



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
COMMUNICATION SKILLS DEVELOPMENT OF CROSS BORDER
EMPLOYEES LOGISTICS SERVICE PROVIDER
TO INCREASE OPERATIONAL EFFICIENCY

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
COMMUNICATION SKILLS DEVELOPMENT OF CROSS BORDER
EMPLOYEES LOGISTICS SERVICE PROVIDER
TO INCREASE OPERATIONAL EFFICIENCY

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)
เมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2564



รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ทรง: งามสุวรรณฉาย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
อาจารย์ที่ปรึกษา

ทรง: งามสุวรรณฉาย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
กรรมการ

ทรง: งามสุวรรณฉาย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
ประธานหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรม)



อาจารย์ ดร.สิทธิโชค สิ้นรัตน์
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา ยอดนิล
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เลขรากรณ์ งามสุวรรณฉาย 626016

การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ชุตีระ ระบอบ, ประ.ด.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. ศึกษาระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2. ศึกษาระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงาน 3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 4. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test และ One-Way ANOVA

จากผลการวิจัย พบว่าระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานอยู่ในระดับมาก เพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสาร พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพิ่มประสิทธิภาพ

COMMUNICATION SKILLS DEVELOPMENT OF CROSS BORDER
EMPLOYEES LOGISTICS SERVICE PROVIDER
TO INCREASE OPERATIONAL EFFICIENCY

KETSARAPHON NGAMSUWANNACHAY 626016

MASTER OF MANAGEMENT (INDUSTRIAL MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHUTIRA RABOB, Ph.D.

ABSTRACT

Research Objectives 1. Study communication skills level of cross-border employees logistics service provider to increase operational efficiency. 2. Study problems level with communication skills of cross-border employees. 3. Analyze and compare the differences of personal factors to increase operational efficiency. 4. Study ways to develop communication skills of employees. Samples used in the research is cross-border employees logistics service provider in Bangkok 152 people using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were t-test and One-Way ANOVA

From the research results, The communication skills level of cross-border employees logistics service provider. Overall is at a high level and Increase operational efficiency is at the highest level. Problems level with communication skills of employees is at a high level. Different genders had different to increase operational efficiency, and age, status, education level, work experience, position and organization communicating different jobs had no different to increase operational efficiency. Guidelines for developing communication skills was at a high level.

Keywords: communication skills, cross-border logistics service personnel,
increase efficiency

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ ประธานหลักสูตร และคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล และ ดร.สิทธิโชค สีนรัตน์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยม ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำวิชา อาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ รวมถึงให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ เป็นอย่างดี ตลอดจนจบหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในส่วนของขนส่งสินค้าข้ามแดน ในกรุงเทพมหานครทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยหวังว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้เหล่าคุณอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิทยานิพนธ์เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 คำถามของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 คำนียามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 สมมติฐานการวิจัย	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	19
2.3 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	24
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
2. 6 กรอบแนวคิดการวิจัย	49
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล	51
3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	53
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะการสื่อสารของพนักงาน บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	59
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	65
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงาน บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	70
4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	76
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	87
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	91
5.2 อภิปรายผล	94
5.3 ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	103
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	104
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	105
ภาคผนวก ง ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	113
ประวัติผู้เขียน	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	โครงสร้างพื้นฐานทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้า	39
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำแนกตามเพศ	56
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำแนกตามอายุ	56
4	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำแนกตามสถานภาพ	57
5	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำแนกตามระดับการศึกษา	57
6	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานทางด้านโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	58
7	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำแนกตามตำแหน่งงาน	58
8	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานบ่อยที่สุด	59
9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงาน บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	59
10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของผู้ส่งสาร	60
11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของข่าวสาร	62
12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของ ช่องทางการสื่อสาร	63
13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของผู้รับสาร	64
14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
15	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านคุณภาพของงาน	66
16	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านปริมาณงาน	67
17	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านเวลา	68
18	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านค่าใช้จ่าย	69
19	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	70
20	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้ส่งสาร	71
21	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของข่าวสาร	72
22	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของช่องทางการส่งสาร	73
23	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้รับสาร	74
24	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ	76
25	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	79
27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	80
28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานทางด้านโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน	81
29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	83
30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงาน	84
31 การสรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน	86
32 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	87
33 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการฝึกอบรม	88
34 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการศึกษา	89
35 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนา	90

