบริการขนส่งที่ดำเนินการโดยมุ่งหวังเอาผลตอบแทนจากการบริการเป็นตัวเงินโดยตรง ซึ่งอาจคิดเป็นค่าโดยสาร ค่าระวาง หรือค่าเช่า ก็ได้ เนื่องจากการบินพาณิชย์เป็นการบริการที่มีการตอบแทนในเชิงธุรกิจนี้เอง จึงมักพบเห็นคำว่า “การบริการทางอากาศ” (Air Services) ในความหมายเดียวกัน(International Civil Aviation Organization, 2001) การค้าบริการขนส่งทางอากาศจัดเป็นการค้าบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประเทศต่างๆ และต่อสังคมโลก ทั้งนี้เนื่องจากการค้าบริการขนส่งทางอากาศ การท่องเที่ยวในอดีตที่ผ่านมา ส่วนมากถือว่าการขนส่งทางอากาศ

เป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของประชาชน (ทศพล ธิพิ้ง
ธรรม, 2539)

ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นการขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย มี
การพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการของบริษัท นอกจากนี้ยังมีการขยายและ
ปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ทำอากาศยาน จึงได้ทราบถึงสภาพปัญหาด้านบุคลากรของผู้ให้บริการขนส่งทาง
อากาศในย่านสนามบินสุวรรณภูมิ และควรมีการปรับปรุงบุคลากรให้พร้อมสำหรับการเข้าสู่ AEC ที่
กว้างขวางทันสมัยเพื่อดำเนินบทบาทของการขนส่งทางอากาศกับการค้าระหว่างประเทศ (รุ ชัยนิมะยีแตะ,
2555) ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและ เติบโตอย่างรวดเร็ว ดังนั้น
การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดโดยการขยายตลาดเพิ่มมากขึ้นและการ พัฒนาทางด้านผลิตภัณฑ์คือการ
พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นจากเดิม (นวยตมณ สุวรรณสร และ พิรญา เล็กกัมพร, 2554)

การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นการขนส่งสินค้าที่มีปริมาณน้อยแต่มีมูลค่ามาก (Low volume,
high value) จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการดำเนินงานและมาตรฐานที่สูงกว่าการขนส่งรูปแบบอื่นๆ อันเห็นได้
จากสัดส่วนปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศทั่วโลกซึ่งมีเพียงร้อยละ 1 ของรูปแบบการขนส่งสินค้าอื่นๆ
(ACI,2017) แต่สร้างรายได้มากถึงร้อยละ 36 คิดเป็นมูลค่าราว 5.6 ล้านล้าน ดอลลาร์สหรัฐ (IATA, 2016)
ทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจของประเทศร้อยละ 36 คิดเป็นมูลค่าราว 5.6 ล้านล้านดอลลาร์
สหรัฐ (IATA, 2016) อีกทั้งเป็นอุตสาหกรรม ส่งผลต่อเนื่อง ไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งมีความอ่อนไหวต่อ
เงื่อนไขเวลา (Time sensitivity) ได้แก่ อุตสาหกรรมอาหารและยา อุตสาหกรรม พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (E-
commerce) (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย โครงการอุตสาหกรรมการบินและ โลจิสติกส์, 2560)

2.2 ความสำคัญของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

บทบาทสำคัญของการขนส่งสินค้าทางอากาศคือการแข่งขันกับเวลา ด้วยลักษณะเฉพาะตัวที่มี
ความเร็วสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งทุกประเภท โดยธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อ
เศรษฐกิจโลก (International Ais Transport Association, 2555) แนวโน้มการเติบโตทางเศรษฐกิจและการค้า
โลกและทิศทางการแข่งขันทางการค้าโลกยุคใหม่ที่มีมุ่งเน้นความเร็วคือ ปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจ
ขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยเฉพาะกลุ่มสินค้าที่มีการดำเนินงานแบบ Just In Time และสินค้าที่มีมูลค่าสูงต่อ
หน่วยน้ำหนัก รวมทั้งสินค้านำเข้าเสี่ยงภัย ก็ได้มีการใช้การขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มขึ้น ปัจจุบันท่าอากาศยาน
จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญของระบบการพาณิชย์ และสามารถช่วยเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้
ผู้ประกอบการ (ฉกาจ วิสัย, 2556)

จากการวิจัยของ (Wells, 1984) พบว่า ผู้โดยสารประเภทนักท่องเที่ยวมีอัตราเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ
ในช่วงเทศกาลวันหยุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ดังนั้นผู้ให้บริการระบบการขนส่งทาง
อากาศจึงจัดเครื่องบินประเภทเช่าเหมาลำ (Charter Flights) และบินตามตารางเวลา (Scheduled Flights) ซึ่ง
ลูกค้าจะใช้บริการเครื่องบินเช่าเหมาลำมากในช่วงเทศกาลวันหยุด เพราะอัตราค่าเช่าเหมาลำต่ำกว่าอัตรา

โดยสารตามปกติ เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคล แต่การเช่าเหมาก็ต้องมีผู้โดยสารจำนวนมากเพียงพอที่จะคุ้มกับการลงทุน นอกจากการรับส่งผู้โดยสารแล้วเป้าหมายสำคัญอีกอย่างหนึ่งของธุรกิจการบินคือ การขนส่งสินค้า (Air Congo) ซึ่งสามารถเก็บ อย่างไรก็ตามอัตราค่าระวางในการบรรทุกสินค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับน้ำหนักและระยะทาง อัตราค่าระวางในการบรรทุกสินค้าได้กำไรน้อยกว่าการขนส่งผู้โดยสาร

การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นการขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ประเทศต่าง ๆ มีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัย และเพียงพอกับความต้องการ บริษัทสร้างเครื่องบินมีการสร้างเครื่องบินซึ่งมีขนาดใหญ่ และสมรรถภาพในการบินสูง สามารถบรรทุก สินค้าและบรรทุกผู้โดยสาร ได้มากขึ้น มีเครื่องมือในการขนส่งอันทันสมัยครบครัน นอกจากนี้ยังมีการขยายและปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ทำอากาศยาน ให้กว้างขวางทันสมัย เพื่อการขนส่งสินค้าดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็วจากผู้ส่งที่เมืองต้นทาง ไปยังเมืองผู้รับปลายทาง (ศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center, 2557) ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญของการขนส่งสินค้าทางอากาศ คือ 1) ความรวดเร็ว การส่งสินค้าทางอากาศนับว่ามีความรวดเร็วที่สุด 2) ความแน่นอนมีตารางการบินที่แน่นอนสม่ำเสมอ และตรงต่อเวลา

เป้าหมายสำคัญด้านการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานที่มุ่งสู่อนาคตของประเทศปี 2579 ให้สัมฤทธิ์ผลโดยยกระดับศักยภาพ โลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรมเดิมและอุตสาหกรรมอนาคตให้เป็นฐานสร้างรายได้ใหม่ของประเทศ พัฒนาระบบบริหารจัดการ โลจิสติกส์ภาคการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ให้สามารถกระจายฐานการบริการและการลงทุนที่เชื่อมโยงในอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการแข่งขันบนฐานการพัฒนา นวัตกรรมและเทคโนโลยี พัฒนาศักยภาพแรงงานให้มีทักษะสูงและมีมาตรฐานสากล ดำเนินกิจกรรมทาง โลจิสติกส์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตการค้า การบริการ และการลงทุนในอนุภูมิภาคและภูมิภาคอาเซียน เพื่อมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงและเป็นประเทศที่พัฒนาภายในปี 2579 (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ โลจิสติกส์ของประเทศไทย, ฉบับ 3, 2560-2564) ระบบขนส่งทางอากาศจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม บริหารจัดการและรับมือเหตุฉุกเฉินให้ได้มาตรฐานสากล การใช้ประโยชน์ท่าอากาศยานที่มีให้เต็มประสิทธิภาพ พัฒนาการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างบูรณาการ สนับสนุนการเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพิ่มความปลอดภัยและการรองรับการจราจร และบุคลากรในภาคการขนส่ง รวมทั้งการปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อสนับสนุนให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องในประเทศ โดยสัดส่วนการใช้บริการการขนส่งมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างมาก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

การขนส่งสินค้าทางอากาศสอดคล้องกับวิถีชีวิตการเดินทางของคนทั่วโลก ทำให้มีความต้องการบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านการบิน ที่มีความรู้ความสามารถเข้าสู่ธุรกิจ การขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของโลก เพราะเป็นบริการขนส่งที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่ประเทศต่าง ๆ มีการคมนาคมติดต่อกันมากขึ้นส่งผลให้การขนส่งทางอากาศของโลกขยายตัวเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ดังนั้นการขนส่งทางอากาศจึงเป็นกิจการสาธารณูปโภค

ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพของประชาชน เศรษฐกิจของประเทศ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ธุรกิจการบินทำให้ผู้คนในโลกเดินทางระหว่างประเทศได้รวดเร็ว ลดช่องว่างของความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจและฐานะทางสังคม สร้างความเข้าใจอันดีของคนในโลกได้ง่ายขึ้นกว่าในอดีต และสร้างชื่อเสียงด้านภาพลักษณ์ของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวัฒนธรรมการบริการ (ธรรมศพลฐ์ แบเลเว็ลด์, 2560)

2.3 ทฤษฎีการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

คลังสินค้า (Warehouse) คือ พื้นที่ที่ได้วางแผนแล้วเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สอยและการเคลื่อนย้ายสินค้าและวัตถุดิบ โดยคลังสินค้าทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าระหว่างกระบวนการ เคลื่อนย้ายเพื่อสนับสนุนการผลิตและการกระจายสินค้า ซึ่งสินค้าที่เก็บในคลังสินค้า (Warehouse) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ วัตถุดิบ (Material) ซึ่งอยู่ในรูปวัตถุดิบ ส่วนประกอบและ ชิ้นส่วนต่าง ๆ สินค้าสำเร็จรูป ก็จะนับรวมไปถึงงานระหว่างการผลิต ตลอดจนสินค้าที่ต้องการทิ้งและวัสดุที่นำมาใช้ใหม่ (กานาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) สิ่งสำคัญของการจัดการ โลจิสติกส์ในส่วนที่เป็นคลังสินค้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการรักษาน้ำหนักเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ก็คือการลดต้นทุนให้ต่ำ สินค้ามีคุณภาพดี ไม่ชำรุดเสียหายขณะการเคลื่อนย้ายหรือการส่งมอบ มีความรวดเร็วตรงต่อเวลาและการให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อมีความต้องการในสินค้าให้ได้รับความพึงพอใจและกลับมาซื้อซ้ำโดยการนำการจัดการ โลจิสติกส์มาใช้จะต้องพิจารณาในด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย เพื่อสนับสนุนกระบวนการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างไม่แน่นอน จึงจำเป็นต้องมีคลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บการผลิตสินค้า และต้องอาศัยการประมาณการความต้องการไว้ล่วงหน้า แต่เมื่อผลผลิตที่ได้มากเกินความต้องการจึงมีคลังสินค้าไว้เก็บรักษาสินค้าในส่วนที่เกินนั้นจนกว่าจะมีการเคลื่อนย้ายหรือส่งมอบสินค้าไปยังผู้ที่มีความต้องการใช้

ซึ่งสินค้าที่ถูกเก็บรักษาไว้สามารถแบ่งได้หลายประเภท ได้แก่ วัตถุดิบ (Material) ชิ้นส่วนประกอบ (Components) ชิ้นส่วนต่างๆ (Parts) สินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods) และบางกระบวนการผลิตยังนับรวมไปถึงงานระหว่างผลิต (Work in Process) รวมถึงสินค้าที่ต้องการทิ้ง (Disposed) และวัสดุที่นำมาใช้ใหม่ (Recycle) โดยคลังสินค้ามีความสำคัญคือ ช่วยประหยัดในส่วนที่เป็นค่าขนส่งต้นทุนการผลิต ช่วยป้องกันสินค้าขาดแคลนและช่วยให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดการการเก็บรักษาจะต้องจัดวางสินค้าอย่างมีระเบียบและดูแลสินค้าไว้ให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งสินค้าออกไปเมื่อเกิดความต้องการ (กานาย อภิปรัชญาสกุล, 2550)

ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทจึงควรจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การดำเนินงานและการวางแผนการดำเนินงานไปในทิศทางที่แต่ละบริษัทต้องการให้เป็นไปและบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยการนำเอาระบบการจัดการหรือกิจกรรมต่างๆ ของโลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้จะต้องมีความสัมพันธ์กันและสอดคล้องกันในแต่ละกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมการจัดการ โลจิสติกส์

มุ่งไปที่การคลังสินค้าจะมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล,2550) การเคลื่อนย้ายสินค้า ประกอบด้วย การคัดเลือกอุปกรณ์ นโยบายการทดแทน กระบวนการเลือกหยิบสินค้า การจัดเก็บและนำสินค้าออกจากคลังสินค้า ซึ่งการนำเอาระบบโลจิสติกส์มาใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือทดแทนการเคลื่อนย้ายที่ไม่ทำให้เกิดมูลค่าและหาทางที่จะลดต้นทุนจึงเป็นเป้าหมายของการจัดการ โลจิสติกส์ (วิทยา สุหฤทธดำรง, 2549)

ประเทศไทยจะมีศักยภาพในการดึงดูดการขนส่งสินค้าทางอากาศจากปัจจัยด้านพื้นที่เขตปลอดอากรที่รองรับความต้องการได้เพียงพอ และค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าที่ไม่สูงนัก แต่จำเป็นต้องอาศัยการพัฒนากระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับภูมิภาค (คชา วีนิน, 2560) นำเสนอแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานคลังสินค้าทางอากาศ 3 ด้าน ได้แก่



1. ระบบอัจฉริยะควบคุมและบันทึกข้อมูล การเข้า-ออกของรถขนส่งสินค้าเพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการและควบคุมความปลอดภัย โดยปัจจุบันมีคนเข้าออกพื้นที่กว่าหมื่นคน รถขนส่งสินค้าราว 7-8 พันคันต่อวัน จึงจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีในการบันทึกตรวจสอบข้อมูล และควบคุมการเข้าออกของรถขนส่งและการเข้าคิว (Queuing System)

2. การจัดตั้งศูนย์รับรองมาตรฐานสินค้าด้านการเกษตรและยาในระดับนานาชาติ (Certify Hub) ในประเทศไทยเพื่อควบคุมคุณภาพมาตรฐานการส่งออกสินค้าเกษตรในระดับสากล ลดความเสี่ยงในการถูกปฏิเสธการนำเข้าและดึงดูดการใช้บริการของผู้ประกอบการในประเทศรอบข้าง

3. E-Commerce Hub: ประเทศไทยต้องการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ในระดับภูมิภาคเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขยายตัวขึ้นในอนาคต อันจะส่งผลให้เกิดความต้องการในการขนส่งสินค้าทางอากาศมากขึ้นเพื่อนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การยกระดับประสิทธิภาพของการบริการดังกล่าวขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและความสามารถในการรองรับ (Capability and Capacity) ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการตั้งศูนย์บริการในพื้นที่ต่าง ๆ (คชา วินิน, 2560)

2.4 การปฏิบัติการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

ฉกาจ วิสัย (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าทางอากาศ และการบริหารจัดการคลังสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังไม่เทียบเท่ามาตรฐานสากล ปัญหาที่ผู้ประกอบการส่วนมากพบคือ 1) ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการพื้นที่ 2) ความไม่พร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการควบคุมการเคลื่อนไหวของสินค้าภายในพื้นที่เขตปลอดอากร 3) การขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถทั้งของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน 4) ความซับซ้อนของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรและความไม่ชัดเจนของข้อกำหนดในการดำเนินการนำเข้า-ส่งออกสินค้าภายในพื้นที่ปลอดอากร ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดการวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ปรานีวุฒิรณฤทธิ์ (2549) อธิบายว่า การบริหารงานของอาคารคลังสินค้าในไทยยังไม่สมบูรณ์ การเชื่อมโยงกับระบบภายนอกจำเป็นต้องหาข้อมูลและตกลงกับหน่วยงานที่ใช้ในอนาคตเมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอาคารคลังสินค้าอย่างสมบูรณ์แล้วจะสามารถเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันในธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศได้มากยิ่งขึ้น (ไชยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2556) พนักงานคลังสินค้าทางอากาศมีหน้าที่ตรวจสอบและแยกประเภทสินค้าที่ได้รับจาก หน่วยงานแล้วส่งสินค้าไปจัดเก็บตามพื้นที่ที่เหมาะสมกับสินค้าประเภทนั้นทั้งสินค้าทั่วไป สินค้าอันตราย สินค้าต้องควบคุมอุณหภูมิ สินค้าเน่าเสียง่าย สินค้าที่มีมูลค่าและเสี่ยงต่อการสูญหาย เอกสารทางการทูต และดูแลสินค้าดังกล่าวไม่ให้เกิดความเสียหายจนกระทั่งการ จัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งมอบให้ลูกค้า รวมทั้งทำการสำรวจสินค้าคงคลังและ

คลังสินค้าทุกๆ 1 เดือน การปฏิบัติการคลังสินค้ามีขั้นตอนและรายละเอียดมางานส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการยกขน การจัดเก็บและหยิบสินค้าตามใบสั่งซื้อปฏิบัติการคลังสินค้ามี ดังนี้

1. งานรับสินค้า (Receiving) รับสินค้าเกี่ยวกับเรื่องต่างๆที่จะต้องปฏิบัติในขณะที่สินค้าได้ส่งเข้ามายังคลังสินค้าเพื่อการจัดเก็บรักษา การดำเนินการวิธีในการแรกรับต่อสินค้าที่ถูกส่งเข้ามาในอย่างทันทีทันใดและถูกต้องแน่นอนย่อมมีความสำคัญต่อการดำเนินงานคลังสินค้าที่มีประสิทธิผลและการเก็บรักษาเบื้องต้น รายละเอียดของการปฏิบัติงานรับสินค้าย่อมผิดแปลกกันออกไปโดยขึ้นอยู่กับแบบสินค้า และแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษาสินค้าอาจได้รับเข้ามาจากแหล่งต่างกัน การขนส่งสินค้ามายังคลังสินค้าอาจกระทำด้วยยานพาหนะที่แตกต่างกัน ด้วยลักษณะ บรรจุหีบห่อที่มีลักษณะแตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลทำให้รายละเอียดในการปฏิบัติงานรับสินค้าแตกต่างกันออกไปด้วย การจัดทำเอกสารในการรับสินค้าและการดำเนินการวิธีแรกรับที่รวดเร็วและถูกต้องย่อมมีความสำคัญและเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับกิจการคลังสินค้าที่มีประสิทธิผล (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2556) การรับสินค้าเข้าสู่คลังสินค้ามีกระบวนการ ดังนี้

1.1 การจัดตารางรถเข้าคลังสินค้า การจัดจุดจอดรถสินค้า จำนวนสินค้ามีปริมาณเท่าไร จำนวนคนงาน และอุปกรณ์ช่วยต่างๆอันเป็นการเตรียมการล่วงหน้า และถ้ามีการขนออกทันที เช่น Cross-dock เป็นการส่งสินค้าให้ลูกค้าที่ทำการส่งสินค้าโดยทันที เมื่อสินค้ามาถึงคลังหรือเรียกว่า การส่งสินค้าผ่านคลัง การส่งสินค้าโดยวิธีนี้สินค้าจะไม่ถูกนำไปจัดเก็บไว้ในคลัง (Rushton, Croucher, and Baker, 2006) ซึ่งต้องคำนึงถึง เวลารถสินค้ามาเทียบ และเมื่อรถบรรทุกเข้ามาจอดที่คลังสินค้า การรับสินค้าจะมีการตรวจสอบว่าตัวล้อที่ประตูท้ายรถยังอยู่ในสภาพที่ดี การขนสินค้าเข้าคลังสินค้าไปยังที่พักสินค้า (Staging area) เพื่อเตรียมที่จะส่งไปยังชั้นเก็บสินค้า หรือส่งผ่านต่อไปยังลูกค้า หรือคลังสินค้าอื่นๆ ตรวจสอบ จำนวน และสภาพของสินค้าตรวจสอบเอกสาร