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบของการสื่อสาร	11
2	ทฤษฎีการติดต่อสื่อสารเบอร์โล SMCR	13
3	แบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลมของ OSGOOD และ SCHRAMM	15
4	กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน	34
5	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าข้ามแดน	36
6	กรอบแนวคิดการวิจัย	49



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศไทยในปัจจุบันมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องตามสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม อีกหนึ่งธุรกิจที่สำคัญ คือ ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของไทยโดยช่วยในการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ธุรกิจประเภทอื่น ๆ ในปี 2562-2564 ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน มีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 1-2% ต่อปี ปัจจัยหนุนจากการเติบโตของภาคการผลิตการค้าและการลงทุนภาครัฐและเอกชน รวมถึงปริมาณผลผลิตสินค้าเกษตรที่มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น ทำให้มีความต้องการขนส่งและกระจายสินค้าให้กับลูกค้าสูงขึ้น (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. 2562)

จากสถานการณ์การค้าชายแดน – ผ่านแดน มกราคม – พฤษภาคม ปี 2563 ช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ยังสามารถดำเนินการได้ปกติ แต่มีเรื่องในการตรวจสอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติในการขนส่งสินค้าข้ามแดนที่เพิ่มมากขึ้น (กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. 2563) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเป็นลักษณะของการให้บริการจัดการงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ โดยงานที่ให้บริการจะเป็นกิจกรรมที่มีการให้บริการอย่างเป็นทางการ ซึ่งลักษณะงานมีความซับซ้อนต้องใช้ทักษะและความชำนาญเฉพาะด้าน และอาจใช้ผู้ให้บริการหลายราย โดยผู้ว่าจ้างยังคงเข้าไปมีส่วนในการบริหารจัดการ เพื่อให้งานซึ่งมอบหมายให้กับผู้ให้บริการโลจิสติกส์แต่ละรายมีการเชื่อมโยงกัน บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน แบ่งออกเป็น ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้ให้บริการคลังสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตัวแทนออกของ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (สิริพร สงบธรรม. 2560) ซึ่งเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการขนส่งสินค้า หรือการบริการด้านโลจิสติกส์ให้กับลูกค้า ในธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน พนักงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ลูกค้าต้นทาง ทีมรถขนส่ง ทีมเตรียมเอกสารนำเข้าส่งออก ตัวแทนออกของ และลูกค้าปลายทาง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขนส่งสินค้าข้ามแดน จะเห็นได้ว่าในส่วนนี้ การสื่อสารเป็นส่วนที่สำคัญมากในการปฏิบัติงาน เพราะต้องเชื่อมโยงแต่ละส่วนงานเข้าด้วยกันเพื่อให้งานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือตามความต้องการของลูกค้า และปัญหาที่สำคัญคือความยากในการติดต่อสื่อสารกับคนต่างประเทศ เนื่องจากต้องใช้ภาษาสากลเป็นหลักในการติดต่อทางธุรกิจ โดยผู้ส่งออกและผู้นำเข้าของไทยยังมีจุดอ่อนในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่ง เช่น เวียดนามและมาเลเซีย เป็นต้น ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า ในปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะจ้างพนักงานที่มี

ความสามารถในด้านภาษามาเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้น (ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์. 2557) หากการสื่อสารของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ให้เกิดปัญหาตามมา เช่น การสื่อสารผิดพลาด ทำให้งานที่ตั้งไว้ไม่บรรลุ ทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา และอาจทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นไม่ราบรื่นและไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การสื่อสารจึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จากสภาพการแข่งขันในปัจจุบันที่เพิ่มมากขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วขึ้นทำให้หลาย ๆ องค์กรต้องปรับตัว และมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น การสื่อสารในองค์กรนับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่จะทำให้องค์กรนั้น ๆ มีความเจริญก้าวหน้า และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและไปในทิศทางเดียวกัน (เสนาะ ตีเยาว์. 2541) และยังเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อพนักงานเป็นอย่างมาก ในการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับ การสื่อสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานสามารถถ่ายทอดความคิดออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน และนำไปปฏิบัติโดยอาศัยกระบวนการของการสื่อสาร และเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารที่ช่วยให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารองค์กรจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่าง ไม่หยุดนิ่ง ซึ่งในกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น คือ การสื่อสาร กล่าวได้ว่าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด (พัชนี ธีระเสนา. 2550) เพราะการสื่อสารเป็น กลยุทธ์และกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ การเรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันของพนักงานโดยมีผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสารและข่าวสารเป็นกระบวนการที่ทำให้ เกิดการสื่อสารตามหลักทฤษฎีของเบอร์โล และองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะใน การสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ วัฒนธรรมและสังคม ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้นจะปฏิบัติงานได้ดี หรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านี้ หากไม่มีการสื่อสารอาจทำให้ทิศทางในการปฏิบัติงานไม่ตรงกัน เกิดความผิดพลาดหรือไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารก็จะไม่สามารถบริหารองค์กรได้อย่าง มีประสิทธิภาพ (วิโรจน์ โสวัณนะ. 2545) ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานหรือบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานให้มีทักษะความชำนาญที่จำเป็นทางสายงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ ของพนักงานได้อย่างเต็มศักยภาพโดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และองค์ประกอบด้านการสื่อสาร เช่น ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับข่าว หรือกลุ่มเป้าหมาย และองค์ประกอบในการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ วัฒนธรรมและสังคม และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานเพิ่มศักยภาพ หรือความชำนาญโดยการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาที่จะเป็นตัวช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นต้องมุ่งเน้นในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลข้างต้นประกอบกับการที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน นับว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในส่วนของขนส่งสินค้าข้ามแดนจะได้ทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากรของบริษัท และเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 คำถามของการวิจัย

1. ระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีลักษณะอย่างไร
2. ระดับปัญหาทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร

4. แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านทฤษฎี การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR แนวคิดประสิทธิภาพและแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 245 ราย

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง มีนาคม 2564

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานในส่วนของการขนส่งสินค้าข้ามแดน ที่อยู่ในบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานคร

2. การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารของพนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไปยังผู้รับสารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีช่องทางการสื่อสารเป็นตัวส่งข่าวสาร ซึ่งจะประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ส่งสารควรมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะระดับความรู้ ระดับสังคมและวัฒนธรรม

ข่าวสาร หมายถึง เนื้อหาหรือข่าวสารที่พนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนใช้เป็นตัวกลางในการสื่อสารกัน โดยข่าวสารที่นำมาสื่อสารควรมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือและไม่ซับซ้อน มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยในการส่งข่าวสารจากพนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ โดยเลือกใช้ช่องทางการส่งสารให้เหมาะสมกับบุคคล สะดวก รวดเร็วและทันสมัย

ผู้รับสาร หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนรับข่าวสารจากบุคคลหนึ่งหรือจากอีกหน่วยงานหนึ่ง โดยพนักงานจะต้องตีความและทำความเข้าใจกับเนื้อหา โดยพนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนควรมีทักษะในการรับสาร ทักษะคิดต่อข้อมูลที่ได้รับ และความรู้ ผู้รับสารควรเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3. ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ทักษะที่ทำให้เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยที่แต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องจะเป็นทั้งผู้ส่งสารและรับสารไปด้วยกัน ซึ่งทักษะการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 ทักษะ ได้แก่ พูด ฟัง เขียน อ่าน ซึ่งทักษะเหล่านี้จะสามารถสื่อสารออกมาได้ดีมีองค์ประกอบมาจากทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ระดับสังคมและวัฒนธรรม