1.2 การจัดทำตารางนัดรับสินค้า ผู้ส่งมอบสินค้าจะต้องติดต่อคลังสินค้าก่อนสินค้าจะถูกนำส่งเข้าคลังและลูกค้าก่อนเสมอ รวมทั้งแจ้งให้ทราบถึงค่าระวางสินค้าบนพาหนะขาเข้ามีจำนวนเท่าใด ผู้ส่งสินค้าอาจใช้การส่งข้อมูลล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งวัน ผ่านทางการส่งทางแฟกซ์ อีเมลล์ โดยแจ้งรายละเอียดรายการสินค้า จำนวนสินค้าทั้งในส่วนของปริมาณ และน้ำหนัก เพื่อการจองพื้นที่สำหรับการลง สินค้าที่มารับสินค้า (David and Joachim, 2008)

1.3 การเตรียมตัวก่อนการรับสินค้า ผู้รับสินค้าจะได้เตรียมจัดหาอุปกรณ์ และทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานนั้นๆเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาทั้งสองฝ่าย และพนักงานที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าในขั้นตอนการรับสินค้า

1.4 การตรวจเอกสารสินค้า เอกสารที่มาในเบื้องต้นและแจ้งให้พนักงานขับรถบรรทุกสินค้าทราบว่าจะไปที่ใด ไม่ว่าจะเดินทางตรงไปที่ท่าขนสินค้าลง หรือพื้นที่จอดรถซึ่งหากมีการรักษาความปลอดภัยที่สูงพนักงานรักษาความปลอดภัยจะได้รับรายงานการเข้า/ออกของรถขนส่งสินค้าก่อนด้วย

1.5 การเตรียมความพร้อมในการรับสินค้า อาจเตรียมได้ก่อนส่งสินค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดสถานที่อยู่ การตรวจสอบจำนวนสินค้า การตัดสต็อกสินค้า การจัดทำหีบ/ห่อ เป็นต้น ดังนั้นกิจกรรมใด ๆ ที่สามารถเตรียมการได้ก่อนจะช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารคลังสินค้าดีขึ้น เนื่องจากจะช่วยลดกระบวนการต่างๆ เพื่อให้มีการตอบสนองต่อบริษัทสั่งซื้อได้จนถึงขนส่งสินค้าขึ้นรถได้อย่างรวดเร็ว การเตรียมการล่วงหน้าสิ่งหนึ่งที่มีผลกระทบคือ จัดเตรียมสินค้าในขณะรับสินค้ากิจกรรมที่สามารถเตรียมการได้ดังนี้ (David and Joachim, 2008, น. 127-134)

1.5.1 การเตรียมการบรรจุในจำนวนสั่งซื้อตามจำนวน การเตรียมการไว้ล่วงหน้าในจำนวนตามที่ถูกสั่งซื้อการจะเป็นการลดเวลาในการหยิบสินค้า และบรรจุสินค้าเตรียมส่งให้ลูกค้า เพื่อให้การจัดการล่วงหน้ากระทำได้ คลังสินค้าจึงควรระบุจำนวนการสั่งซื้อในรูปแบบที่จัดการได้ง่ายขึ้น เช่น ควรสั่งในรูปแบบของ 1/2, 1/4 หรือเต็มพาเลต เป็นต้น

1.5.2 การชั่งน้ำหนักสินค้าเพื่อใช้ในการคำนวณน้ำหนักในการขนส่งสินค้า มักใช้กับการขนส่งที่มีความไวกับน้ำหนัก เช่น การขนส่งทางอากาศ หรือการส่งสินค้าเข้า/ออก เป็นต้น ในการจัดเตรียมจึงต้องมีการชั่งน้ำหนักสินค้าล่วงหน้าในขณะรับสินค้า หรือมีการบันทึกน้ำหนักสินค้าเพื่อใช้ในการคำนวณน้ำหนักก่อนการส่งสินค้า อีกทั้งการรู้น้ำหนักอาจนำมาใช้ในการจัดวางสินค้าในรถบรรทุกเพื่อป้องกันการพลิกคว่ำของรถบรรทุกได้

2. การตรวจพิสูจน์ทราบ (Identify Goods) เพื่อรับรองความถูกต้องในเรื่องของชื่อแบบหมายเลข หรือข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของสินค้านั้น ความจำเป็นในเรื่องเหล่านี้อาจไม่เหมือนกันกับคลังสินค้าแต่ประเภทอื่น ทั้งนี้ยังรวมถึงการตรวจสอบสภาพซึ่งหมายถึงการตรวจสอบสภาพ จำนวน และคุณสมบัติของสินค้าที่จะได้รับเข้ามานั้นว่าถูกต้องตรงตามเอกสารการส่งหรือไม่ (วิทยา คาระคำ, 2559)

3. การตรวจแยกประเภท (Sorting Goods) ในสินค้าหรือวัสดุบางอย่างอาจมีความจำเป็นต้องแยกประเภทเพื่อความสะดวกในการเก็บรักษา เช่น เป็นของดี ของชำรุด ของเก่า ของใหม่ ซึ่งต้องแยกออกจากกันในการเก็บรักษาลังสินค้า (นิกร ศรีสุนทร และรัชพล ปิ่นน้อย, 2553) การตรวจแยกประเภทเป็นกิจกรรมมูลค่าเพิ่ม (Value added) โดยกิจกรรมนี้จะมีการแตกสินค้าออกเป็นหน่วยย่อยและทำการบรรจุหีบ/ห่อ เพื่อส่งต่อไปยังลูกค้าหรือตัวแทนจำหน่ายโดยสามารถทำทันทีที่รับสินค้าได้ ถ้ามีพื้นที่เพียงพอในการเก็บ และสามารถส่งต่อไปยังลูกค้า แต่จะทำที่หลังก็ได้เช่นกัน เพราะต้องการประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ เนื่องจากการจัดเก็บเป็นหีบ/ห่อใหญ่นั้นจะทำได้ง่ายและรวดเร็วกว่าการแยกสินค้าจากสินค้าชนิดอื่น ๆ ดังนี้

3.1 กำหนดปริมาณการรับสินค้าอย่างถูกต้อง การกำหนดปริมาณในการรับเพื่อทราบปริมาณที่แน่นอนสามารถจัดประเภทและหมวดหมู่

3.2 แยกสินค้าที่รับมาเป็นประเภทหมวดหมู่ การแยกประเภทขึ้นอยู่กับหลายลักษณะและขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการเก็บรักษาสินค้า

3.3 ตรวจสอบอย่างละเอียด การตรวจสอบต้องกระทำก่อนรับสินค้า เพื่อป้องกันการส่งสินค้าออกก่อนการอนุมัติ

3.4 แบ่งสินค้าเป็นหน่วยย่อยก่อนบรรจุหีบห่อ การทำเครื่องหมายไว้บนหีบห่อของสินค้า เพื่อการนำเข้าคลังสินค้าโดยการระบุตัวอักษร ตัวเลข บาร์โค้ด หรือแถบคลื่นแม่เหล็ก เพื่อรอการบรรจุการคัดแยกและจัดเก็บเข้าคลังสินค้า ทั้งนี้อาจมีการระบุตัวอักษรเป็นหมวดหมู่เดียวกันกับชั้นวาง (David and Joachim, 2008)

4. งานจัดเก็บสินค้า (Put Away) การขนย้ายสินค้าจากพื้นที่รับสินค้าเข้าไปยังตำแหน่งเก็บที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าและจัดวางสินค้านั้นไว้อย่างเป็นระเบียบ รวมทั้งการบันทึกเอกสารเก็บรักษาที่เกี่ยวข้อง เช่น บัตรตำแหน่งเก็บ ป้ายประจำกอง และปัจจุบันมีการใช้ระบบรหัสแท่งรวมถึงระบบ RFID ก่อนที่จะจัดวางสินค้าลงไปในที่เก็บอาจจำเป็นต้องจัดแจงสินค้านั้นให้เหมาะสมเพื่อให้สามารถจะจัดเก็บได้อย่างมั่นคงเป็นระเบียบและประหยัดเนื้อที่ง่ายแก่การดูแลรักษาและการนำออกเพื่อการจัดส่งออกในอนาคตต่อไป เช่น การบรรจุหีบห่อใหม่ให้ได้มาตรฐาน เป็นต้น ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การพิจารณาตกลงใจซื้อเครื่องมือยกขนที่เหมาะสมกับลักษณะของสินค้าและระยะที่ต้องเคลื่อนย้ายสินค้าเข้าสู่ตำแหน่งเก็บ ซึ่งมีหลักพิจารณาว่ารถยกขนสำหรับการเคลื่อนย้ายสินค้าสามารถเคลื่อนย้ายสินค้าได้หรือไม่ (กานาย อภิปรัชญาสกุล, 2547)

5. งานดูแลรักษาสินค้า (Holding Goods) หลังจากที่ได้จัดเก็บสินค้าในพื้นที่เก็บรักษาของคลังสินค้า จะต้องเอามาตรการต่างๆของการดูแลรักษามาใช้เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าที่เก็บรักษาอยู่ในคลังสินค้าเกิดความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมคุณภาพอันเป็นภาระรับผิดชอบที่สำคัญของผู้เก็บรักษา สินค้าต้องได้รับการป้องกันจากการถูกขโมย ป้องกันจากสภาพอากาศ งานดูแลรักษาสินค้าอาจประกอบด้วยงานย่อยต่าง ๆ เช่น (ไชยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2556)

5.1 การตรวจสภาพ การตรวจอย่างละเอียดตามระยะเวลา ตามลักษณะเฉพาะของสินค้าแต่ละประเภทแต่ละชนิด ซึ่งมีการเสื่อมสภาพตามเวลาในการเก็บรักษาที่แตกต่างกัน ถ้าเป็นสินค้าเสียหายต้องได้รับการตรวจบ่อยกว่าสินค้าที่เสียหาย

5.2 การถนอมสินค้า สินค้าย่อมต้องการการถนอมตามระยะเวลา

5.3 การตรวจสอบ หมายถึงการตรวจตราสินค้าในที่เก็บรักษาเพื่อสอบยอดกับบัญชีคอมพิวเตอร์ในคลังสินค้าไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง ซึ่งต้องแจ้งให้ผู้ฝากและเจ้าหน้าที่ของผู้ฝากคือผู้รับจำนำสินค้าทราบด้วยเพื่อจะได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบต่อไป

5.4 งานจัดส่งสินค้า (Dispatch Goods) การจัดส่งหรือการจ่ายสินค้าให้แก่ผู้รับหรือการคืนสินค้าให้แก่ผู้ฝากหรือผู้มีสิทธิในการรับสินค้าคืน สำหรับกรณีคลังสินค้าสาธารณะ ในระบบการบริหารพัสดุนั้นการเก็บรักษาในคลังวัสดุมีจุดมุ่งหมายคือ การจ่ายพัสดุให้แก่ผู้รับในสภาพที่พร้อมสำหรับการนำไปใช้ในการจัดส่ง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเพราะขบวนการเก็บรักษาทั้งปวงที่ได้กระทำมาก็เพื่อให้การจัดส่งสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้ความล้มเหลวในการจัดส่งสินค้าที่จะยอมให้เกิดขึ้นไม่ได้คือ การจัดส่งสินค้าให้แก่ผู้ใช้ไม่ทันเวลาตามความต้องการ

5.5 การนำออกจากที่เก็บ (Picking) การนำสินค้าออกจากที่เก็บเพื่อการจัดส่งเป็นการเลือกเอาสินค้าจากพื้นที่ต่างๆในคลังเก็บสินค้ามารวมกันไว้ยังพื้นที่จัดส่ง เพื่อการตรวจสอบความถูกต้อง ต้องพิสูจน์ให้แน่นอนว่าเป็นไปตามหลักฐานการสั่งจ่ายตามความต้องการของผู้รับหรือตามละจุดหมายปลายทางที่จะส่ง

5.6 การจัดส่ง (Shipping) ประกอบด้วยการตรวจสอบคำสั่งซื้อที่จะส่งไป การปรับปรุงรายงานสินค้าคงคลัง การแยกประเภทสินค้า และการจัดบรรจุภัณฑ์ตามคำสั่งซื้อ ซึ่งสินค้าจะถูกจัดเก็บในกล่อง หีบห่อ พาเลทหรือ ตู้คอนเทนเนอร์และมีการติดสลาก ระบบบาร์โค้ด การบันทึกข้อมูลเพื่อเตรียมส่งสินค้าออกจากคลัง เช่น ต้นทาง ปลายทาง ผู้ส่ง ผู้รับ และรายละเอียดสินค้าที่ส่ง เป็นต้น ซึ่งมีกิจกรรมย่อยต่าง ๆ ได้แก่ 1) การบรรจุหีบห่อหรือบรรจุภัณฑ์ 2) การทำเครื่องหมาย 3) การบรรจุหีบห่อและส่งมอบ

5.7 การส่งสินค้าผ่านคลัง (Cross Docking) เป็นการส่งสินค้าผ่านระหว่างจุดที่รับสินค้าเข้าและจุดที่ส่งสินค้าออก โดยไม่ต้องนำสินค้าเข้าไปเก็บในคลังสินค้า การส่ง สินค้าผ่านคลังใช้กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มผู้ค้าปลีก ซึ่งเป็นการรวบรวมผลิตภัณฑ์จากผู้ค้าส่งหลายรายเข้าด้วยกันเพื่อจัดส่งให้กับร้านค้ารายย่อยต่อไป โดยทั่วไปนิยมใช้ในการดำเนินงานเนื่องจากผลกระทบต่อต้นทุนและการให้บริการลูกค้า ตัวอย่างเช่น ประมาณ 75% ของการกระจายสินค้าประเภทอาหารจะใช้การส่งสินค้าผ่านคลัง โดยที่เมื่อรับ

สินค้าจากซัพพลายเออร์แล้วจะเตรียมส่งต่อไปร้านค้าปลีกทันทีโดยไม่ต้องมีการนำสินค้าเข้าเก็บในคลังแต่อย่างใด การส่งผ่านคลังจะช่วยลดเวลาและต้นทุนในการนำสินค้าเข้าเก็บในคลัง และทำให้ระดับการให้บริการลูกค้าสูงขึ้น (ไชยยศ ไชยมั่นคง, 2550)

การปฏิบัติงานของคลังสินค้ามีอยู่หลายหน้าที่คลังสินค้าส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับอุปกรณ์พื้นฐานที่ต้องใช้แรงงานคนบังคับ หรือเป็นคลังสินค้าที่มีระบบส่วนใหญ่เป็นอัตโนมัติ มีระบบจัดเก็บและขนถ่าย คลังสินค้าอาจแตกต่างกันตามประเภทของคลังสินค้าแต่หากมองลงไปถึงกิจกรรมในคลังสินค้า มักจะประกอบด้วยกิจกรรมย่อยตามหน่วยธุรกิจที่นำมาปฏิบัติในคลังสินค้าทั่วไป (อริศานต์ วายภาพ, 2550)

2.5 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและด้านบุคลากรทางด้านคลังสินค้าธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2560) ได้คาดการณ์ว่าความต้องการบุคลากรด้านการบิน บุคลากรด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ และช่างอากาศยานในภูมิภาคเอเชียจะมีมากถึง 40,000 คน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ธีรพล ชุนเมือง, 2560) กล่าวว่า ตำแหน่งงานที่สำคัญและตลาดแรงงานมีความต้องการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติการขนส่งสินค้า ผู้ขยับยานพาหนะขนส่ง รถหัวลาก ผู้ปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไอที รวมถึงการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อลดต้นทุนการขนส่ง คลังสินค้า พนักงานคนขับรถโฟล์คลิฟ ช่างเทคนิคและซ่อมบำรุง ในการขนส่งสินค้าอากาศยานจำเป็นต้องได้รับการดูแลและควบคุมกระบวนการลำเลียงจัดเก็บและดูแลรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในตัวสินค้าหรือชิ้นส่วนที่จะมีการนำส่ง เนื่องจากสินค้าเหล่านี้เป็นสินค้าที่ต้องได้รับการจัดการที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ (Phubet Boonrasri, 2015) ดังนั้น พนักงานคลังสินค้าหรือผู้ดูแลสินค้าในทุกขั้นตอนควรเป็นผู้มีประสบการณ์หรือได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีเพื่อให้สามารถจัดการกับสินค้าเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดการสิ้นเปลืองเวลาโดยไม่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (พิมพ์วิรัช เจริญรัตนานุกูล, 2557) กล่าวว่า ปัญหาที่พบในการให้บริการการขนส่งสินค้าคือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านบริหารจัดการจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ 3 อันดับแรก คือ 1) ไม่ได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเที่ยวบิน 2) สถานีปลายทางที่ส่งสินค้ามีน้อยเกินไป 3) พนักงานบริการล่าช้า ซึ่งการหาวิธีการในจัดเก็บวัตถุดิบ และสินค้าให้มีปริมาณที่เหมาะสมควบคู่ไปกับการพัฒนานำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งยังมีการพัฒนารูปแบบของคลังสินค้าไปอยู่ในศูนย์กระจายสินค้าที่คิดค้นโดยผู้ประกอบการค้าส่ง และธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ จะช่วยให้การดำเนินงานด้านการกระจายสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วทำให้อัตราต้นทุนในการขนส่ง

ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดของงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าว จัดเป็นต้นทุนเกือบทั้งหมดของการผลิตสินค้าต่อหนึ่งหน่วย ดังนั้นหากมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านใดด้านหนึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนทั้งหมดซึ่งจะส่งผลไปสู่กำไรของธุรกิจและการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเสมอ (โลจิสติกส์คอนเนอร์ออนไลน์, 2554)

นอกจากการต้องพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมทางโลจิสติกส์แล้วนั้น (สุวัฒน์ นวลขาว, 2560) จะต้องมองถึงการพัฒนาในองค์กรจากภายในด้วยเป็นสำคัญจึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าว มากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นในสถานการณ์หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น ซึ่งในการวางแผนนั้นจะต้องทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าทั้งองค์กรทั้งสองด้านคือ องค์กรและบุคลากร จึงจะสามารถเพิ่มศักยภาพให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (กระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2559) กล่าวว่า การที่จะสามารถพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องมีการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการโลจิสติกส์ที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถได้ (จันทร์จรัส ประสงค์, 2559) ซึ่งปัญหาสำคัญทางด้านบุคลากรนั้นโดยส่วนมากเกิดความไม่พร้อมทางด้านเทคโนโลยี ผลเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น การไม่วางแผนฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลควบคู่ไปกับการวางแผนทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งเกิดผลกระทบในการใช้เทคโนโลยีไม่เป็นไปตามเป้าหมายและไม่ได้ประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะวางแผนควบคู่กันไปเพื่อให้เกิดความชัดเจนของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตลอดจนผลประโยชน์ที่จะเกิดต่อองค์กรและบุคลากรด้วย

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่ายิ่งต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายด้านการให้บริการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จึงควรกำหนดนโยบายบริหารและพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลของพนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ให้มุ่งเน้นในการเสริมสร้างภาวะผู้นำ มีความเป็นมืออาชีพในการทำงานเป็นทีม สร้างความรัก ความผูกพันและความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร (นวยฉณ สุวรรณศรี และ พิรญา เล็กกัมพร, 2554) สำหรับส่วนประกอบอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อระบบคลังสินค้า เช่น การเพิ่มคุณภาพ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและการบริการที่เพิ่มคุณค่า การลดเวลาในการผลิต หรือการส่งสินค้าในปริมาณน้อยๆได้ ระบบสารสนเทศหรือระบบการขนส่งที่ต่อเนื่องไม่ติดขัด การจัดการระบบคลังสินค้าที่เหมาะสม ได้แก่ การบรรจุหีบห่อ การคิดป้ายฉลาก การจัดการด้านการรับสินค้าที่มีปริมาณมาก รวมทั้ง การจัดการสำนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเป็นผู้นำที่ดีของผู้บริหาร (อรุณ บริรักษ์, 2547)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า อุตสาหกรรมการบินจะมีความท้าทายทางการแข่งขันสูงไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์ซึ่งที่ตั้งของประเทศอยู่ใจกลางเอเชียและมีพรมแดนติดกับประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ซึ่งเป็นศูนย์กลางด้านการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศในการรองรับการขยายตัวและความหนาแน่นของผู้โดยสาร แต่ความท้าทายอยู่ตรงที่ว่า ความพร้อมของสนามบินยังขาดความพร้อมทางศักยภาพอยู่ในหลายด้าน หากการแก้ไขปัญหาล่าช้าในอนาคตความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านภูมิศาสตร์จะหมดไป รวมไปถึงด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เกิดความแคลนสะสมมา

มอบหมายสำเร็จ มากกว่าการตอบคำถามว่า อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 3 มุมมองได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล

1. ความรู้ หมายถึงข้อมูล หรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันการฝึกอบรมสัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาและเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสาขาอาชีพเดียวกันและต่างสาขาอาชีพ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2547)

Davenport and Prusak (1998) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมิน และรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

ประภาเพ็ญ สุวรรณ, (2542) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน การจดจำ

อักษร สวัสดิ์, (2542) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระบวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ

การเรียนรู้จบการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยนั้น ถือว่าได้รับความรู้เบื้องต้นในระดับหนึ่ง แต่การเป็นมืออาชีพนั้นถือว่ายังไม่เพียงพอ โดยแหล่งที่มาของความรู้ นั้น ได้แก่ อบรมเรียนตามหลักสูตร อบรมสัมมนา ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ ด้วยตนเอง ศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นผู้รู้ในวงการ เป็นต้น

2. ทักษะ หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาฝึกฝนให้เกิดขึ้น จะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะขึ้นมา โดยทักษะแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ทักษะในการบริหารควบคุม 2) ทักษะการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2547) ในองค์กรย่อมต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมในการทำงาน องค์กรที่มีบุคลากรหรือแรงงานที่มีทักษะ มีความสามารถ ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรนั้นบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงแรงงาน, (2559) ได้อธิบายว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการแรงงาน ยุคใหม่ที่มีทักษะความรู้ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้ทั่วไปในสาขาวิชาต่าง ๆ 2) ความรู้ด้านการประกอบอาชีพในการปฏิบัติงานนั้น ๆ 3) ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม นักวิชาการที่ศึกษาได้ให้ความหมายต่างไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, (2557) ได้จัดอันดับทักษะและความรู้ที่สำคัญของนักการจัดการโลจิสติกส์ไว้ ตามลำดับดังนี้ 1) คุณสมบัติเชิงบุคลิกภาพที่เน้นการมีคุณธรรมน้ำใจ 2) การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า 3) ความสามารถในการแก้ปัญหา 4) การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย 5) ความสามารถในการวางแผน 6) ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน 7) แรงจูงใจภายในตนเอง 8) การจัดการด้านการเงิน 9) ความมีคุณธรรมและจริยธรรม 10) การสื่อสารด้านวินภาษาที่มีประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์

Blog Logistics People, (2558) คุณสมบัติที่พึงมีของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริหาร โลจิสติกส์ คือ ต้องมีความรู้ (Knowledge) ในที่นี้ก็คือ จะต้องรู้กิจกรรมของโลจิสติกส์ทั้ง 13 กิจกรรม ดังนี้ James R. Stock & Douglas M. Lambert, (2001) 1) การสื่อสารด้าน โลจิสติกส์ 2) การบริการลูกค้า 3) กระบวนการสั่งซื้อ 4) การพยากรณ์ความต้องการ 5) การจัดซื้อ 6) การจัดการสินค้าคงคลัง 7) การขนส่ง 8) การจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บ 9) โลจิสติกส์ย้อนกลับ 10) การสนับสนุนด้านชิ้นส่วนอะไหล่และบริการ 11) การเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า 12) การเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า 13) การขนถ่ายวัสดุในทุกกิจกรรมตั้งแต่นำเข้าวัตถุดิบไปจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า

ข้อมูลจาก Top 10 Online Colleges.org, (2014) ได้กล่าวถึง ทักษะ 10 ประการ ของแรงงานในปี 2020 ได้แก่ 1) การสร้างความเข้าใจเชิงลึก 2) ความฉลาดในการเข้าสังคม 3) ความคิดที่แปลกใหม่และความคิดเชิงประยุกต์ 4) ความสามารถในการรับมือกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย 5) ความคิดเชิงประมวลผล 6) ความเข้าใจในสื่อยุคใหม่ 7) ความสามารถหลากหลายด้าน 8) ความสามารถในการออกแบบงาน 9) ความสามารถในการบริหารจัดการการเรียนรู้ 10) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

จากงานวิจัยของ สราวุธ จันทร์สุวรรณ, (2011) ได้กล่าวถึง 10 ทักษะจำเป็นสำหรับนักการจัดการ โลจิสติกส์ไว้ดังนี้ 1) การมีคุณธรรมน้ำใจ (Personal Integrity) 2) การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Managing Client Relationships) 3) ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Ability) 4) การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย (Cost Control) 5) ความสามารถในการวางแผน (Ability to Plan) 6) ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน (Effective Written Communication) 7) แรงจูงใจภายในตนเอง (Self-Motivation) 8) การจัดการด้านการเงิน (Financial Management) 9) ความมีคุณธรรมและจริยธรรม (Ethical Behavior) 10) การสื่อสารด้านวัจนภาษาที่มีประสิทธิผล (Effective Verbal Communication) และจากข้อมูลของ International Air Transport Association (2016) ผู้ที่ทำงานในด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศควรมีความรู้ด้านคลังสินค้า ความสัมพันธ์ระหว่างคลังสินค้ากับการขนส่งทางอากาศ ประเภทหมวดหมู่ของสินค้า เอกสาร ระเบียบวิธีและกฎหมาย ภาษีศุลกากร บทบาทและนโยบายของรัฐ

3. ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ หมายถึง คุณลักษณะภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสังคม อารมณ์ ความรู้สึก ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมตามที่สังคมต้องการประกอบด้วย คุณธรรม จริยธรรม และค่านิยม ซึ่งในการพัฒนาให้ผู้เรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการและการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้สอน ครูประจำชั้น ผู้ปกครอง และชุมชนต้องร่วมมือกัน ปลูกฝังคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้เกิดแก่ผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากการจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนตาม กลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ รวมทั้งการจัดการกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โครงการ/กิจกรรมอื่น ๆ ที่สถานศึกษาจัดขึ้น ทั้งนี้สถานศึกษาสามารถใช้แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ได้อย่าง หลากหลายโดยเลือกและปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมของบริบทของแต่ละสถานศึกษา (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

จากผลการวิจัยของ อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547) และ (สุกัญญา รัชมิชธรรมโชติ 2547) สมรรถนะคือ คุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะความสามารถ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมองค์การ

สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2555) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งมีองค์ประกอบ 9 ประการคือ 1). ความรับผิดชอบ (Accountability) 2) กล้าแสดงออกเชิงบวก (Assertiveness) การแสดงความคิดเห็นนั้นอยู่บนพื้นฐานเชิงสร้างสรรค์ 3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 4) การควบคุมตนเอง (Self-Control) 5) มุ่งผลสำเร็จ (Result Orientation) 6) การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participation Management) 7) มีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) 8) มีความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) 9) การเรียนรู้ตลอดเวลา (Continuous Learning)

สุวัฒน์ นวลขาว, (2017) คนโลจิสติกส์ควรมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) กระตือรือร้น 3) มีความคิดสร้างสรรค์ 4) มีความยืดหยุ่น 5) มีแรงบันดาลใจ 6) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ 7) มีความกล้าหาญ 8) มีจินตนาการ 9) ชอบการทดลอง 10) กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง 11) มีอำนาจส่วนบุคคล

PricewaterhouseCoopers.Co, (2018) ได้สำรวจทราบถึงทักษะแรงงานแห่งอนาคตที่จัดเป็น Soft Skill สำคัญ 3 อันดับแรก ว่ามีดังนี้ 1) ความสามารถในการปรับตัว 2) ความสามารถในการแก้ปัญหา 3) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้

กระแสของการเร่งพัฒนาและสภาพเศรษฐกิจที่บีบบังคับได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมไทยทำให้เกิดการแข่งขัน มีค่านิยมทางวัตถุสูง เกิดการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน มุ่งแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเองมากกว่าผลประโยชน์ในส่วนรวม ขาดการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ทำให้เกิดภาวะขาดความสมดุลทั้งทางจิตใจและวัตถุ คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร คุณลักษณะที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันคือ มีความมั่นใจตนเอง การเคารพนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นต่อความสามารถที่มีอยู่ในตนเอง มีวุฒิภาวะด้านอารมณ์ความสัจซื่อถือคุณธรรมยึดมั่นหลักการ และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าสิ่งสำคัญจริง ๆ คือ การเรียนรู้ กระบวนการคิด และวิธีการทำงาน ส่วนการเพิ่มพูนความรู้ จะช่วยให้เรามีความมั่นใจในตัวเองด้วยความรู้ถ่องแท้ในเรื่องนั้น ๆ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรณิชา บุตรพรหม (2558) คุณลักษณะบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ที่องค์การเอกชนต้องการ
กรณีศึกษา : ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปราจีนบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ที่ผู้ประกอบการต้องการและศึกษาการตอบสนองของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ วิธีดำเนินการวิจัยประกอบการศึกษาค้นคว้าตัวแปร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดปราจีนบุรีที่มีแผนกหรือฝ่ายโลจิสติกส์ และสถานประกอบการบริการงานกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ที่เรียกว่าผู้ให้บริการ

โลจิสติกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม มี 3 ฉบับ คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ 2) คุณลักษณะที่ต้องการและเป็นแนวโน้มและแผนงาน 3) การจัดการความต้องการบุคลากรด้านโลจิสติกส์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่าสำหรับแนวโน้มความต้องการบุคลากรด้านโลจิสติกส์ไทยจำเป็นต้องมีบุคลากรระดับบริหารที่มีความรู้ความเข้าใจด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน พร้อมทั้งเรียนรู้แนวโน้มใหม่ๆ หรือ นวัตกรรมด้านโลจิสติกส์ที่จะสามารถช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง หรือการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น ซึ่งบุคลากรระดับบริหารจะเป็นผู้กำหนดความต้องการหรือปริมาณบุคลากรระดับปฏิบัติการปริมาณความต้องการบุคลากร โลจิสติกส์ระดับปฏิบัติการยังคงมีอยู่ ทั้งบุคลากรใหม่และความต้องการในการยกระดับสิ่งที่สำคัญคือการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เหมาะสมและทันสมัยเพียงพอต่อแนวโน้มของตลาดและอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การบริหารจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า ที่มีเทคโนโลยี การบริหารจัดการและจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กาญจนา ทองทัชย์ (2555) การศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา : ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางโลจิสติกส์ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และมีความต้องการบุคลากรการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารสินค้าคงคลังสำหรับความแตกต่างของความต้องการของกลุ่มอุตสาหกรรมทั้ง 5 ประเภท ให้ความสำคัญกับบุคลากรโลจิสติกส์ด้านการเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าน้อยที่สุด ยกเว้นอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยนต์ ที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าที่น้อยที่สุด ผู้ประกอบการให้ปัจจัยความสำคัญในการคัดเลือก บุคลากรด้านโลจิสติกส์กับสถาบันการศึกษาที่จบที่น้อยที่สุด ยกเว้นอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับที่ให้ ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรกับคุณวุฒิการศึกษาทางด้านโลจิสติกส์ที่จบที่น้อยที่สุด

กฤตสุดา เขียวอุบล ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และธन्छ กนกเทศ (2557) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการ ภาคธุรกิจบริการในจังหวัดพิษณุโลก แหล่งข้อมูล ได้แก่ กรรมการ ผู้จัดการและผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 94 คน และกรรมการผู้จัดการ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการ ภาคธุรกิจบริการ ในจังหวัดพิษณุโลก

ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับดังนี้ คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารักษ์ ชาดิวงศ์ (2560) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 105 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ

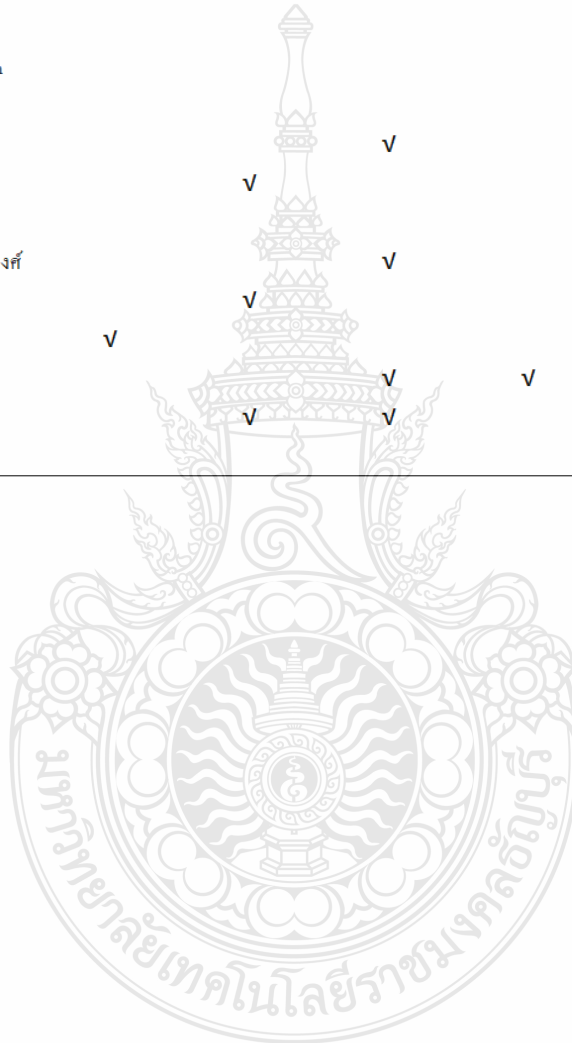
สุดใจ ชุมนุมมณี (2539) ได้ศึกษาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและบริการ ที่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 194 แห่ง โดยการใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ส่วนด้านความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุป แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	ความรู้	ทักษะการใช้โปรแกรมและเทคโนโลยี	ความมีระเบียบวินัย	มีความรู้ด้านคลังและโลจิสติกส์
PricewaterhouseCoopers.co, สุวัฒน์ นวลขาว	✓	✓	✓	✓	✓
สิทธิชัย ศรีทอง		✓	✓		✓
สรารุช จันทร์สุวรรณ				✓	
Effective Verble Communication and International Air Transport Association					
อรณิชา บุตรพรหม					
กาญจนา ทองทัตย์					
กฤตศดา เขียวอุบล และทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และธนัช กนกเทศ					
ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารักษ์ ชาดิวงศ์					
สุดใจ ชุมนุมมณี					
Top 10 Online Colleges.Org		✓	✓		
Blog Logistic People					
สำนักงานกรมพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	✓				

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุป แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่ เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ (ต่อ)

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	ทำงานเป็นทีม	คุณธรรมน้ำใจ	ความกระตือร้น	ทักษะการ การสื่อสาร	ด้านคลังสินค้า และ โลจิสติกส์	ความอดทน
PricewaterhouseCoopers.co,						
สุวิวัฒน์ นวลขาว						
สิทธิชัย ฝรั่งทอง	✓					
สรารุช จันทร์สุวรรณ		✓	✓	✓		
Effective Verble Communication and International Air TransportAssociation					✓	
อรุณิชา บุตรพรหม					✓	
กาญจนา ทองทัตย์			✓		✓	
กฤตสุดา เขียวอุบล และทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และธนัช กนกเทศ		✓			✓	✓
ชลลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์			✓			
สุดใจ ชูมนุมมณี		✓				✓
Top 10 Online Colleges.Org	✓					
Blog Logictic People			✓	✓		
สำนักงานกรมพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ		✓	✓			



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ได้ออกแบบกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 เครื่องมือการวิจัย
- 3.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้วิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยสรุปในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และนำมาร่างข้อคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.1.2 ดำเนินการสัมภาษณ์สมรรถนะที่พึงประสงค์กับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็น ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมไปถึงพนักงานคลังสินค้า จำนวน 4 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำที่มีส่วนแบ่งการตลาดในสัดส่วนที่สูงซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการอื่นในธุรกิจได้ และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 คน สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง (Semi-Structured Selection Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย

ในการกระบวนการวิธีการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้มีกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและไม่ชี้นำซึ่งเป็นกระบวนการวิธีการวิจัย ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างหรือมีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบในสัมภาษณ์ มีการร่างข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดที่มีคำสำคัญพร้อมกับลักษณะของข้อคำถามที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะมีการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ในแต่ละสถานการณ์ที่มีเหตุการณ์หรือมีสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์

3.2.2 กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศมาได้ทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการแก้ปัญหา 2) ความแม่นยำรอบคอบ 3) ความอดทนในการทำงาน 4) ความมีระเบียบวินัย 5) ความใฝ่รู้ 6) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 7) มีคุณธรรมน้ำใจ 8) ความกระตือรือร้น 9) ทักษะการสื่อสาร 10) มีความรู้ด้านคลังสินค้าและ โลจิสติกส์ 11) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.3 ร่างแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.2.4 ร่างแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมถึงความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขทางด้านภาษาตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

3.2.5 นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุง-เรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยต่อไป

3.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ทราบถึงแนวความคิดในทางปรัชญาตลอดจนทรรศนะทางด้านกระบวนการหรือกลไกที่เกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยผู้ประกอบการที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมจำนวน 176 บริษัท

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาผู้ให้ข้อมูลหลักและรวบรวมข้อมูลนี้จนข้อมูลเกิดการอึดตัวจากผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมไปถึงพนักงานคลังสินค้า จากผู้ประกอบการ 4 บริษัท จำนวน 11 คน และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติภายใต้กรอบของการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

3.3.1 เป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ที่มีความรู้ความชำนาญ ในการประกอบธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติที่มีความหลากหลาย

3.3.2 นักวิชาการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการมนุษย์

3.3.3 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมที่มีความชำนาญทางด้านคลังสินค้า

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ขออนุญาตแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย จากสำนักงานบัณฑิต (ป.โท) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีถึงผู้ประกอบการ เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย โดยแนบกำหนดการนัดหมายที่จะไปสัมภาษณ์ พร้อมทั้งให้ทางผู้ประกอบการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย

3.4.2 ผู้วิจัยส่งร่างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ล่วงหน้า 3 วันก่อนวันที่นัดสัมภาษณ์

3.4.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Selection Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ต่อ 1 คน ด้วยตัวเอง

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้ถูกสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของแต่ละบุคคล และจัดลำดับความสำคัญทักษะและคุณลักษณะของข้อมูลที่ได้

3.5.2 นำข้อมูลการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3.5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน แสดงความสำคัญของข้อมูลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมทั้งทดสอบคุณภาพของข้อมูลด้วยเทคนิคการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยในการวิจัยครั้งนี้เมื่อเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แล้วจะนำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เป็นการเปรียบเทียบข้อค้นพบของแหล่งข้อมูล เวลาและลักษณะข้อคำถามที่แตกต่างกันไป ทำการศึกษาจากแหล่งมุมมองที่แตกต่างกันโดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล เป็นการพิสูจน์ความหลากหลายของแหล่งข้อมูลในเชิง ระยะทาง เวลา สถานที่ และบุคคล ว่าข้อมูลทั้งหมดได้มาถูกต้องหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านนักวิจัย ตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างใด โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวสังเกตตลอด

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี ใช้หลายมุมมองในการแปลความหมาย ทำให้การตีความหมายแตกต่างกันออกไป

4. การตรวจสอบสามเส้าด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูล เป็นการใช้การรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตร่วมกับการสัมภาษณ์

เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะไม่ใช้ข้อมูลตัวเลข แต่จะเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาที่มี “รายละเอียด” และ “ลึก” และมีการอ้างอิงโดยตรงเกี่ยวกับ ที่มาของข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหรือข้อมูลทางเอกสาร ดังนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการตอบประเด็นสัมภาษณ์ (Interview Research) และข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ จะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะ ของการพรรณนา นำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปตามหลักวิชาการประกอบการเขียนรายงาน เพื่อชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะและทักษะของแรงงานวิชาชีพที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะแรงงานฝีมือของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อสังเคราะห์คุณลักษณะและทักษะแรงงานฝีมือให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviewing) กับผู้ที่เกี่ยวข้องในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมไปถึงพนักงานคลังสินค้า จำนวน 4 บริษัท รวม 11 คน นักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 คน โดยมีข้อคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการในหัวข้อ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 ข้อมูลของผู้ให้การสัมภาษณ์

4.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

4.3 สรุปผลการวิจัยสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

4.1 ข้อมูลของผู้ให้การสัมภาษณ์

ผู้ให้การสัมภาษณ์มีทั้งหมด 12 คน เป็นพนักงานคลังสินค้า จำนวน 4 บริษัท 11 คน และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 คน ปฏิบัติงานอยู่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมือง มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5-30 ปี เป็นนักทรัพยากรมนุษย์ หัวหน้าคลังสินค้า พนักงานจัดการคลังสินค้า และนักวิชาการทางทรัพยากรมนุษย์ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของผู้ให้การสัมภาษณ์

ผู้ให้การสัมภาษณ์	จำนวน (คน)
นักทรัพยากรบุคคล	4
หัวหน้าคลังสินค้า	4
พนักงานคลังสินค้า	3
นักวิชาการทรัพยากรมนุษย์	1

4.2 ผลการการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์นักทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ ทั้ง 3 บริษัท การอภิปรายผลได้ ดังนี้

4.2.1 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ในปัจจุบัน

ความแม่นยำรอบคอบ พนักงานคลังสินค้าควรมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น เพราะเป้าหมายหลักในการบริหารในส่วนของคลังสินค้า เพื่อให้เกิดการดำเนินการเป็นระบบให้ คຸ້ມກັບການ ลงทุน การควบคุมคุณภาพของการเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการสูญเสียจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุดและการใช้ประโยชน์เต็มจากพื้นที่ สินค้าแต่ละชนิดต้องมีการจัดเก็บในคลังสินค้าอย่างเหมาะสม มีการแยกประเภทของสินค้าอย่างชัดเจน มีการรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพเดิมพร้อมใช้งานเสมอ การเคลื่อนย้ายสินค้าต้องมีความระมัดระวังและถูกต้องทั้งเพื่อเป็นการ บูรณาการทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน การปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าทางอากาศ มีกระบวนการทำงานที่มีความรับผิดชอบก่อนข้างสูง ด้วยขอบเขตของงานและเวลา เช่น การทำการตรวจรับสินค้า โดยการเปิดหีบห่อตรวจนับ และจดบันทึกว่าเป็นของที่อันตรายในการจัดเก็บหรือไม่ หรือมีความเสียหาย หรือสภาพชำรุดหรือไม่ รวมถึงการเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ขายสินค้า หรือบริษัทขนส่ง หรือบริษัทประกันภัย ล้วนแต่เป็นหน้าที่ที่ต้องใช้ความรับผิดชอบทั้งสิ้น

...การปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าทางอากาศมีกระบวนการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่องานค่อนข้างสูง ด้วยขอบเขตของงานและเวลา เช่น การทำการตรวจรับสินค้า โดยการเปิดหีบห่อตรวจนับ และจดบันทึกว่าเป็นของที่อันตรายในการจัดเก็บหรือไม่ หรือมีความเสียหาย หรือสภาพชำรุดหรือไม่ รวมถึงการเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ขายสินค้า หรือบริษัทขนส่ง หรือบริษัทประกันภัย ส่วนแต่เป็นหน้าที่ที่ต้องใช้ความรับผิดชอบทั้งสิ้น... (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 2562)

ความอดทนในการทำงาน ธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นงานที่ไม่มีวันหยุดและเป็นงานหนัก มีหลายขั้นตอนในการทำงาน ต้องใช้สมองในการจำ และมีการลำดับจัดระบบที่ดี รวมถึงร่างกายที่จะต้องจัดการกับสินค้าหลากหลายประเภทให้อยู่ในระเบียบ พนักงานจึงต้องมีความหนักเอาเบาสู้ แต่โดยมากมักถนัดใจกับงานหนักทำให้เกิดการลาออกเปลี่ยนงานบ่อย เสียเวลาในการเทรนนิ่งพนักงาน ยิ่งงานคลังสินค้าเป็นงานที่ต้องใช้ร่างกายในการทำงาน พนักงานบางคนมีปัญหาทางด้านร่างกายและสุขภาพ ยิ่งถ้าเป็นคนที่มิโรคประจำตัวเป็นภูมิแพ้หรือแพ้ฝุ่นละออง ปัญหาด้านสุขภาพก็จะรุนแรงจะทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้ในระยะเวลาที่ยาวนาน และด้วยความที่เป็นงานที่มีกระบวนการทำงานซ้ำเดิมอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้

...พนักงานต้องมีความหนักเอาเบาสู้แต่โดยมากมักถนัดใจกับงานหนักทำให้เกิดการลาออกเปลี่ยนงานบ่อย เสียเวลาในการเทรนนิ่งพนักงาน ยิ่งงานคลังสินค้าเป็นงานที่ต้องใช้ร่างกายในการทำงานพนักงานบางคนมีปัญหาทางด้านร่างกายและสุขภาพ ยิ่งถ้าเป็นคนที่มิโรคประจำตัวเป็นภูมิแพ้หรือแพ้ฝุ่นละออง ปัญหาด้านสุขภาพก็จะรุนแรงจะทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้ในระยะเวลาที่ยาวนาน และด้วยความที่เป็นงานที่มีกระบวนการทำงานซ้ำเดิมอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้...(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 2562)

ความมีระเบียบวินัย งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นงานที่มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน เช่น การจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับสินค้าในการจัดวาง และเก็บรักษา ตรวจตราดูแลทุกส่วนรวมถึงพื้นที่ของที่จัดเก็บสินค้านวมทั้งการทดสอบอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ทั้งก่อนและหลังการใช้งานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย รวมทั้งทำบันทึกการตรวจสอบจัดเก็บสินค้าที่ จัดทำบัญชีหมวดหมู่ และดัชนีรายการของสินค้า หรือสิ่งของที่จัดเก็บเพื่อต่อการเข้าถึง และการดูแล การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระบบและมีระเบียบในพื้นที่เก็บรักษา ทำให้สินค้าอยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งออกไป เพื่อจำหน่ายหรือใช้งานตามความมุ่งหมาย เนื่องจากสินค้าบางอย่างมี

ความจำเป็นต้องมีระเบียบวินัยและการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ จึงจะทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ความรู้ เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการจากพนักงานรุ่นใหม่เป็นอย่างมาก องค์กรจะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ได้มาซึ่งผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพนั้นทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีคุณภาพ มีความรู้เฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน มีความสามารถ มีความรู้รอบตัว รู้ข้อกำหนด ของกฎหมาย กฎข้อบังคับ และหลักเกณฑ์การปฏิบัติในการทำงาน เพราะงานคลังสินค้าจะต้องจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับส่งสินค้าได้อย่างเหมาะสมกับพื้นที่รับส่งสินค้า ให้ตรงตามประเภทและชนิดของสินค้า ติดตามการเคลื่อนย้ายสินค้าภายในคลังสินค้าได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ความรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานด้านคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพราะเป็นคุณลักษณะที่แสดงถึงความตั้งใจ เพียรพยายาม วิเคราะห์สรุปเป็นองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอด เผยแพร่ และสามารถนำมาใช้กับการทำงานได้

...งานคลังสินค้าจะต้องจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับส่งสินค้าได้อย่างเหมาะสมกับพื้นที่รับส่งสินค้า ให้ตรงตามประเภทและชนิดของสินค้า ติดตามการเคลื่อนย้ายสินค้าภายในคลังสินค้าได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ความรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานด้านคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพราะเป็นคุณลักษณะที่แสดงถึงความตั้งใจ เพียรพยายาม วิเคราะห์สรุปเป็นองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอด เผยแพร่ และสามารถนำมาใช้กับการทำงานได้ ... (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5, 2562)

มีคุณธรรมในใจ ความซื่อสัตย์เป็นคุณธรรมข้อหลักๆ ที่ควรมีในการทำงาน งานจัดเก็บสินค้าในพื้นที่เก็บรักษาของคลังสินค้า จะต้องเอามาตรการต่างๆของการ ดูแลรักษามาใช้ เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าที่เก็บรักษาอยู่ในคลังสินค้าเกิดความเสียหายสูญ หายหรือเสื่อมคุณภาพ อันเป็นภาระรับผิดชอบที่สำคัญของผู้เก็บรักษา สินค้านี้ต้องได้รับการป้องกันจาก การถูกขโมย การป้องกันจากสภาพอากาศ งานดูแลรักษาสินค้าอาจประกอบด้วยงานย่อยต่าง ๆ พนักงานคลังสินค้าไม่เพียงแต่ดูแลรักษาสินค้าของลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์และซื่อตรงเท่านั้น แต่ยังต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ยอมรับเมื่อตนเองเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานและพร้อมปรับปรุงแก้ไข

ความกระตือรือร้น หากพนักงานคลังสินค้าความกระตือรือร้นในการทำงาน จะทำให้การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายอาชีพเป็นไปได้ยาก เพราะการทำงานในด้านนี้พนักงานต้องใช้ทักษะความสามารถและความรู้จากการฝึกฝนและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ในการเรียนรู้งานที่จะต้องทำในแต่ละวันอย่างขยันขันแข็ง กระตือรือร้นไม่หยุดนิ่งที่จะแสวงหาความรู้ ไม่หยุดพัฒนาตนเอง

ไม่รอเพียงแต่ให้โอกาสวิ่งเข้าหา แต่ต้องมีความเอาการเอางาน กระฉับกระเฉงว่องไว ความกระตือรือร้นจะทำให้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานให้หันมาร่วมมือ ให้ความเคารพรักและความเชื่อถือ รวมทั้งส่งผลให้เกิดบรรยากาศแห่งความสำเร็จด้วยดี ความกระตือรือร้นจะทำให้การทำงานไปได้ไกลมากขึ้น เพราะการตื่นตัวตลอดเวลาจะทำให้ได้ถูกคิดถึง ปัญหาและหาหนทางแก้ จนกระทั่งเกิดเป็นการพัฒนาในสายอาชีพของตน ความกระตือรือร้นนั้นมีพลังที่สามารถทำให้ผู้คนรอบข้างสามารถสัมผัสได้เพื่อนร่วมงานก็จะเกิดความกระตือรือร้นตามไปด้วย

...ความกระตือรือร้นจะทำให้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานให้หันมาร่วมมือ ให้ความเคารพรักและความเชื่อถือ รวมทั้งส่งผลให้เกิดบรรยากาศแห่งความสำเร็จด้วยดี ความกระตือรือร้นจะทำให้การทำงานไปได้ไกลมากขึ้น เพราะการตื่นตัวตลอดเวลาจะทำให้ได้ถูกคิดถึง ปัญหาและหาหนทางแก้ จนกระทั่งเกิดเป็นการพัฒนาในสายอาชีพของตน ความกระตือรือร้นนั้นมีพลังที่สามารถทำให้ผู้คนรอบข้างสามารถสัมผัสได้เพื่อนร่วมงานก็จะเกิดความกระตือรือร้นตามไปด้วย...(ผู้ให้ข้อมูลที่ 8, 2562)

4.2.2 ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบัน

ความสามารถในการแก้ปัญหา เนื่องจากงานสายการบินทุกนาฬิกาที่เป็นเงิน ถ้านบนเครื่องบินโทรมาบอกว่าของที่จะนำส่งไม่ครบ และทางคลังสินค้าเตรียมให้ไม่ทัน ทำให้ไฟท์บินเกิดการล่าช้าจะถูกปรับค่าเสียหาย ซึ่งมีมูลค่าสูงทุกนาฬิกาจึงมีค่ามากสำหรับงานสายการบิน นอกจากนี้ต้องมีไหวพริบเป็นคนทันเกมส์ มีทักษะการสื่อสารการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การคิดวิเคราะห์ปัญหาต้องมีทักษะที่เทียบพร้อมแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเจรจา จังหวะการพลิกแพลงและการก้าวนำคู่แข่ง รวมถึงความละเอียดในการจัดการด้านต่าง ๆ หากขาดทักษะด้านใดด้านหนึ่งไป อาจส่งผลเสียให้กับบริษัทได้ในทันที

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นงานที่ออนไลน์ตลอดเวลา 24 ชม. ดังนั้นพนักงานคลังสินค้าจะต้องทำงานสลับเวลายกกันเป็นผลัดและมีวันหยุดที่ค่อนข้างจำกัด ในกรณีที่พนักงานต้องการลางานจะต้องทำใบลาล่วงหน้าเป็นเวลาหลายวัน พนักงานคลังสินค้าจึงควรสามารถทำงานแทนกันได้ ไม่ควรให้เกิดเหตุการณ์ที่ถ้าขาดคนใดคนหนึ่งไปแล้วไม่สามารถทำงานต่อได้ งานเกิดความติดขัดและไม่สามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานสามารถเดินต่อไปได้โดยไม่เกิดการขาดกำลังคนและเกิดความเสียหาย

...ในกรณีที่พนักงานต้องการลางานจะต้องทำใบลาล่วงหน้าเป็น
เวลาหลายวัน พนักงานคลังสินค้าจึงควรสามารถทำงานแทนกันได้ ไม่ควรให้
เกิดเหตุการณ์ที่ถ้าขาดคนใดคนหนึ่งไปแล้วไม่สามารถทำงานต่อได้ งานเกิด
ความติดขัดและไม่สามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้
งานสามารถเดินต่อได้โดยไม่เกิดการขาดกำลังคนและเกิดความเสียหาย
...(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 11, 2562)

ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในปัจจุบัน มีความสำคัญ
อย่างยิ่งในการปฏิบัติงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

...ในการทำงานอีเมลจะเป็นภาษาอังกฤษถ้าพนักงานไม่สามารถใช้
ภาษาอังกฤษได้ หัวหน้างานก็ต้องมาแปลให้พนักงานคลังสินค้าเข้าใจที่ละจุด
ทำให้เสียเวลาในการทำงาน ด้วยเม็ดเงินในการทำงานขนส่งสินค้าทาง
อากาศส่วนมากนั้นเป็นภาษาอังกฤษ เมื่อเราไม่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นของ
เพื่อนบ้านได้ทุกภาษา แต่ต้องการติดต่อสื่อสาร เราจำเป็นต้องสื่อสารด้วย
ภาษาอังกฤษให้ได้...(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 2562)

งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นงานที่มีการปฏิบัติงานละเอียดหลาย
ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและซับซ้อน การประสานงานให้ทีมเข้าใจตรงกันจึงเป็น
เรื่องที่สำคัญมาก การประสานงานที่ไม่ชัดเจนก็จะทำให้งานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เกิดความ
เสียหายแก่การจัดเก็บสินค้าได้

...ภาษาอังกฤษได้กลายเป็นภาษาที่ถูกรู้ใช้อย่างแพร่หลาย และยังเป็นการ
เปิดโลกกว้างทางความคิด พนักงานคลังสินค้าที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้
เป็นอย่างดีได้เปรียบคนทำงานคนอื่นๆ เพราะสามารถติดต่อพูดคุยกับคนได้
ทุกรูปแบบ ทุกชาติ ทุกภาษา โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานเกิดขึ้น
จากการใช้ภาษาอังกฤษด้วย เช่นกันกับการประสานงานเป็นกระบวนการ
บริหารอย่างหนึ่ง ที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
เดียวกันเกิดความเข้าใจตรงกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้
“เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนหรือขอความร่วมมือ และเพื่อซักถามปัญหาข้อ
สงสัย ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกันมีจะต้องมีการ
ระดมความคิด วิธีการเทคนิค การจัดทีมงานมาสนับสนุนการทำงานร่วมกัน
...(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4, 2562)

ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในโลกแห่งเทคโนโลยี “ใครก็ตามที่ยังใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นจะกลายเป็นคนล้าหลัง และเป็นตัวเลือกที่จะไม่ถูกเลือกในการสมัครงานยุคปัจจุบัน” ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 2562) โปรแกรมพื้นฐานที่ต้องใช้ภายในคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศคือ โปรแกรม Excel การโต้ตอบรับ - ส่ง Email การใช้ Internet ในการหาข้อมูล ควบคุมทางด้านเอกสาร ทั้งที่เกี่ยวข้อง รายงาน (Status) การเคลื่อนไหว การรับและการเบิก-จ่าย ที่เรียกว่า Inventory Report และการควบคุมทางบัญชี นอกจากนี้ยังมีการใช้ระบบ Datacenter ในการแชร์ไฟล์ข้อมูลของทุกส่วนงานเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละฝ่ายงานเข้าด้วยกัน ลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร ลดการใช้กระดาษ และสามารถอัพเดทหรือคือข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงาน พนักงานคลังสินค้าควรเลิกยึดติดกับการใช้กระบวนการทำงานแบบเก่าๆ ขาดกระบวนการคิดในเชิงดิจิทัล โดยยกระดับทักษะในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้เป็นบุคลากรที่สามารถทำงานในองค์กรยุคดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.3 ความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบัน

มีความรู้ด้านคลังสินค้าและโลจิสติกส์ ทักษะพื้นฐานเรื่องคลังสินค้าและตัวสินค้า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถมองภาพกว้างของงานที่ทำออก และรู้ไปถึงรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานอย่างลึกซึ้ง ถูกต้อง และแม่นยำ ต้องรู้จักสินค้าทุกตัวที่ได้รับมอบหมายให้สต่อคลัง เพราะต้องทำการรับมาแยกประเภทสินค้าก่อนเก็บเข้าคลัง

...ถ้าพนักงานคลังสินค้าไม่รู้จักกระบวนการ ทำงานและตัวสินค้าที่จัดเก็บมากพอนั้นก็จะก่อให้เกิดความเสียหายหลายด้าน เช่น การเก็บของผิดวิธี เก็บในสภาพอากาศที่ไม่ถูกต้องกับสินค้านั้นๆ การไม่เข้าใจในโค้ดรหัสสินค้าต่างๆก็จะก่อให้เกิดความสับสนในการทำงาน หาสินค้าไม่เจอหรือเจอช้าทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสินค้าในกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องสามารถให้บริการจัดส่งสินค้าแบบเร่งด่วนภายใน 24 ชั่วโมง แบบ (Door-to-Door) หรือการให้บริการเสริมสำหรับลูกค้าที่ต้องการให้จัดการขนส่งสินค้ากรณีฉุกเฉิน เช่นการให้บริการรับหิ้วสินค้าแบบถึงมือผู้รับ (Hand Carrier) ภายใน 24 ชั่วโมง จะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ...(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9, 2562)

นอกจากนี้พนักงานคลังสินค้าในการขนส่งสินค้าทางอากาศยังต้องมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายแพ่ง กฎหมายพาณิชย์ กฎหมายแรงงาน กฎหมายศุลกากร รู้เรื่องความรับผิดชอบทางกฎหมายในการชดเชยความเสียหาย ที่เรียกว่า “Liability” อันเกิดจากการกระทำใดๆซึ่งทำให้ผู้ฝากสินค้าหรือเจ้าของสินค้าเสียหาย ทั้งจากการเสียหายโดยตรงจากการเก็บรักษา การสูญหาย การเสื่อมสภาพ หรือเสื่อมราคา ซึ่งเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้รับฝากสินค้า ความรู้เรื่องศุลกากร สามารถวิเคราะห์ข้อมูล แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความรู้เรื่องคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง เนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่จะส่งผลกระทบต่อองค์การไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเงินทุน ซึ่งมีระดับปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี แต่ในขณะเดียวกันถ้ามีปริมาณสินค้าที่มาก ก็ส่งผลให้องค์การเกิดค่าเสียโอกาสด้านการนำเงินทุนไปหมุนเวียน เสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า

...พนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศจะต้องคำนึงถึงระดับของสินค้าคงคลังที่เหมาะสมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อที่จะสามารถลดต้นทุนต่างๆ มีความรู้เรื่องการบริหารสินค้าคงเหลือและปริมาณสต็อกสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงาน มีความรู้เรื่อง Air Way Bill หรือ การลงรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนสิ่งของ น้ำหนัก สถานที่ส่ง จุดหมายปลายทาง ความรู้เรื่องการจัดทำ Minifest หรือเอกสารแสดงรายการสินค้าภายในคาร์โก้ของแต่ละไฟท์ เพื่อจัดส่งให้พนักงานคลังสินค้าปลายทางต่อไป...(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 2562)

4.3 สรุปผลการวิจัยสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

4.3.1 สภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ มีอยู่หลายด้าน ได้แก่ 1) ขาดความอดทน 2) ขาดความรับผิดชอบ 3) ขาดการทำงานเป็นทีม 4) ขาดความขยันและความกระตือรือร้น 5) ขาดทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1. ความอดทนในการทำงาน เนื่องจากงานขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นงานที่ไม่มีวันหยุดและเป็นงานหนัก มีหลายขั้นตอนในการทำงานและต้องใช้สมอง ความจำ การลำดับ จัดระบบที่ดี รวมถึงร่างกายที่จะต้องจัดการกับสินค้าหลากหลายประเภทให้อยู่ในระเบียบ พนักงานจึงต้องมีความหนักเอาเบาสู้ โดยมากมักถอดใจกับงานหนัก ทำให้เกิดการย้ายงานบ่อยต้องมาเทรนนิ่งกันบ่อยๆ

...ความอดทนในการทำงานของคนรุ่นใหม่ไม่ค่อยทนงาน เจอ งานหนักไม่สู้ทำให้เกิดการลาออกเปลี่ยนงานบ่อย ยิ่งงานคลังสินค้าเป็นงาน ที่ต้องใช้แรงกายในการทำงาน บางคนมีปัญหาทางด้านร่างกายสุขภาพไม่ ไหวก็ทำไม่ได้ ยิ่งถ้าเป็นคนที่มิโรคประจำตัวเป็นภูมิแพ้หรือแพ้ฝุ่นละออง ปัญหาด้านสุขภาพก็รุนแรงจะทำให้เขาไม่สามารถทำงานได้เป็นระยะเวลาที่ ยาวนาน และด้วยความที่เป็นงานที่มีกระบวนการทำงานซ้ำเดิมอาจทำให้เกิด ความเบื่อหน่ายในการทำงานถ้าไม่มีความอดทนมากพอก็อยู่ไม่ได้นาน... (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 2562)

2. ขาดความรับผิดชอบและความละเอียดรอบคอบ เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานขนส่ง สินค้าทางอากาศเป็นอย่างมาก หากพนักงานคลังสินค้าขาดความรับผิดชอบ สินค้าก็จะถูกจัดเก็บไม่ เป็นระเบียบ ไม่มีรหัสระบุชื่อสินค้าที่มีที่ไปที่ไปหาได้ง่าย ทำให้ยากต่อการตรวจนับสินค้าคงเหลือใน คลังสินค้า ระบบการทำงานภายในเกิดความซับซ้อนของหน้าที่แต่ละแผนก ขั้นตอนมากทำให้บริษัทฯ ตอบสนองความต้องการสินค้าให้กับลูกค้าล่าช้า ในปัจจุบันหาพนักงานคลังสินค้าที่มีความรับผิดชอบ ต่องานได้ยากมากขึ้น โดยเฉพาะวัยรุ่นเจนเนอเรชั่นใหม่ ตั้งแต่ช่วงอายุ 25 ปี ลงไปควรรู้จักและเข้าใจ ในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่แสดงความ ขัดแย้ง เวลาได้รับมอบหมายงานไปแล้ว ไม่ทิ้งงาน ไม่ปล่อยปละละเลยงานจนงานไม่สำเร็จตาม แผนงานที่กำหนดไว้ รู้ว่างานนี้คือความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องทำให้สำเร็จ โดยไม่จำเป็นที่ จะต้องเข้าไปตามงานอยู่ตลอดเวลา

...ความผิดพลาดที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการทำงานในคลังสินค้าคือการที่ พนักงานคลังสินค้าไม่รู้จักตัวสินค้ามากเพียงพอ จัดเก็บสินค้าผิดวิธี อุณหภูมิห้องไม่ได้ตามมาตรฐาน สินค้าของลูกค้าเกิดความเสียหายซึ่งสินค้า บางประเภทไม่สามารถที่จะทดแทนเป็นเงินได้ เพราะของบางอย่างมีคุณค่า ทางจิตใจ ความรับผิดชอบของพนักงานคลังสินค้าต่อการทำงานจึงมีผล ความสำคัญมาก เมื่อได้รับมอบหมายงานอะไรไปแล้วควรศึกษาอย่างถี่ถ้วน ตั้งใจทำให้ดีและมีความรับผิดชอบในงานของตนเองให้มากที่สุด...(ผู้ให้ ข้อมูลคนที่ 6, 2562)

3. ขาดการทำงานเป็นทีม เมื่อมีพนักงานคนใดคนหนึ่งลาควรมีอีกคนที่สามารถ ทำงานแทนกันได้ เพราะเนื่องจากงานขนส่งทางอากาศ ไม่สามารถมีวันหยุด พนักงานจึงควรสามารถ ที่จะสับเปลี่ยน เรียนรู้งานรอบด้าน เพื่อที่จะทำให้งานเดินต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะความ

มีน้ำใจต่อกันของเพื่อนร่วมงาน เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันในการทำงานเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการจัดการด้านอื่น ๆ

...งานคลังสินค้าทางอากาศเป็นงานที่ไม่มีวันหยุด ต้องผลัดกันหยุดงานเพราะงานขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นงานที่ต้องการความรวดเร็วมากที่สุดในบรรดาคลังสินค้าประเภทอื่น ๆ ดังนั้นเวลาที่พนักงานมีภาระหรือมีความจำเป็นต้องลาหยุดงานเพื่อนร่วมงานหรือทีมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ทุกคนทุกตำแหน่งในคลังสินค้าต้องสามารถทำงานแทนกันได้ โดยฝึกฝนตั้งแต่แรกให้ทำงานแบบวนสลับฝ่ายเวียนกันไปเรื่อยๆ เพื่อให้พนักงานทุกตำแหน่งได้เข้าใจในๆทุกกระบวนการทำงาน และเมื่อเกิดเหตุจำเป็นทุกคนสามารถหยิบจับงานแทนกันได้ทำให้ไม่มีผลกระทบต่องาน และสามารถดำเนินงานต่อไปได้โดยไม่เสียเวลา... (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 2562)

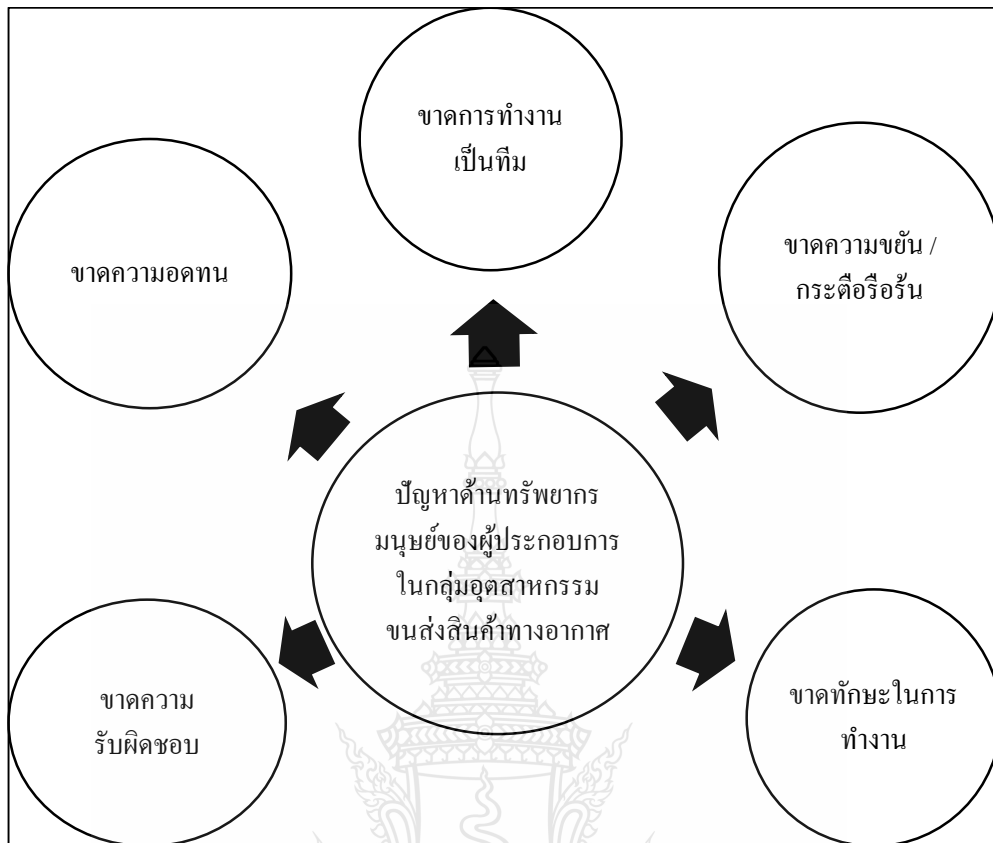
4. ขาดความขยันและความกระตือรือร้น เมื่อพนักงานคลังสินค้าขาดความขยันหมั่นเพียร และความกระตือรือร้นในการทำงาน จะทำให้การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายอาชีพเป็นไปได้ยาก เพราะการทำงานในด้านนี้พนักงานต้องใช้ทักษะความสามารถและความรู้จากการฝึกฝนและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ในการเรียนรู้งานที่จะต้องทำในแต่ละวันอย่างขยันขันแข็ง กระตือรือร้นไม่หยุดนิ่งที่จะแสวงหาความรู้ ไม่หยุดพัฒนาตนเอง ไม่รอเพียงแต่ให้โอกาสวิ่งเข้าหาเรา การเอาการเอางาน กระฉับกระเฉงว่องไว มักได้รับความร่วมมือด้วยดี จากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ให้หันมาร่วมมือ ให้ความเคารพรัก และความเชื่อถือ รวมทั้งส่งผลให้เกิดบรรยากาศแห่งความสำเร็จ ด้วยดีในการทำงาน

...พนักงานที่ดีเวลาทำงานควรมีใจในงาน ความกระตือรือร้นจะทำให้เราไปได้ไกลกว่าใครๆ เพราะการตื่นตัวตลอดเวลาจะทำให้เราได้ถูกคิดถึงปัญหาและหาหนทางแก้ จนกระทั่งเกิดเป็นการพัฒนาในสายอาชีพของคุณ ความกระตือรือร้นนั้นมีพลังที่สามารถทำให้ผู้คนรอบข้างสามารถสัมผัสได้ สำหรับผู้ที่มีความกระตือรือร้นอย่างแรงกล้าความกระตือรือร้น มันจะถูกแสดงออกมาทางการกระทำของคุณ จากท่าทางการเคลื่อนไหวจากสายตาน้ำเสียงและจากเนื้อหาที่พูดผู้คนที่อยู่รอบข้างก็จะเกิดความกระตือรือร้นตามคุณไปด้วย... (นักวิชาการทางด้านทรัพยากรมนุษย์, 2562)

5. การขาดทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คลังสินค้าในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาอังกฤษ ประสานงาน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เป็นทักษะที่ตลาดแรงงานต้องการมากที่สุด แต่กลับเป็นทักษะที่ขาดแคลนมากที่สุดในปัจจุบันทำให้ไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน เนื่องด้วยคลังสินค้าเป็นส่วนหนึ่งของโลจิสติกส์ซึ่งเก็บสินค้าคงคลังที่อยู่ระหว่างจุดกำเนิดกับจุดบริโภค และนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการทำงาน ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของทุกระดับในองค์กรในระดับผู้ปฏิบัติงานจะใช้สารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน แต่ระดับหัวหน้างานจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานหรือในการแก้ปัญหาต่างๆ

...หลายคนคิดว่าพนักงานคลังสินค้าไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะอะไรในการปฏิบัติงาน เป็นงานที่ง่ายๆแค่รับของ - เก็บเข้า - ส่งออกเท่านั้น แต่ในกระบวนการเหล่านั้นส่วนแต่ต้องใช้ทักษะในการทำงานทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการทำบัญชีหมวดหมู่สินค้าหรือการใช้ภาษาอังกฤษ เพราะพนักงานคลังสินค้าไม่ได้มีหน้าที่ต้องออกไปสนทนากับลูกค้าต่างชาติก็จริง แต่แน่นอนว่าในคลังสินค้าทางอากาศโดยมากเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นใบสั่งเบิกของหรืออีเมลที่ได้รับจากการทำงาน ดังนั้นการมองพนักงานคลังสินค้าเป็นเพียงงานที่ใช้แต่แรงงานอาจไม่ถูกต้องเสมอไป... (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 2562)

โดยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของคลังสินค้ามีอยู่หลายหน้าที่คลังสินค้าส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับอุปกรณ์พื้นฐานที่ต้องใช้แรงงานคนในการ โดยแต่ละคลังสินค้าก็มีกระบวนการในการเก็บรักษาแตกต่างกัน ทำให้การทำงานมีความซับซ้อน ทั้งทางด้านกฎเกณฑ์ที่เป็นความรู้เฉพาะด้าน ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านความปลอดภัยและเวลา ความรับผิดชอบจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก รวมทั้งต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติงานรอบด้าน พนักงานจึงต้องมีความขยัน อดทน กระตือรือร้น และรู้จักการทำงานเป็นทีม แต่ในปัจจุบันพนักงานด้านคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศยังมีสมรรถนะที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ

4.3.2 จากการศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศพบว่า สิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุดจากสายงานคลังสินค้าในอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ มีดังนี้

1. ความสามารถในการแก้ปัญหา เนื่องจากงานของสายการบินเป็นงานที่ต้องแข่งขันกับเวลา ถ้านเครื่องบินแจ๊งว่าของที่จะนำส่งไม่ครบ และทางคลังสินค้าเตรียมให้ไม่ทัน ทำให้เที่ยวบินเกิดการล่าช้า ผู้ประกอบการจะถูกปรับค่าเสียหายซึ่งมีมูลค่าสูง ทุกนาทีจึงมีค่ามากสำหรับงานสายการบิน นอกจากนี้ต้องมีไหวพริบเป็นคนทันสถานการณ์ มีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การคิดวิเคราะห์ปัญหาต้องมีทักษะที่เพียงพอพร้อมแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเจรจา จังหวะการพลิกแพลงและการก้าวนำคู่แข่ง รวมถึงความละเอียดในการจัดการด้านต่าง ๆ หากขาดทักษะด้านใดด้านหนึ่งไป อาจส่งผลเสียให้กับบริษัทได้ในทันที

2. ความแม่นยำรอบคอบ ซักน พนักงานคลังสินค้าควรมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น เพราะเป้าหมายหลักในการบริหารใน

ส่วนของคลังสินค้า เพื่อให้เกิดการดำเนินการเป็นระบบให้ คຸ້ມกับการ ลงทุน การควบคุมคุณภาพของ การเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการสูญเสียจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงาน ต่ำที่สุดและการใช้ประโยชน์เต็มที่จากพื้นที่ สินค้าแต่ละชนิดต้องมีการจัดเก็บในคลังสินค้าอย่าง เหมาะสม มีการแยกประเภทของสินค้าอย่างชัดเจน มีการรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพเดิมพร้อมใช้งาน เสมอ การเคลื่อนย้ายสินค้าต้องมีความระมัดระวังและถูกต้องทั้งเพื่อเป็นการ บูรณาการทรัพยากร ต่างๆ มีความรับผิดชอบในการทำงาน การปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าทางอากาศ มี กระบวนการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่องานค่อนข้างสูง ด้วยขอบเขตของงานและเวลา เช่น การทำ การตรวจรับสินค้า โดยการเปิดหีบห่อตรวจนับ และจดบันทึกว่าเป็นของที่อันตรายในการจัดเก็บ หรือไม่ หรือมีความเสียหาย หรือสภาพชำรุดหรือไม่ รวมถึงการเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ขายสินค้า หรือบริษัทขนส่ง หรือบริษัทประกันภัย ล้วนแต่เป็นหน้าที่ที่ต้องใช้ความรับผิดชอบทั้งสิ้น

3. ความอดทนในการทำงาน เนื่องจากงานจัดการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทาง อากาศ เป็นงานที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ เพราะการบริการที่ดีก็ย่อมทำให้ธุรกิจสำเร็จ ก้าวหน้าไปได้ งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศจึงเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน ค่อนข้างสูง ด้วยงานที่หนักและมีข้อมูลจำนวนมากที่จะต้องจัดสรร และเวลาที่ค่อนข้างจำกัดและมี ผลต่อการขนส่งทางอากาศ ทำให้ความอดทนเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นและเป็นที่ต้องการ

4. ความใฝ่รู้ เป็นคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการต้องการ องค์กรจะสามารถดำเนินการได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ได้มาซึ่งผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพนั้น ทรัพยากร มนุษย์จะต้องมี คุณภาพ ความรู้ ความสามารถ มีความรู้รอบตัว รู้ข้อกำหนด รู้ถึงกฎหมาย กฎข้อบังคับ และหลักเกณฑ์การปฏิบัติในการทำงาน เพราะงานคลังสินค้าจะต้องจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกใน การรับส่งสินค้าได้อย่างเหมาะสมกับพื้นที่รับส่งสินค้า ตรงตามประเภทและชนิดของสินค้า ติดตาม การเคลื่อนย้ายสินค้าภายในคลัง ได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ความใฝ่รู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นใน การทำงานด้านคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพราะเป็นคุณลักษณะที่แสดงถึงความตั้งใจ เพียรพยายาม วิเคราะห์ สรุปเป็นองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอด เผยแพร่ และสามารถนำมาใช้ กับการทำงานได้

5. ความกระตือรือร้นจะทำให้การที่จะทำงานประสบความสำเร็จ เพราะงานธุรกิจ ขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นงานที่มีระบบเวลาที่ชัดเจนและแน่นอน หากผู้ปฏิบัติงาน เป็นคนเฉื่อยชา ผลักดันประกันพ่วงงานก็จะเกิดความเสียหาย ไม่เสร็จตามกำหนดเวลา

6. ความมีระเบียบวินัย งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นงานที่มี กระบวนการทำงานหลายขั้นตอน เช่น การจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับสินค้าในการจัดวาง และเก็บ

รักษา ตรวจสอบตราดูแลทุกส่วน และพื้นที่ของที่จัดเก็บสินค้ารวมทั้งการทดสอบอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ก่อนและหลังการใช้ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย รวมทั้งทำการบันทึกการตรวจสอบ จัดเก็บสินค้าที่ยังไม่สามารถนำส่งไว้ต่างหาก จัดทำบัญชีหมวดหมู่ และดัชนีรายการของสินค้า หรือสิ่งของที่จัดเก็บ เพื่อง่ายต่อการเข้าถึง และการดูแล การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระบบและมีระเบียบในพื้นที่เก็บรักษา ทำให้สินค้าอยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งออกไป เพื่อจำหน่ายหรือใช้งานตามความมุ่งหมาย เนื่องจากสินค้าบางอย่างมีความจำเป็นต้องมีระเบียบวินัยและการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ จึงจะทำให้ทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