4. การพัฒนาทักษะการสื่อสาร หมายถึง การเสริมสร้างความเข้าใจและความสามารถในการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าข้ามแดน มีความเข้าใจในเนื้อหาหรือสาระที่ใช้สื่อสาร ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสาร จะประกอบไปด้วย ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ระดับสังคมและวัฒนธรรม สามารถพัฒนาโดยใช้แนวคิดพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยวิธีการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยที่ประสิทธิภาพของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ภายใต้ขอบเขตที่ระบุไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ขนส่งสินค้าได้ตามที่กำหนด มีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในงานที่รับผิดชอบ

ด้านปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน มีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. มีความรู้และเข้าใจถึงระดับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน
3. จะทราบถึงผลของการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป
4. เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.7 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ต้องติดต่อสื่อสารต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิต แต่ละครองครจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันการสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้พนักงานมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรหรือธุรกิจเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งทำให้พนักงานสามารถสืบทอด พัฒนาทักษะ เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรหรือธุรกิจในทุก ๆ ด้าน

ความหมายของการสื่อสาร

ได้มีการให้นิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (communications)” มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์ การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ

Kelley, Robert (1977) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในการสื่อสารของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

Gordon, Judith R. and associates (1990) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อ และผู้รับสาร”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้อย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อข่าวสารและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่ผู้ส่งสารต้องการส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารโดยมีช่องทางการสื่อสารเป็นตัวกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการตอบสนองและเข้าใจความหมายที่ต้องการจะสื่อสารระหว่างบุคคล

กริช สืบสนธิ์ (2538) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ

1. เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน การสื่อสารนั้นจะช่วยให้การทำงานนั้นลุล่วงไปได้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และถือเป็นทักษะหนึ่งที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานเอง

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน จะนำมาซึ่งความไว้วางใจซึ่งนำไปสู่สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะถาม หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสื่อสารมีความสำคัญมากในการประสานงานกับทุก ๆ หน่วยงาน ซึ่งจะทำการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เข้าใจในความต้องการของแต่ละหน่วยงานเพื่อจะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี กล้าที่จะสื่อสารย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเช่นกัน

วิเชียร วิทย์อุดม (2550) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อกระจายข่าวสารและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน การร่วมมือกันและมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

ผลที่ตามมาคือก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ และสรุปให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้ 5 ประการ คือ

1. เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์พื้นฐานของการสื่อสารก็เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน ได้รับรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและทราบถึงแนวทางหรือทิศทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เพื่อดูถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้หรือไม่ การติดต่อสื่อสารเป็นการป้อนกลับข้อมูลของข่าวสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทราบข้อมูลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี จึงเป็นการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการไปในแนวทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

3. เป็นเครื่องมือสำหรับสอนงาน การสื่อสารเป็นเครื่องมืออันหนึ่งในกระบวนการบริหารนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ควบคู่กับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เช่นเดียวกับการฝึกงาน และมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

4. เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจูงใจและกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานตามหรือคล้อยตามคำสั่ง เพื่อให้งานสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

5. เป็นผลทางอ้อมต่อองค์กรในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารในองค์กรทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางสังคมในองค์กร

ลักษณะของการสื่อสาร

เสนาะ ดิยาว (2541) ในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ นั้นมีรูปแบบต่าง ๆ กัน แต่ทุกรูปแบบจะมีลักษณะเหมือนกัน ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความหมายกับผู้ฟังเป็นการส่งข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเป็นการกระตุ้นเตือน ชักนำให้บุคคลคล้อยตามหรือเห็นด้วย

2. การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นตลอดเวลา อาจไม่รู้ตัวหรือไม่ตั้งใจ เช่น ขณะปฏิบัติงานก็ได้ยินเสียงพูดของบุคคลอื่น

3. การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และอารมณ์ที่เปลี่ยนไป

4. การสื่อสารทุกอย่างย่อมมีเป้าหมายเมื่อรับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ความสับสนจะน้อยลง

5. การสื่อสารเป็นสังคมอย่างหนึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

6. การสื่อสารจะแสดงให้เห็นสองลักษณะของการสื่อสาร เช่น คำขอร้อง การสนทนาระหว่างบุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีท่าทางยิ้ม หัวเราะ