7. มีคุณธรรมน้ำใจและมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน งานจัดเก็บสินค้าในพื้นที่เก็บรักษาของคลังสินค้า จะต้องเอามาตรการต่างๆของการ ดูแลรักษามาใช้ เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าที่เก็บรักษาอยู่ในคลังสินค้าเกิดความเสียหายสูญหายหรือเสื่อมคุณภาพ อันเป็นภาระรับผิดชอบที่สำคัญของผู้เก็บรักษา สินค้านี้ต้องได้รับการป้องกันจาก การถูกขโมย การป้องกันจากสภาพอากาศ งานดูแลรักษาสินค้าอาจประกอบด้วยงานย่อยต่าง ๆ

8. ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในโลกแห่งเทคโนโลยี ใครก็ตามที่ยังใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นจะกลายเป็นคนล้าหลัง และเป็นตัวเลือกที่จะไม่ถูกเลือกในการสมัครงานยุคปัจจุบัน โปรแกรมพื้นฐานที่ต้องใช้ภายในคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศคือโปรแกรม Excel การโต้ตอบ รับ-ส่ง Email การใช้ Internet ในการหาข้อมูล พนักงานคลังสินค้าควรมีความสามารถในการใช้โปรแกรมเหล่านี้ ในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว

9. ทักษะการสื่อสารการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและไหวพริบ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การคิดวิเคราะห์ปัญหา งานสายการบินทุกนาที่เป็นเงิน บนเครื่องโทรมาบอกของไม่ครบ และเราเตรียมให้ไม่ทัน ทำให้ไฟท์บินเข้าช้าไม่ได้ โดรนปรับ ทุกนาที่มีค่ามากสำหรับงานสายการบิน (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6, 2562) นอกจากนี้ต้องมีไหวพริบ ต้องเป็นคนทันเกม มีทักษะที่เพียบพร้อมแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเจรจา จังหวะการพลิกแพลงและการก้าวนำคู่แข่ง และความละเอียดในการจัดการด้านต่าง ๆ หากขาดทักษะด้านใดด้านหนึ่งไป อาจส่งผลเสียให้กับบริษัทได้ในทันที (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10, 2562) เช่นเดียวกับทักษะภาษาอังกฤษ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพราะเวลาทำงานอีเมลจะเป็นภาษาอังกฤษ ถ้าพนักงานไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ หัวหน้างานก็ต้องมาแปลให้พนักงานคลังสินค้าเข้าใจทีละจุด ทำให้เสียเวลาในการทำงาน ด้วยแมนนวลในการทำงานขนส่งสินค้าทางอากาศส่วนมากนั้นเป็นภาษาอังกฤษ เมื่อเราไม่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นของเพื่อนบ้านได้ทุกภาษา แต่ต้องการติดต่อสื่อสาร

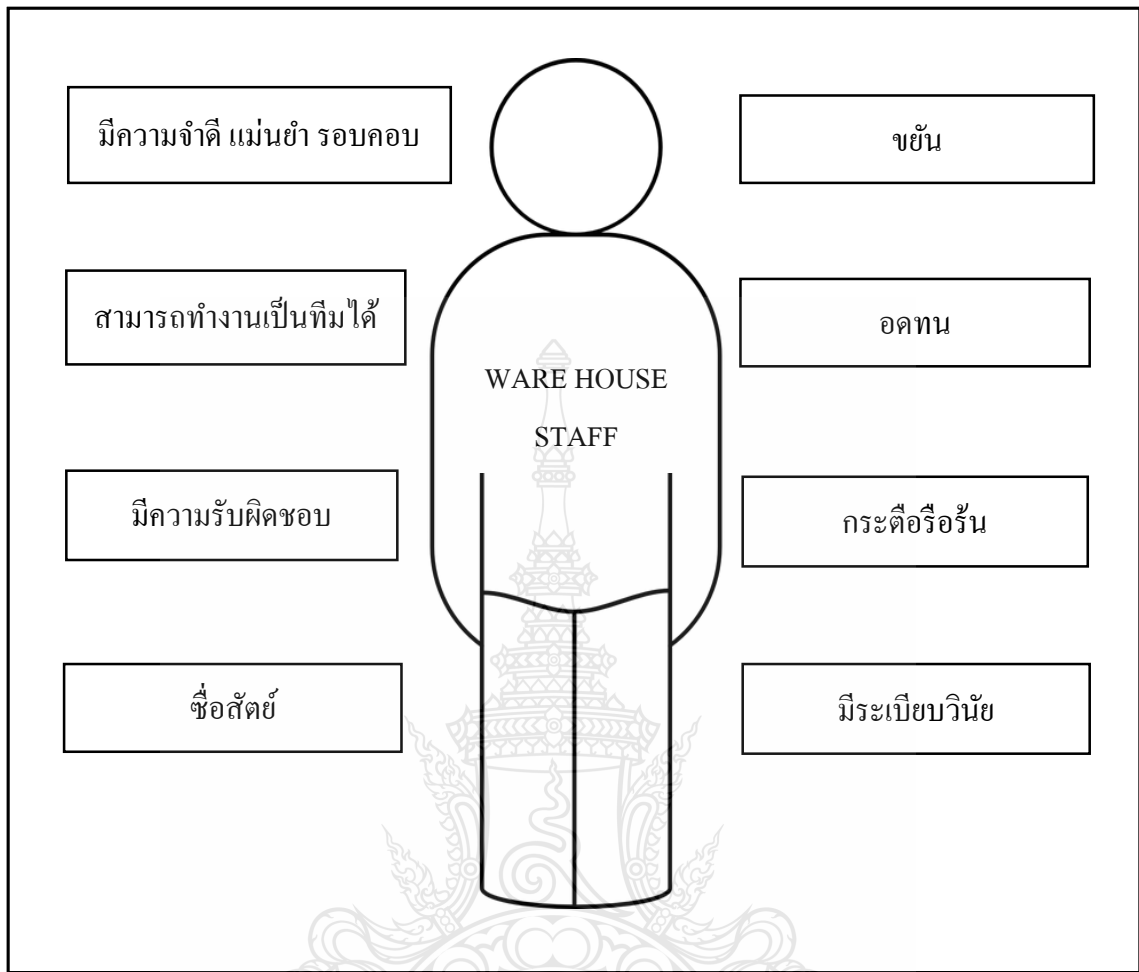
เราจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้ได้ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8, 2562) ภาษาอังกฤษได้กลายเป็นภาษาที่ถูกใช้อย่างแพร่หลาย และยังเป็นเปิดโลกกว้างทางความคิด พนักงานคลังสินค้าที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีได้เปรียบคนทำงานคนอื่น ๆ เพราะสามารถติดต่อพูดคุยกับคนได้ทุกรูปแบบ ทุกชาติ ทุกภาษา โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานเกิดขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

10. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และการประสานงานเป็นกระบวนการบริหารอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันเกิดความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เพื่อขอรับการสนับสนุนหรือขอความร่วมมือ และเพื่อซักถามปัญหาข้อสงสัย ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกันจะต้องมีการระดมความคิด วิธีการ เทคนิค การจัดทีมงานมาสนับสนุนการทำงานร่วมกัน งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นงานที่มีการปฏิบัติงานละเอียดหลายขั้นตอน แต่ละขั้นตอนมีกฎระเบียบที่ชัดเจนและซับซ้อน การประสานงานให้ทีมเข้าใจตรงกันจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก การประสานงานที่ไม่ชัดเจนก็จะทำให้งานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เกิดความเสียหายแก่การจัดเก็บสินค้าได้ ซึ่งความสามารถทำงานเป็นทีมได้ งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นงานที่ออนไลน์ตลอด 24 ชม. ดังนั้นพนักงานคลังสินค้าจะต้องทำงานสลับเวলাกันเป็นผลัด และมีวันลาหยุดที่ค่อนข้างจำกัดจะต้องทำใบลาล่วงหน้าเป็นเวลาหลายวัน พนักงานคลังสินค้าจึงควรสามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อให้งานสามารถเดินต่อไปได้โดยไม่เกิดขาดกำลังคนและเกิดความเสียหาย ไม่ควรที่จะขาดคนใดคนหนึ่งแล้วทำงานติดขัดไม่สามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดได้

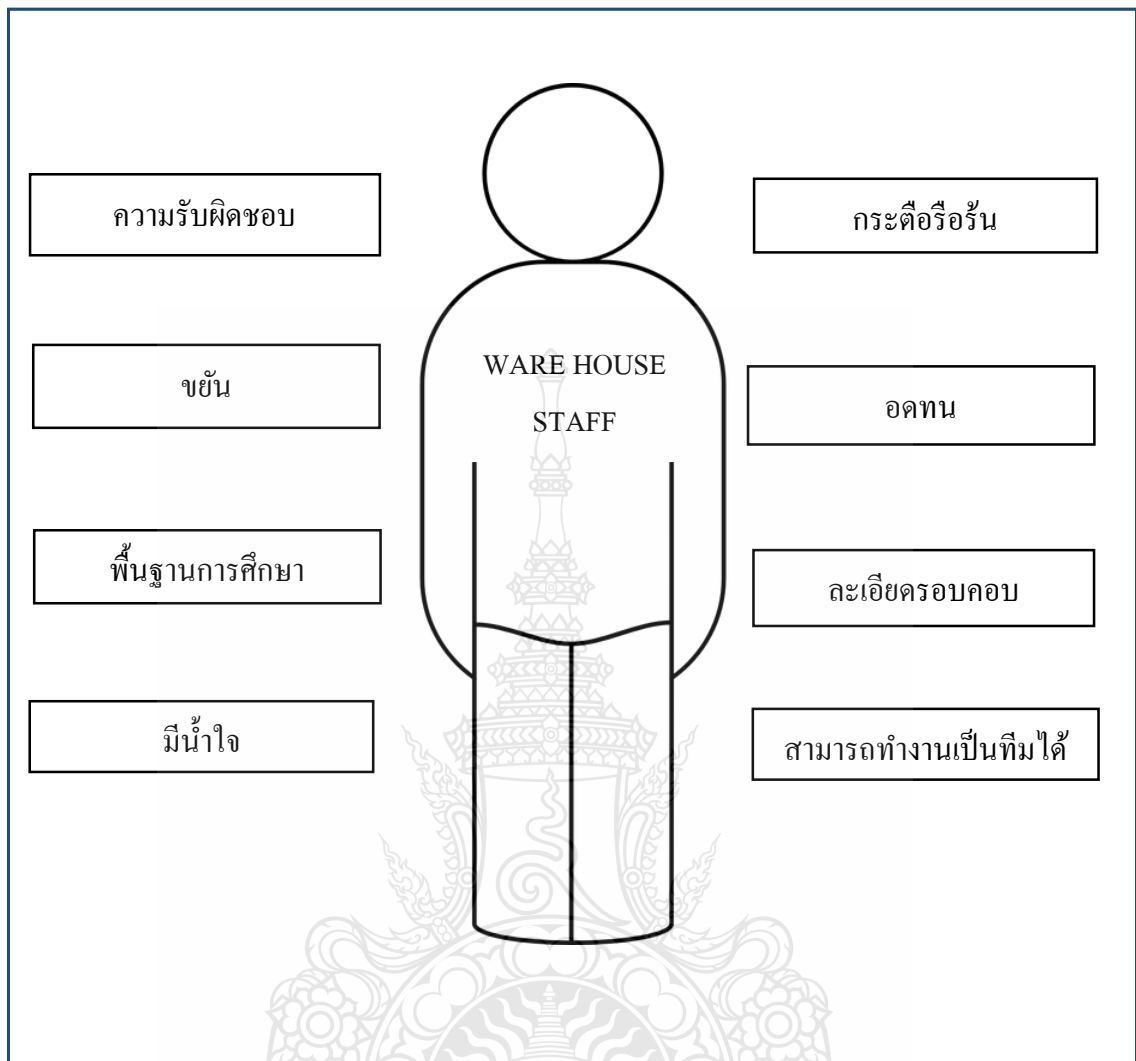
11. มีความรู้ด้านคลังสินค้าและ โลจิสติกส์ ทักษะพื้นฐานเรื่องคลังสินค้าและตัวสินค้า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถมองภาพกว้างของงานที่ทำออก และรู้ไปถึงรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานอย่างลึกซึ้ง ถูกต้อง และแม่นยำ ต้องรู้จักสินค้าทุกตัวที่ได้รับมอบหมายให้สต่อคลัง เพราะต้องทำการรับมาแยกประเภทสินค้าก่อนเก็บเข้าคลัง ถ้าพนักงานคลังสินค้าไม่รู้จักระบวนการทำงานและตัวสินค้าที่จัดเก็บมากพอนั้นก็จะก่อให้เกิดความเสียหายหลายด้าน เช่น การเก็บของผิดวิธีเก็บในสภาพอากาศที่ไม่ถูกต้องกับสินค้านั้นๆ การไม่เข้าใจในโค้ดรหัสสินค้าต่างๆก็จะก่อให้เกิดความสับสนในการทำงาน หากสินค้าไม่เจอหรือเจอช้าทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสินค้าในกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องสามารถให้บริการจัดส่งสินค้าแบบเร่งด่วนภายใน 24 ชั่วโมง แบบ (Door-to-Door) หรือการให้บริการเสริมสำหรับลูกค้าที่ต้องการให้จัดการขนส่งสินค้ากรณีฉุกเฉิน เช่นการให้บริการรับหิ้วสินค้าแบบถึงมือผู้รับ (Hand Carrier) ภายใน 24 ชั่วโมง จะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ และยังต้องมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายแพ่ง กฎหมาย

พาณิชย์ กฎหมายแรงงาน กฎหมายศุลกากร รู้เรื่องความรับผิดชอบทางกฎหมายในการชดใช้ความเสียหาย ที่เรียกว่า “Liability” อันเกิดจากการกระทำใด ๆ ซึ่งทำให้ผู้ฝากสินค้าหรือเจ้าของสินค้าเสียหาย ทั้งจากการเสียหายโดยตรงจากการเก็บรักษา , การสูญหาย , การเสื่อมสภาพ หรือเสื่อมราคา ซึ่งเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้รับฝากสินค้า ความรู้เรื่องศุลกากร สามารถวิเคราะห์ข้อมูล แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความรู้เรื่องคลังสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง เนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่จะส่งผลกระทบต่อองค์การไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเงินทุน ยังมีระดับปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี แต่ในขณะที่เดียวกันถ้ามีปริมาณสินค้าที่มาก ก็ส่งผลให้องค์การเกิดค่าเสียโอกาสด้านการนำเงินทุนไปหมุนเวียน เสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า ดังนั้นพนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศจะต้องคำนึงถึงระดับของสินค้าคงคลังที่เหมาะสมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อที่จะสามารถลดต้นทุนต่างๆ มีความรู้เรื่องการบริหารสินค้าคงเหลือและปริมาณสต็อกสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงาน มีความรู้เรื่อง Air Way Bill หรือ การลงรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนสิ่งของ น้ำหนัก สถานที่ส่ง จุดหมายปลายทาง ความรู้เรื่องการจัดทำ Manifest หรือเอกสารแสดงรายการสินค้าภายในคาร์โก้ของแต่ละไฟท์ เพื่อจัดส่งให้พนักงานคลังสินค้าปลายทางต่อไป

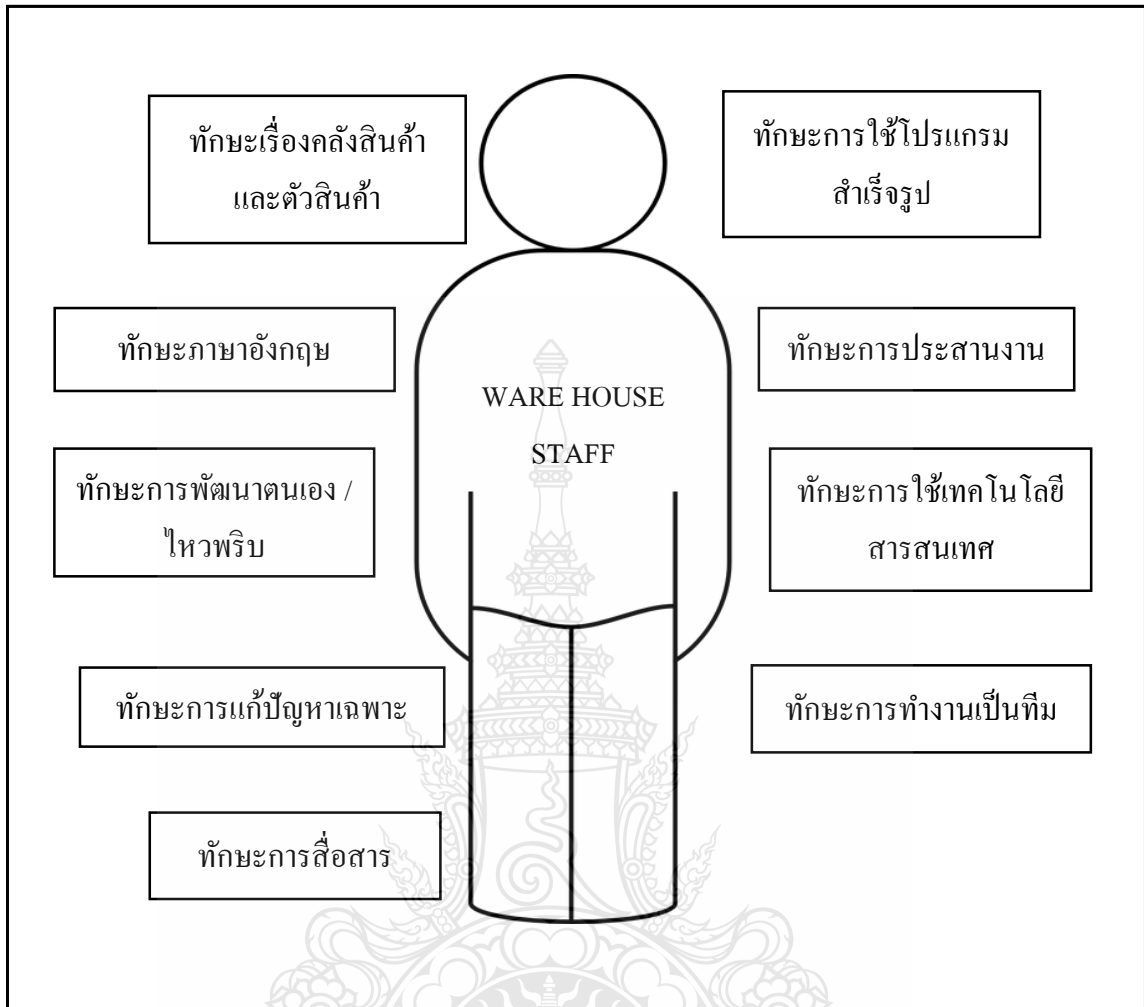
4.3.3 สังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ด้านคุณลักษณะ 2) ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน 3) ด้านความรู้ ดังภาพที่ 4.2 - 4.6