7. การสื่อสารเป็นเรื่องสลับซับซ้อน เป็นการบอกเล่าเรื่องต่อกันจะแตกต่างกันไป เพราะเป็นการนำเอาพฤติกรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง

วิธีการสื่อสาร สามารถแบ่งได้ 2 ทาง คือ

1. การสื่อสารด้วยวาจาหรือวจนภาษา คือ ภาษาพูดที่เปล่งเสียงออกมาเป็นเนื้อหาหรือข้อมูลข่าวสาร เช่น การร้องเพลง การพูด เป็นต้น
2. การสื่อสารที่มีใช้วาจาหรือวจนภาษา คือ ภาษากาย กิริยา ท่าทาง สีหน้า ดวงตา น้ำเสียง การแต่งกาย และสัญลักษณ์

รูปแบบของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

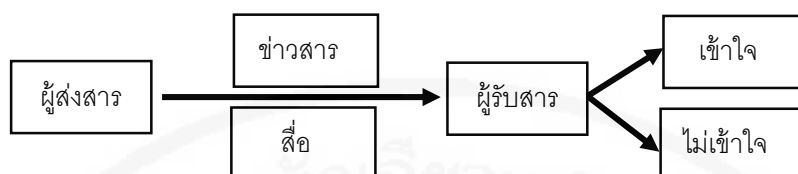
1. การสื่อสารทางเดียว เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อสารไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับนั้นไม่สามารถมีการตอบสนองได้ทันทีกับผู้ส่ง แต่อาจจะมีผลป้อนกลับไปยังผู้ส่งในภายหลังได้ เช่น การเขียนจดหมาย การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งและผู้รับจะไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อีเมล เป็นต้น ในปัจจุบันรายการวิทยุส่วนใหญ่และรายการโทรทัศน์บางรายการได้เปิดโอกาสให้ผู้ฟังหรือผู้ชมร่วมแสดงความคิดเห็นทางโทรศัพท์ ทำให้การสื่อสารกลายเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
2. การสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่ผู้รับมีการตอบสนองหรือตอบกลับในทันที จะส่งกลับมายังผู้ส่ง โดยที่ผู้ส่งหรือผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่มีการเจรจาโต้ตอบกันไปมา โดยจะผลัดกันทำหน้าที่ทั้งเป็นผู้ส่งและผู้รับ

ระดับกิจกรรมทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับตัวเอง เป็นการสื่อสารกับตัวเอง จะเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน เช่น การเขียน การอ่าน การวิเคราะห์ตัวเอง การเตือนตัวเอง
2. ระดับระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองบุคคล เป็นการสื่อสารที่มีการตอบสนองหรือตอบโต้ ซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างมากในการสื่อสาร โดยสามารถแบ่งได้เป็นดังนี้
 - 2.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นการที่ผู้รับผู้ส่งสารเห็นหน้ากัน พูดคุยกัน
 - 2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบมีสื่อกลาง เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยการใช้สื่อเป็นตัวกลาง อาจจะเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์
3. ระดับกลุ่มย่อย เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มคนซึ่งเป็นคนจำนวนมาก เช่น พนักงานในบริษัท การฟังการปราศรัย
4. ระดับมวลชน เป็นการสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชนประเภท วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ รวมถึงสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น นิตยสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับสารจำนวนมากซึ่งเป็นมวลชนหรือกลุ่มคนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกันในเวลาพร้อม ๆ หรือไล่เลี่ยกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการสื่อสาร



1. ผู้ส่ง ผู้สื่อสาร แหล่งข่าว เป็นแหล่งข้อมูล ผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมสาร ทำให้มีผู้รับสาร ผู้ส่งอาจเป็นคนเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ ซึ่งเป็นผู้นำเรื่องราวข่าวสารเพื่อส่งไปยังผู้รับ โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง โดยใช้ภาษาพูด เขียน ภาษามือ ภาพ สัญลักษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับเข้าใจ การที่ผู้สื่อสารจะสามารถสื่อสารได้ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้สื่อสารดังต่อไปนี้

1.1 ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการพูด การเขียน ต้องรู้คำศัพท์ การสะกด และไวยากรณ์เป็นอย่างดี และการมีเหตุและผลต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับเรื่องที่พูด และมีความสามารถในการทำความเข้าใจเนื้อหาที่จะพูด

1.2 เจตคติ เป็นความรู้สึกจากภายในของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างลึกซึ้ง เจตคติของผู้ส่งสารต่อสารที่จะส่ง หากผู้ส่งสารมีความสนใจสารที่จะส่งออกไปนั้นจะส่งผลให้การส่งสารเป็นไปด้วยความมั่นใจจริงใจ เช่น ผู้ส่งสารทำงานในการขนส่งสินค้าและสนใจในด้านนั้นก็จะทำให้ผู้พูดสามารถพูดด้วยความมั่นใจ ให้ข้อมูลด้วยความจริงใจและส่งผลให้ผู้ฟังมีความเชื่อมั่น เจตคติของผู้ส่งสารต่อผู้รับสาร หากผู้ส่งสารไม่มีความจริงใจหรือตั้งใจที่จะทำให้ผู้รับสารได้ประโยชน์จากสารแล้ว จะทำให้มักจะถูกประณามให้ผู้รับสารทราบไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง จนเกิดความสงสัยและไม่เชื่อมั่นในตัวผู้ส่งสาร

1.3 ความรู้ ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ทั้งในเรื่องที่จะพูด การเลือกเนื้อหาที่น่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะพูดเหมาะสมกับผู้ฟัง การเลือกใช้สื่อรวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับผู้รับสาร

1.4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม เป็นตัวกำหนดให้ผู้ส่งสารมีบทบาท หน้าที่ หรือตำแหน่งในสังคมเป็นอย่างไรอย่างหนึ่ง เช่น บุคคลจากภาครัฐ อาวุโส ซึ่งมีผลต่อการยอมรับและเข้าใจในสารอย่างมาก วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ความเกรงใจ การแสดงท่าทางการพูดอธิบายเรื่องราว

1.5 อื่น ๆ เช่น บุคลิกภาพผู้ส่งสาร น้ำเสียง ความกระฉับกระเฉง ยิ้มแย้ม

2. ข่าวสาร เนื้อหาของสารหรือสาระของเรื่องราวที่ส่งออกมา อาจเป็นคำพูด อักษร หรือไม่ใช่คำพูด เช่น ความรู้ ความคิด ข่าวสาร บทเพลง เมื่อกล่าวถึงสารนั้น จะต้องทำความรู้จักและพึงระมัดระวังองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

2.1 รหัสของสาร หมายถึง ภาษาหรือสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความคิด เพื่อใช้ในการสื่อสาร โดยรหัสของสารมี 2 แบบ คือ คำพูด และไม่ใช่คำพูดหรือ เช่น TWB หมายถึง ใบตราส่งสินค้าทางรถ อาจมีการถอดรหัสสารผิดได้ ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน การสื่อสารผิดพลาด

2.2 เนื้อหาของสาร หมายถึง เรื่องราวต่าง ๆ ที่ครอบคลุมความรู้และประสบการณ์ที่รวบรวมไว้ตามที่ต้องการถ่ายทอดถึงผู้ส่งสาร สารมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ และสารต้องมีความน่าเชื่อถือ

2.3 การจัดสาร หมายถึง การลำดับเรียบเรียงเนื้อหาให้เป็นขั้นตอนเข้าใจง่าย

2.4 การเน้นตัวสารที่จะส่ง หากเป็นการเขียน สามารถเน้นข้อความที่สำคัญโดยการขีดเส้นใต้ ทำตัวหนา สีที่แตกต่าง

3. ช่องทางในการสื่อ ได้แก่ ตัวกลางที่จะส่งข้อมูลสื่อที่ใช้มากที่สุด คือ การใช้เสียงเป็นสื่อ หรืออาจมีการใช้สื่ออุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์หรือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น แผนที่ รูปภาพ เป็นต้น