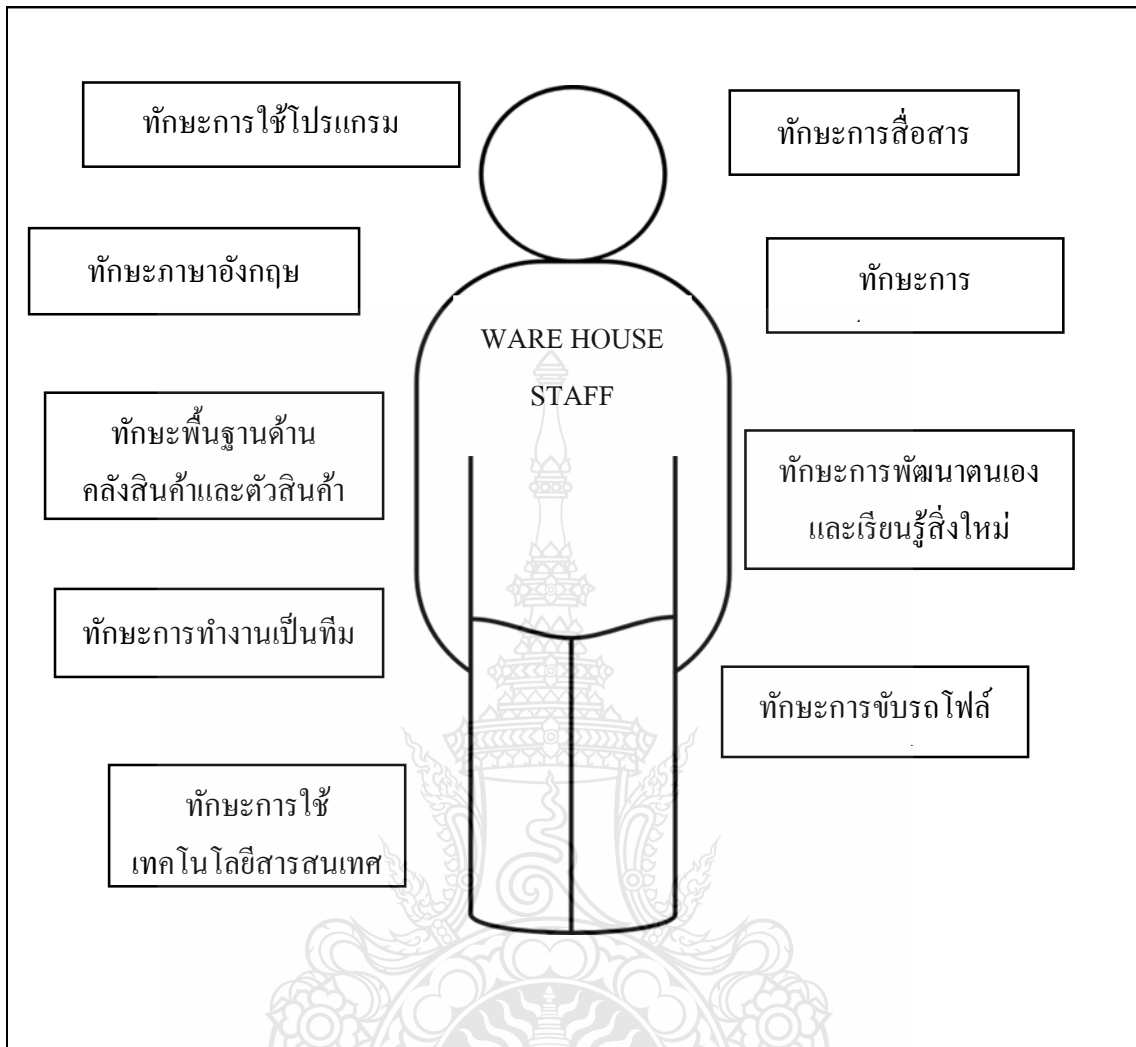
ภาพที่ 4.2 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่คลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันที่



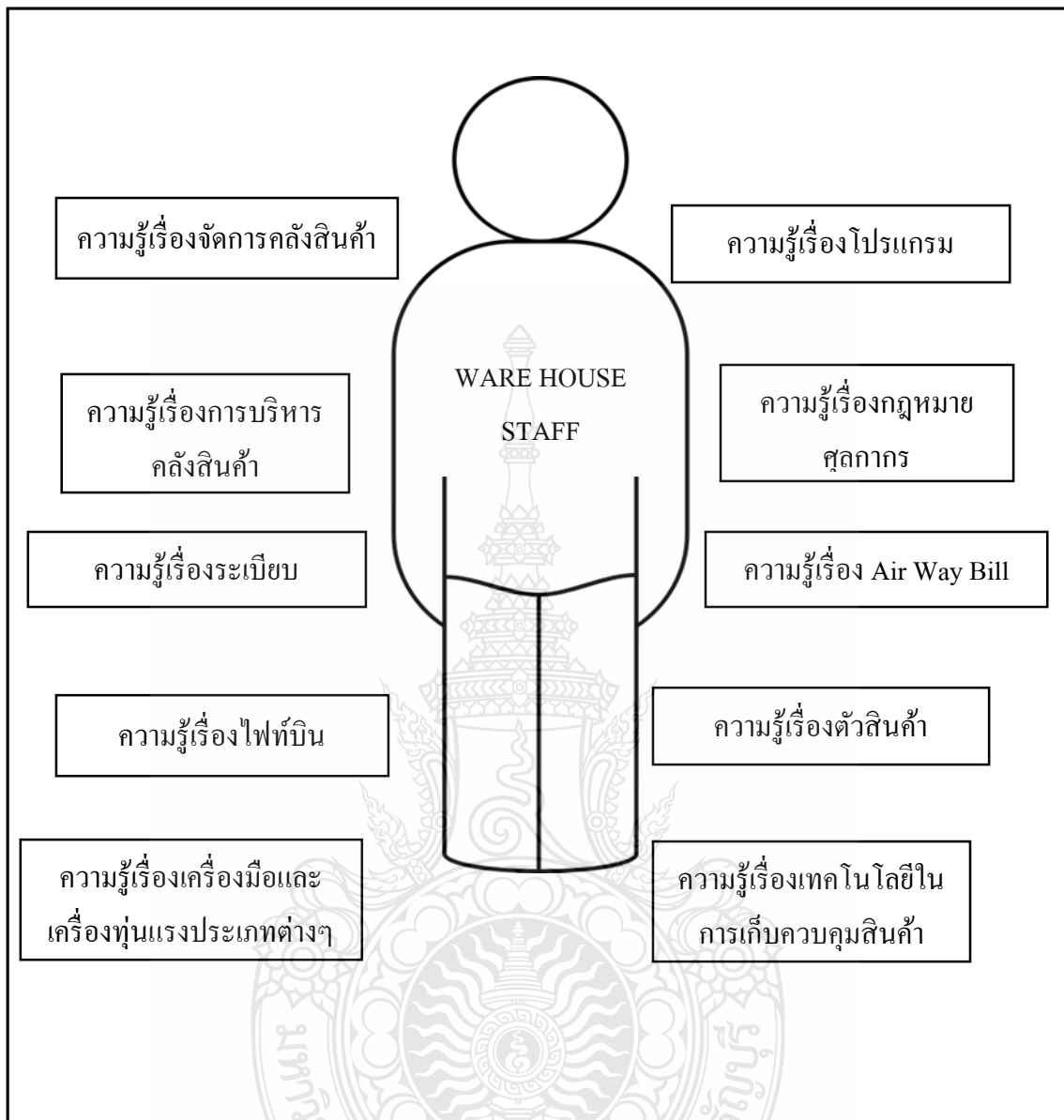
ภาพที่ 4.3 คุณลักษณะที่ยังขาดแคลนของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่ม
อุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบัน



ภาพที่ 4.4 ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบัน



ภาพที่ 4.5 ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ยังขาดแคลน



ภาพที่ 4.6 ความรู้เฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศต้องการมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมไปถึงศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ และสังเคราะห์คุณลักษณะและทักษะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 4 บริษัท ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมไปถึงพนักงานคลังสินค้า จำนวน 11 คน และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 คน ในการดำเนินการวิจัยโดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และนำมาร่างข้อคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการพิจารณาประเด็นที่สำคัญ ตีความหมายพร้อมทำการดึงข้อมูลหรือประโยคสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ นำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปตามหลักวิชาการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์มีทั้งหมด 12 คน เป็นพนักงานคลังสินค้า จำนวน 4 บริษัท 11 คน และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 คน ปฏิบัติงานอยู่ที่สนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมือง ระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ส่วนมากเป็นเพศชาย มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5-30 ปี ตำแหน่งนักทรัพยากรมนุษย์ หัวหน้าคลังสินค้า พนักงานจัดการคลังสินค้า และนักวิชาการทรัพยากรมนุษย์

5.2 สรุปผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ

5.2.1 ด้านความรู้

ความรู้เฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศต้องการมากที่สุด พบว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการจัดการคลังสินค้า รองลงมาคือ ความรู้เรื่องตัวสินค้า ซึ่งมีระดับความคิดเห็นเทียบเท่ากับความรู้เรื่องเครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงประเภทต่างๆ ความรู้เรื่องการบริหารคลังสินค้า และความรู้เรื่องระเบียบสินค้า ความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ความรู้เรื่องไฟท์บิน ความรู้เรื่องกฎหมายศุลกากร ความรู้เรื่อง Air Way Bill

5.2.2 ด้านทักษะ

ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันพบว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษซึ่งมีระดับความคิดเห็นเทียบเท่ากับทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทักษะพื้นฐานด้านคลังสินค้าและตัวสินค้า ส่วนทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ยังขาดแคลนพบว่าคุณลักษณะที่ขาดแคลนที่สุดคือ ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รองลงมาคือ ทักษะภาษาอังกฤษ และทักษะการสื่อสาร ทักษะในการขับรถโฟล์คคลิฟ ทักษะพื้นฐานด้านคลังสินค้าและตัวสินค้า ทักษะการประสานงาน ทักษะการพัฒนาตนเองและเรียนรู้สิ่งใหม่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการทำงานเป็นทีม

5.2.3 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของแรงงานฝีมือในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบัน พบว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีความจำดี แม่นยำ รอบคอบ รองลงมาคือ ความรับผิดชอบซึ่งมีระดับความคิดเห็นเทียบเท่ากับความขยันและความอดทน รองลงมาได้แก่ ความกระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ ความมีระเบียบวินัย ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความรู้ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะที่ยังขาดแคลนของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันพบว่าคุณลักษณะที่ขาดแคลนที่สุดคือ ความอดทน รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ ความรับผิดชอบ ความขยัน การมีพื้นฐานทางการศึกษา ความสามารถทำงานเป็นทีมได้ ความละเอียดรอบคอบ และความกระตือรือร้น จึงสรุปได้ว่าคุณลักษณะทักษะในการปฏิบัติงาน และความรู้เฉพาะทางของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้ากลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีอยู่ใน

ตลาดแรงงานในปัจจุบัน ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการในตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศเท่าที่ควร

5.3 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิจัยสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ อภิปรายได้ดังนี้

5.3.1 ด้านความรู้เฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่กลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศต้องการมากที่สุดคือ ความรู้ความสามารถในด้านการจัดการคลังสินค้าและความรู้เรื่องตัวสินค้า การตรวจสอบจำนวน คุณลักษณะในการที่จะแยกแยะ จัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ โดยการจัดการที่มีระบบการตรวจสอบและตรวจนับความถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับปริมาณในการควบคุมและรับผิดชอบต่อสินค้าที่จัดเก็บอยู่ในคลัง ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการ ทั้งการใช้เทคนิคเทคโนโลยีในการเก็บเพื่อความคุ้มครองคุณภาพของสินค้า รวมถึงการจัดเตรียม , เครื่องมือ และเครื่องทุ่นแรงประเภทต่าง ๆ เช่น รถยก , ชั้นหรือหิ้งสำหรับวางสินค้า , การควบคุม และความ และการจัดการรับและส่งสินค้าภาคพื้นดิน ส่งมอบสินค้าให้กับฝ่ายผลิตหรือลูกค้า หรือผู้ที่มาเบิกหรือตามคำสั่งของผู้ฝากสินค้า ซึ่งจะต้องส่งมอบสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้รับ ทั้งจำนวน , สภาพ , สถานที่ และเวลา จะต้องมีการคัดเลือกรับสินค้าและระบบการจัดส่งให้กับลูกค้าต้องรู้เรื่องการรวบรวมสินค้าขึ้นเครื่องบิน คัดแยกสินค้า , การบรรจุ , การแบ่งบรรจุ , การคัดเลือก , การติดป้าย และที่สำคัญและเป็นหัวใจของคลังสินค้า คือ การควบคุมทางด้านเอกสาร ทั้งที่เกี่ยวกับรายงานการเคลื่อนไหว การรับและการเบิก-จ่าย ที่เรียกว่า Inventory Report และการควบคุมทางบัญชีรวมไปถึงการจัดการขนส่งวัตถุดิบรายสินค้ามูลค่าสูงสัตว์เลี้ยง และของใช้ส่วนตัวมองภาพรวมงานของงานแอร์ไลน์ออกเพื่อที่จะนำส่งสินค้าถึงปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามวันและเวลาที่ลูกค้าต้องการได้ รวมถึงความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องเช่นกฎหมายแพ่งกฎหมายพาณิชย์กฎหมายแรงงานกฎหมายศุลกากรรู้เรื่องความรับผิดชอบทางกฎหมายในการชดเชยความเสียหาย ที่เรียกว่า “Liability” อันเกิดจากการกระทำใด ๆ ซึ่งทำให้ผู้ฝากสินค้าหรือเจ้าของสินค้าเสียหายทั้งจากการเสียหายโดยตรงจากการเก็บรักษา การสูญหาย การเสื่อมสภาพหรือเสื่อมราคา ซึ่งเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้รับฝากสินค้าความรู้เรื่องศุลกากรสามารถวิเคราะห์ข้อมูลแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มีความรู้เรื่องคลังสินค้าการบริหารสินค้าคงคลัง เนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่จะส่งผลต่อองค์การไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเงินทุนยังมีระดับปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงยิ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีแต่ในขณะเดียวกันถ้ามีปริมาณสินค้าที่มากก็ส่งผลให้องค์การเกิดค่าเสียโอกาส

ด้านการนำเงินทุนไปหมุนเวียนเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้าดังนั้นพนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศจะต้องคำนึงถึงระดับของสินค้าคงคลังที่เหมาะสมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เพื่อที่จะสามารถลดต้นทุนต่างๆมีความรู้เรื่องการบริหารสินค้าคงเหลือและปริมาณสต็อกสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงานมีความรู้เรื่อง AirWay Bill หรือการลงรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนสิ่งของน้ำหนักสถานที่ส่งจุดหมายปลายทาง ความรู้เรื่องการจัดทำ Minifest หรือเอกสารแสดงรายการสินค้าภายในคาร์โก้ของแต่ละไฟท์เพื่อจัดส่งให้พนักงานคลังสินค้าปลายทางต่อไป

5.3.2 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันควรต้องมีการวางแผนทักษะในการทำงานอย่างละเอียดรอบคอบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจากคลังสินค้ามีหลายประเภทขึ้นอยู่กับการใช้งาน และนโยบายของแต่ละบริษัท เจ้าหน้าที่คลังสินค้าต้องคำนึงถึงอัตราความต้องการในด้านกิจกรรมต่างๆที่จะเป็นตัวกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการคลังสินค้าว่าจะใช้เทคโนโลยีอะไร ต้องจัดพื้นที่สำหรับพนักงานมากน้อยเพียงใดรวมถึงการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ที่สำคัญคือเรื่องทักษะในการปฏิบัติงานในด้าน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ การประสานงาน การสื่อสารกันในองค์กร ไหวพริบการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งก็เป็นประเด็นสำคัญที่บุคลากรในกลุ่มอาชีพนี้ควรมี แต่กลับเป็นสิ่งที่ขาดแคลนมากที่สุดในปัจจุบัน ทำให้การทำงานไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากคลังสินค้าเป็นส่วนหนึ่งของ โลจิสติกส์ซึ่งเก็บสินค้าคงคลังที่อยู่ระหว่างจุดกำเนิดกับจุดบริโภค และนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และ โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการทำงาน ในเรื่องของสถานะภาพ เงื่อนไข การจัดเรียงของสินค้าคงคลังที่ยังจัดเก็บอยู่ ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของทุกระดับในองค์กร ในระดับผู้ปฏิบัติงานจะใช้สารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน แต่ละระดับหัวหน้างานจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานหรือในการแก้ปัญหาต่างๆ

5.3.3 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ การมีความจำที่ดี แม่นยำ รอบคอบ เนื่องจากงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศนั้นเป็นงานที่ พนักงาน 1 คนจะต้องทำเป็นทุกฝ่ายในสายงานของตน โดยจะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำในทุก ๆ ฝ่ายงาน ไม่ได้ประจำจุดอยู่ตรงหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งไปตลอด เพื่อให้พนักงานได้มองเห็นภาพกว้างของงาน ทำให้เข้าใจงานและมองเห็นปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาได้มากขึ้น และด้วยเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก มีรายละเอียดเยอะ และไม่มีวันหยุด ทำให้คุณลักษณะดังกล่าวเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันมากที่สุด ส่วนคุณลักษณะที่ยังขาดแคลนมากที่สุดในตอนนี้คือ ความอดทน ความรับผิดชอบ และความสามารถในการทำงานแทนกันได้ ด้วยงานคลังสินค้าในธุรกิจ

ขนส่งสินค้าทางอากาศ จะต้องเจอสินค้าหลากหลายประเภทไม่ว่าจะเป็น สุนัข-แมว ปลาที่ยังมีชีวิต ผลไม้ สินค้าอันตราย รวมไปถึงศพ ซึ่งกระบวนการการแพ็คสินค้า ผู้ที่ใช้ใส่สินค้า แผ่นรองฐานสินค้า ก็จะมีวัสดุและวิธีการแตกต่างกัน และมีความละเอียดในทุกขั้นตอน รวมถึงปัญหาหน้างานที่มีมากมาย ทำให้ได้เห็นถึงคุณลักษณะที่ยังขาดแคลนของเจ้าหน้าที่คลังสินค้า

สภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ อภิปรายได้ว่า พนักงานคลังสินค้าเป็นส่วนสำคัญหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจหลักในการผลักดันให้งานคลังสินค้ามีความก้าวหน้า จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ทันโลกปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าอย่างมาก แต่ในปัจจุบันพนักงานคลังสินค้าในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ยังมีสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมนี้ไม่เพียงพอ ยังขาดอีกหลายด้านไม่ว่าจะเป็นทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะพื้นฐานเรื่องคลังสินค้าและตัวสินค้า ซึ่งล้วนเป็นทักษะที่สำคัญมากในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านคุณลักษณะที่จำเป็นพนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศก็ยังมีขาดอีกหลายด้าน เช่น ความอดทน มีน้ำใจ และมีความรับผิดชอบ ด้านความรู้เฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องจัดการคลังสินค้า ความรู้เรื่องตัวสินค้า ความรู้เรื่องกฎหมายศุลกากร ก็ยังไม่เพียงพอในการเริ่มงานทันที ต้องนำมาเทรนนิ่งใหม่ในทุกครั้งที่เข้ามาทำงาน หากมองในภาพของการผลิตทรัพยากรมนุษย์นั้นเรื่องของสภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะมนุษย์สามารถพัฒนาให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพได้ไม่จำกัด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรที่จะนำพาส่วนของปัจจัยอื่น ๆ ไปสู่เป้าหมายทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งการได้มาซึ่งผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพพนักงานคลังสินค้าจะต้องมีคุณภาพความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน สิ่งต่าง ๆ ซึ่งพนักงานคลังสินค้าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีคุณภาพจะต้องมีคุณภาพในตนเองก่อนคือ มีจิตสำนึกมีความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน สิ่งที่มาสนับสนุนก็คือ ความรู้ ทักษะและความชำนาญ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาและทำงานมาเป็นเวลานานควรมีประสบการณ์และความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพของตนเองให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านวิชาความรู้และวิชาชีพในแขนงของตนเองให้สูงขึ้น ควรหมั่นแสวงหาความรู้และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ความรู้ ความสามารถ และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ที่เราเรียกว่า สังคมแห่งการเรียนรู้ หากพนักงานคลังสินค้าในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทาง

อากาศไม่รู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ก็จะดำเนินชีวิตด้วยความยากลำบากในปัจจุบัน