4. ผู้รับข่าวหรือกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่ง ผู้รับอาจเป็นคนเดียว หรือกลุ่มคน ซึ่งหากเป็นการสื่อสารแบบสองทางบุคคลเพียงคนเดียวจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งต่อไป

4.1 ทักษะในการรับสาร ผู้รับสารต้องมีความสามารถในการถอดรหัสสาร การทำความเข้าใจสาร โดยต้องถอดรหัสบนพื้นฐานของความเป็นไปได้ ซึ่งต้องมีการนำความรู้ ประสบการณ์เดิมของตนเข้ามา ร่วมพิจารณาด้วย

4.2 เจตคติต่อข้อมูลที่ได้รับหรือต่อผู้ส่งสาร หากผู้รับสารมีความสนใจสารที่ถูกส่งออกมานั้น จะส่งผลให้ตนสนใจสารมากขึ้น เมื่อมีข้อสงสัยก็มีการสอบถาม มีการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ทำให้ผู้ส่งสารทราบว่าเข้าใจหรือไม่อย่างไร และหากผู้รับสารมีความสนิทสนมกับผู้ส่งสารอยู่แล้วยิ่งจะทำให้ การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและสัมฤทธิ์ผล

4.3 ความรู้ หากผู้รับมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องที่ได้รับการถ่ายทอดอยู่แล้วยิ่งจะทำให้สามารถถอดรหัสสารได้อย่างรวดเร็ว เพลิดเพลินในการรับสาร ยอมรับสารได้เร็วและง่ายขึ้น

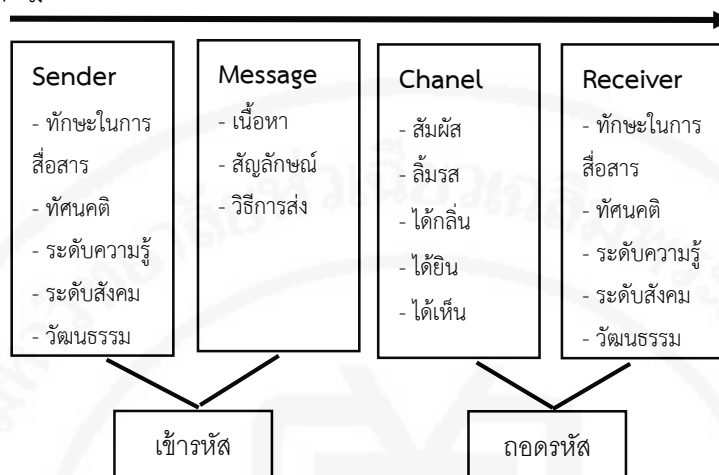
4.4 อื่น ๆ คือ เวลา คือ ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการรับสาร อารมณ์ คือ บุคคลจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดเมื่ออยู่ในอารมณ์ที่แจ่มใส ซึ่งจะก่อให้เกิดความพร้อมที่จะเรียนรู้

5. ผล สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งส่งเรื่องราวไปยังผู้รับ ซึ่งก็คือ การที่ผู้รับอาจมีความเข้าใจ ไม่เข้าใจ ยอมรับ หรือปฏิเสธ พอใจ หรือโกรธ

6. ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ การแสดงกิริยาตอบสนองของผู้รับต่อข้อมูลข่าวสารให้ผู้ส่งรับรู้ การสื่อความหมาย เช่น ยิ้มรับ พยักหน้า สายหน้า ตบมือ เขียนจดหมายตอบ ตอบรับเป็นสมาชิก เพื่อเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ส่งสารรับทราบว่าผู้รับเข้าใจหรือยอมรับหรือไม่

ทฤษฎีการสื่อสารเบอร์โล

ภาพที่ 2 ทฤษฎีการติดต่อสื่อสารเบอร์โล SMCR



Berlo, D. K. (1960) คือผู้พัฒนาทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ซึ่งจะประกอบไปด้วย

ผู้ส่งสาร ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้น ให้เหมาะสมต่อระดับความรู้ของผู้รับตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์