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ อภิปรายได้ดังนี้ สำหรับกลุ่มคนที่ให้ความสนใจในการประกอบอาชีพนี้ไม่ว่าจะเป็น นักศึกษา ผู้ที่ต้องการเข้ามาทำงานในสายอาชีพนี้ หรือผู้ที่กำลังปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศนั้น ควรมีคุณสมบัติที่จำเป็นเบื้องต้น ควรมีความแม่นยำ รอบคอบ มีไหวพริบ ขยัน อดทน สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ มีความสามารถทางด้านภาษา ซึ่งมีบางส่วนที่สอดคล้องกับการทบทวนทางวรรณกรรม ผลการศึกษาของ (อรณิชา บุตรพรหม, 2558) คุณลักษณะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ที่องค์การเอกชนต้องการ และผลการศึกษา (กาญจนา ทองทัศย์, 2555) การศึกษาความต้องการคุณลักษณะบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการ (กฤตศุตา เขียวอุบล ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และธนัช กนกเทศ, 2557) แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการ และมีสมรรถนะบางอย่างที่เพิ่มเติมขึ้นมา เช่น ความรู้เรื่องกฎหมายศุลกากร ความรู้เรื่อง AIR WAY BILL ความรู้เรื่องไฟท์บิน ในกลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้าจะมีลักษณะและกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าแตกต่างกันออกไป อย่างธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีความรู้แค่เรื่องการจัดการคลังสินค้า หรือมีความสามารถในการขับรถโฟล์คลิฟได้คงไม่พอ พนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศนั้น จำเป็นจะต้องมีความรู้เรื่องระบบและกระบวนการทำงานของสนามบินด้วย ต้องรู้เรื่องไฟท์บิน กฎหมายศุลกากร กฎระเบียบต่างในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้วยเป็นการขนส่งที่มีกฎเกณฑ์ระเบียบต่างๆเยอะมากกว่าการขนส่งประเภทอื่น ทำให้พนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ จะต้องมีความรู้ที่เป็นเลิศรอบด้านมากกว่าการขนส่งประเภทอื่น ๆ

ตารางที่ 5.1 ตารางการสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของ
ตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ (ด้านคุณลักษณะ)

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะที่ขาด/ควรได้รับพัฒนา
<u>ด้านคุณลักษณะ</u>	
1. ความจำที่ดี แม่นยำ มีไหวพริบ	1. รอบคอบ
2. มีความรับผิดชอบ	2. มีความรับผิดชอบ
3. มีความอดทนในการทำงาน	3. มีความอดทนในการทำงาน
4. ใฝ่รู้	4. พื้นฐานการศึกษา
5. ขยัน	5. ขยัน
6. สามารถทำงานเป็นทีมได้	6. สามารถทำงานเป็นทีมได้
7. กระตือรือร้น	7. กระตือรือร้น
8. มีระเบียบวินัย	
9. ซื่อสัตย์	

ตารางที่ 5.2 ตารางการสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของ
ตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ (ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน)

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะที่ขาด/ควรได้รับพัฒนา
<u>ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน</u>	
1. ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	1. ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
2. ทักษะภาษาอังกฤษ	2. ทักษะภาษาอังกฤษ
3. ทักษะพื้นฐานเรื่องคลังสินค้า/ตัวสินค้า	3. ทักษะพื้นฐานเรื่องคลังสินค้า/ตัวสินค้า
4. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า/ไหวพริบ	4. ทักษะความสามารถในการขับรถโฟล์คลิฟ
5. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	5. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ทักษะการพัฒนาตนเองและเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ	6. ทักษะการพัฒนาตนเองและเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ
7. ทักษะการทำงานเป็นทีม	7. ทักษะการทำงานเป็นทีม
8. ทักษะการสื่อสาร	8. ทักษะการสื่อสาร
9. ทักษะการประสานงาน	9. ทักษะการประสานงาน

ตารางที่ 5.3 ตารางการสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ (ด้านความรู้เฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน)

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะที่ขาด/ควรได้รับการพัฒนา
ด้านความรู้	
1. ความรู้ความสามารถในการจัดการคลังสินค้า	เป็นสมรรถนะที่ขาดและควรได้รับการพัฒนา
2. ความรู้เรื่องตัวสินค้า	ทุกข้อที่กล่าวมาจากตารางทางด้านซ้าย
3. ความรู้เรื่องเครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงต่างๆ	เนื่องจากงานคลังสินค้าทางอากาศ เวลาเริ่ม
4. ความรู้เรื่องเทคโนโลยีการเก็บเพื่อควบคุมคุณภาพของสินค้า	พนักงานเข้ามาแล้วต้องเทรนนิ่งใหม่ตลอดเวลา เพราะว่าพนักงานจะไม่มีความรู้เชิงลึกในเรื่องเหล่านี้มาก่อน
5. ความรู้เรื่องไฟท์บิน	
6. ความรู้เรื่องกฎหมายศุลกากร	
7. ความรู้เรื่อง AIR WAY BILL	
8. ความรู้เรื่องระเบียบคลังสินค้า	

5.4 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลงานวิจัยเรื่องสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบการและปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มธุรกิจนี้ ดังนี้

5.4.1 จากการวิจัยพบว่าสมรรถนะที่ตลาดแรงงานต้องการกับสิ่งที่พนักงานคลังสินค้าเป็น ไม่มีความสอดคล้องกันเท่าที่ควร และเพื่อให้สมรรถนะของพนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ควรมีการระดมมาตรฐานการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่งให้สอดคล้องกับความต้องการในบริษัทของตน ไม่ว่าจะเป็นการประกาศคุณสมบัติที่ต้องการให้ชัดเจนลงบนเว็บไซต์จัดหางาน เพื่อให้ทั้งผู้สมัครตรวจสอบคุณสมบัติตนเองได้ถูกต้อง ก่อนตัดสินใจสมัคร การที่กำหนดสมรรถนะที่ต้องการไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นก็จะเป็นการคัดเลือกผู้สมัครในเบื้องต้นให้กับทางผู้ประกอบการเองด้วย และทำให้ไม่เสียเวลาด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย

5.4.2 จากการศึกษาพบว่า ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของพนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในส่วนของ

สถาบันการศึกษาจึงควรมีการเปิดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศมากขึ้น เพื่อให้ได้บุคลากรที่จบออกมาแล้วสามารถใช้งานได้จริง ไม่ต้องเทรนนิ่งมาก มีพื้นฐานและความเข้าใจในไลน์การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นอย่างดี โดยให้มีคุณสมบัติเบื้องต้น ตามการสังเคราะห์สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศ ดังนี้

1. มีความจำที่ดี รอบคอบ มีไหวพริบ
2. มีความอดทนในการทำงาน
3. สามารถทำงานเป็นทีมได้
4. ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
5. ทักษะภาษาอังกฤษ
6. ทักษะพื้นฐานเรื่องคลังสินค้า/ตัวสินค้า
7. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงาน แอร์ไลน์ เช่น ความรู้เรื่องไฟท์บิน กฎหมายกรม

ศุลกากร

5.4.3 ทั้งผู้บริหารและพนักงานสามารถที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้ดียิ่งขึ้นเหมาะสมกับตำแหน่งงาน บทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยสามารถนำเอาแนวทางการรับรู้ความสามารถของตนเองตามทฤษฎีของ (Bandura, 1977) มาถือปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรและส่วนงาน ดังนี้

1. การใช้ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จที่ผ่านมาของตนเอง หรือส่วนงานที่ตนเองสังกัดอยู่ หรือมีส่วนร่วมในความสำเร็จ จะเป็นความภาคภูมิใจและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความต้องการที่จะพัฒนาขีดความสามารถของตนเองเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การกระตุ้นทางอารมณ์จะทำให้พนักงานพยายามปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เช่น จะพยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเมื่อถูกผู้บังคับบัญชาตำหนิในความผิดพลาดที่ผ่านมาและจะมีการแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เมื่อมีการนำเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานมาอ้าง และสามารถหาแนวทางออกของปัญหาได้ดี เมื่ออยู่ในสภาวะกดดันจากเพื่อนร่วมงาน

3. การใช้ตัวแบบหรือการมีแบบอย่างที่ดี มีผู้บังคับบัญชาที่ประสบความสำเร็จเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน และการใช้แนวทางของผู้ที่ประสบความสำเร็จซึ่งอยู่ในวัยเดียวกันมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานพยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

4. การใช้คำพูดชักจูง เป็นการบอกว่าบุคคลนั้นมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ โดยควรจะใช้ร่วมกับการทำให้พนักงานมีประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งอาจจะต้องค่อย ๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไป และให้เกิดความสำเร็จตามลำดับ ขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน ย่อมที่จะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองได้

5. สมรรถนะของพนักงานเป็นตัวบ่งชี้ว่า พนักงานขององค์กรแต่ละตำแหน่งควรมีความสามารถในด้านใด และอยู่ในระดับไหน เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น พนักงานจึงควรมีสมรรถนะในการทำงานอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงควรมีการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเพื่อช่วยให้มีความรู้ความสามารถในทิศทางที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร โดยในยุคของการเปลี่ยนแปลงนั้นพนักงานควรมีทัศนคติที่ดีในการทำงานเพื่อช่วยให้เกิดการยอมรับ และการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสมรรถนะของตนให้สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ และความรับผิดชอบ รวมถึงพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

6. จากการวิจัยในด้านของความรู้เฉพาะด้านที่จำเป็นในการปฏิบัติงานคลังสินค้าในธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่า พนักงานคลังสินค้ามีความรู้เฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ ดังนั้น องค์กรต้องสนับสนุนให้มีการสร้างบรรยากาศการทำงานให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน ซึ่งอาจดำเนินการด้วยการสนับสนุนให้มีการสร้างทีมงานบูรณาการโดยใช้ระบบพี่เลี้ยงมาเป็นหัวหน้าทีมสอนงานให้แก่สมาชิกในทีม ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ถึงเทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน และเป็นการฝึกฝนให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นระบบ นอกจากนี้ อาจมีการจัดชุดความรู้ในการทำงานเป็นฐานข้อมูล และเป็นคู่มือสำหรับการสอนงานแก่พนักงานอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาแต่ละหน่วยงานในอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในตำแหน่งอื่นๆเพิ่มเติม

5.5.2 ควรมีการวิจัยสมรรถนะทางการบริหารในอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อให้ได้ข้อมูลสมรรถนะอีกด้านที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป

5.5.3 ควรศึกษาถึงการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับการพัฒนางานแต่ละตำแหน่งตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

5.5.4 เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมยิ่งขึ้น ควรมีการทำวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กัน ไป และแก้ไขข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้เหมาะสมมากกว่านี้ ป้องกันไม่ให้ผู้ตอบขาดเหตุผลที่ได้และแสดงความคิดเห็นที่เกินกว่าความจริง เพื่อนำข้อเท็จจริงที่ได้มาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาในภายหลังได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนทุกมิติ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กนกพร หาญสุธีรากุล. (2553). การศึกษามูลค่าของเวลากับค่าระวางเพื่อการตัดสินใจในการขนส่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- กระทรวงแรงงาน. (2559). รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. สำนักงานปลัด. (2557). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2559 - 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- จันทร์จรัส ประสงค์. (2559). การศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรม กระบวนการและองค์การที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในองค์กรธุรกิจด้านบริการโลจิสติกส์เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชัยรัตน์ ลิ้มภักดีสวัสดิ์. (28 ธันวาคม 2557). พัฒนาการของเทคโนโลยีการขนส่ง. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://chairattechnotransportation.blogspot.com/2014/>
- ทศพล ลิ้มพิงธรรม. (2539). การเข้าสู่ตลาดในประเทศไทยของผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธนาคารออมสิน. (2562). ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน เผย“ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ Startup ไตรมาส 1 ปี 2562 อยู่ในเกณฑ์ดี. สืบค้นจาก <https://gnews.apps.go.th/news?news=40238>.
- ธีรพล ขุนเมือง. (2560, 29 มีนาคม). กระทรวงแรงงาน บั่นคนป้อน โลจิสติกส์ 1.7 แสนคนภายใน 5 ปี. *ฐานเศรษฐกิจ*, 5, สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com/content/137651>.
- ธีรวัรา บวชชัยภูมิ, [ม.ป.ป.]. สื่อการเรียนการสอน รายวิชาการจัดการขนส่งและการกระจายสินค้า. สืบค้นจาก <https://www.scribd.com/doc/187370283>.
- นระ คมนามูล. (2007). ความหมายของโลจิสติกส์ในการขนส่ง. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=589&read=true&count=true
- บัสแอนด์ทรัค. (2560). ความท้าทายโลจิสติกส์ทางอากาศ. สืบค้นจาก <https://www.busandtruckmedia.com/3304/>
- ประสารณ์ เกียรติไพบูลย์กิจ. (2553). *คู่มือธุรกิจนำเข้า-ส่งออก* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สามัญทวีปัญญา.

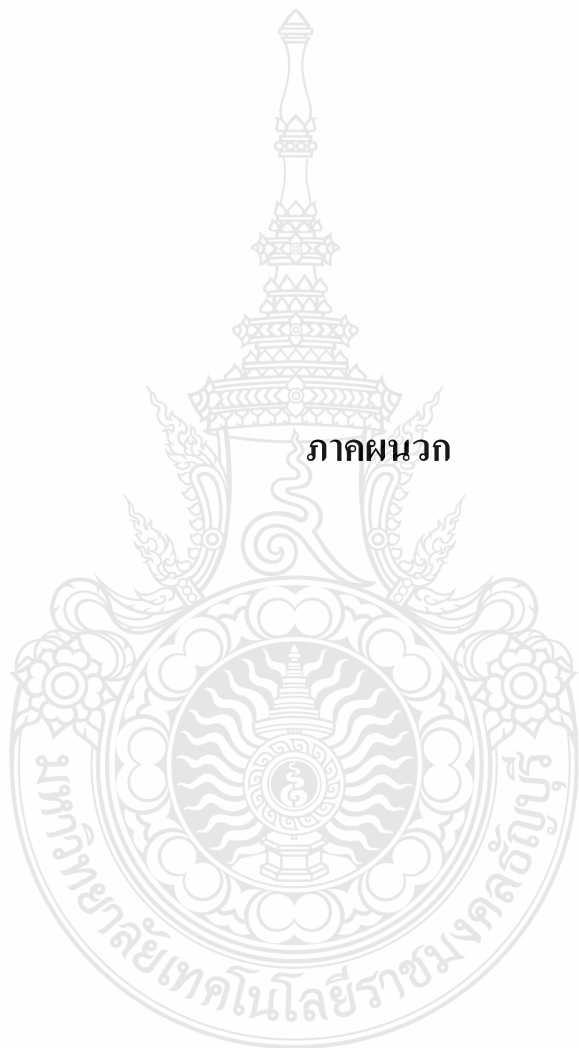
บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมพ์วิรัช เจริญรัตนานุกูล. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วัชรระ วัฒนภากาศ ฤทธาคนี. อุตสาหกรรมสายการบิน. สืบค้นจาก <http://www.inrit2014.com/inrit2014/Proceedings/C%206.1-6.9.pdf>.
- วิญญู ปรอยกระโทก. การวัดระดับการให้บริการของผู้ให้บริการการขนส่ง. สืบค้นจาก http://www.tpa.or.th/tpanews/upload/mag_content/45/ContentFile743.pdf
- ศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center. (2557). การจัดทำเนื้อหาองค์ความรู้ SMEs ภายใต้งานพัฒนา ศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledge Center ปี 2557. สืบค้นจาก http://www.sme.go.th/upload/mod_download/
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย. สืบค้นจาก <http://www.catc.or.th/2015/attachments/file/year2560/0560.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). รายงานโลจิสติกประเทศไทย 2557. สืบค้นจาก https://www.nesdb.go.th/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=3390.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่ 3/2561. ใน รายงานภาวะเศรษฐกิจไตรมาสที่ 3/2561. (น. 8-9). กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ความต้องการแรงงานไทยในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (2561-2570). สืบค้นจาก http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2561/aug2561-1.pdf
- สุวัฒน์ นวลขาว. (2560). การยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานคือการบันดาคความสุข. **Happy Workplace**, 3(1), 16-17.
- อนุสรรา อนุวงศ์. (2557). แรงงานไทยใน AEC ก้าวนี้ให้ทัน. สืบค้นจาก <http://www.ertc.econ.tu.ac.th/images/ertc.econ.tu.ac.th/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อักษร สวัสดิ์. (2542). ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก
ฐานข้อมูลศูนย์ข้อมูลการวิจัยแห่งชาติ.
- เอสซีจี โลจิสติกส์. (2558). 4 คุณลักษณะของ Logistics People. สืบค้นจาก <https://www.scglogistics.co.th/blog/detail/5?category=3>
- Boeing World Air Cargo Forecast Team. **World air cargo forecast 2014-2015**. Retrieved from
<https://sec.report/Document/0001534155-17-000003/ex1025boeingwacf.pdf>
- Davenport, T. H., & Phusak, L. (1998). **Working knowledge: How organizations manage what they know**. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Davidson, R. (1994). **Business travel**. Harlow, United Kingdom: Longman.
- International Air Transport Association. (2016). **Gulf air cargo volumes to remain subdued for month**. Retrieved from <https://www.arabianbusiness.com/companies/international-air-transport-association -iata-75122.html>
- International Civil Aviation Organization. **Special group on aviation war risk insurance**. Retrieved from http://www.icao.int/secretariat/legal/Meetings/sgwil_report.pdf
- Murphy, P. R., & Daley, J. M. (1996). International freight forwarder perspectives on electronic data interchange and information management issue. **Journal of Business Logistics**, 17(1), 63-84.
- Schulz, E. (Ed.). **Global networks, global citizens**. Retrieved from <https://www.airbus.com/content/dam/corporate-topics/publications/media-day/Presentation-Eric-Schulz-GMF-2018.pdf>
- Stock, J. R., & Lambert, D. M. (2001). **Strategic logistics management**. Boston : McGraw-Hill Irwin.

ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัย

เรื่อง สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานใน

ภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

ระดับการศึกษา.....

สาขา/วิชาเอก.....

จาก.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตอนที่ 2 ข้อคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการในหัวข้อ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

1. ท่านมีความคิดว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ในปัจจุบันควรเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

2. ท่านคิดว่าคุณลักษณะที่ยังขาดแคลนของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในประเทศไทยคืออะไร

3. ท่านมีความคิดเห็นว่าทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันควรเป็นอย่างไร

4. ท่านคิดว่าด้านทักษะใดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ยังขาดแคลน

5. ท่านคิดว่าความรู้เฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศต้องการมากที่สุดคืออะไร

6. ท่านคิดว่าคุณลักษณะ ทักษะในการปฏิบัติงาน และความรู้เฉพาะทางของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้ากลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีอยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการหรือไม่ อย่างไร





ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๑๐๕๖

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ฝ่ายบุคคล หัวหน้าฝ่ายคลังสินค้า และพนักงานคลังสินค้า

บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสานามบดินสุวรรณภูมิ

ด้วย นางสาวภาณุมาศ เนียมพลับ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขอ
สัมภาษณ์ท่าน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา รายวิชา ๐๕-๐๐๐-๗๐๕ วิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะ
ของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการ
ขนส่งสินค้าทางอากาศ” หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)

ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๔ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๔ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวภาณุมาศ เนียมพลับ

โทร. ๐๔๕ ๘๖๘ ๓๔๑๖



ที่ ศธ ๐๕๗๘.๐๖ / ๑๑ ๐๐

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์
เรียน ฝ่ายบุคคล หัวหน้าฝ่ายคลังสินค้า และพนักงานคลังสินค้า
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินสุวรรณภูมิ

ด้วย นางสาวภาณุมาศ เนียมพลับ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขอ
สัมภาษณ์ท่าน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะ
ของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการ
ขนส่งสินค้าทางอากาศ” หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๕๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวภาณุมาศ เนียมพลับ

โทร. ๐๒๕ ๘๖๘ ๓๓๒๖

ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน	นางสาวภาณุมาศ เนียมพลับ
วัน เดือน ปีเกิด	23 มกราคม 2535
ที่อยู่	35/3 หมู่ 6 หมู่บ้านชนากร 1 ต.วัดชลอ อ.บางกรวย นนทบุรี 11130
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการทำงาน	Management Trainee บริษัท S.Silpa (2521) Co., Ltd
เบอร์โทรศัพท์	095 8683916
อีเมล	Panumas_n@mail.rmutt.ac.th