ช่องทางในการส่ง หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

ผู้รับสาร ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการถอดรหัสหรือสาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งจึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ตามลักษณะของทฤษฎี S M C R นี้ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่

1. ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม และเข้าใจง่าย ใช้คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้อง สละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมาได้ เป็นต้น

2. ทักษะคิด เป็นทักษะคิดของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีทักษะคิดที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทักษะคิดย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกันหรือนำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วน ไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง เช่น หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร มีความเชื่อถือเลื่อมใสในความรู้ความสามารถของผู้ส่งสาร โอกาสที่การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จก็จะมีมาก

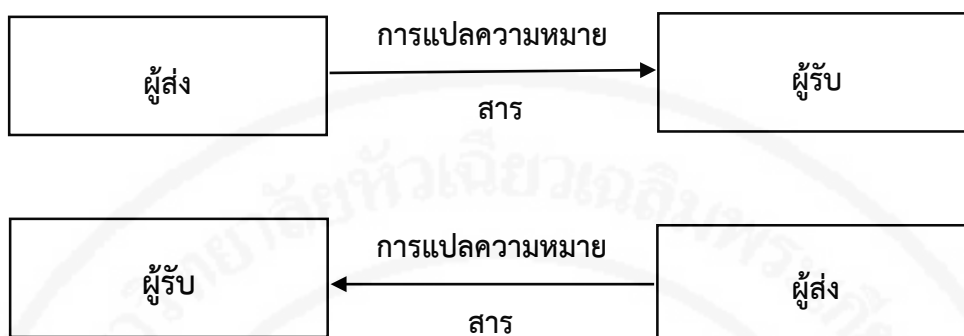
3. ระดับความรู้ ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่พนักงานขนส่งสินค้าข้ามแดนสื่อสารกันโดยที่มีคำย่อหรือคำเฉพาะทางในเรื่องของกระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน ถ้าผู้ที่ไม่ได้ทำในด้านขนส่งสินค้าข้ามแดนก็อาจจะไม่เข้าใจความหมายที่ผู้ส่งต้องการจะสื่อสารด้วย อาจให้เกิดการสื่อสารผิดพลาดหรือทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษาจะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

จากบทความข้างต้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ ระดับสังคม และวัฒนธรรม ถ้าหากผู้รับและผู้ส่งสามารถนำปัจจัยเหล่านี้มาพัฒนาและเรียนรู้ก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลม

ภาพที่ 3 แบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลมของ OSGOOD และ SCHRAMM



Osgood, C. and Schramm, W. (1954) แบบจำลองการสื่อสารเชิงวงกลม ในการสื่อสารระหว่างบุคคลและแบบกลุ่มบุคคลนั้น ผู้ส่งและผู้รับจะมีการเปลี่ยนหน้าที่กันไปมาในลักษณะการสื่อสารสองทาง โดยเมื่อผู้ส่งได้ส่งข้อมูลข่าวสารไปแล้ว ทางฝ่ายผู้รับทำการแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับมา และจะเปลี่ยนหน้าที่จากผู้รับไปเป็นผู้ส่ง เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่รับมา ในขณะเดียวกันผู้ส่งนั้นก็จะมีเปลี่ยนหน้าที่เป็นผู้รับเพื่อรับข้อมูลที่ส่งกลับมา และทำการแปลความหมายสิ่งนั้น ผู้ส่งและผู้รับจะสลับหน้าที่กันไปมา ในแบบจำลองนี้จะเห็นได้ว่าออสกู๊ดและชเรมมมีได้กล่าวถึงตัวถ่ายทอดการสื่อสารเลย แต่ได้เน้นถึงการกระทำของผู้ส่งและผู้รับซึ่งทำให้ที่อย่างเดียวกันและเปลี่ยนบทบาทกันไปมาในการเข้ารหัสสาร การแปลความหมาย และการถอดรหัสสาร อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่าหน้าที่ในการเข้ารหัสนั้นมีส่วนคล้ายคลึงกับตัวถ่ายทอด และการถอดรหัสก็คล้ายคลึงกับการรับของเครื่องรับนั่นเอง

สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2555) การสื่อสารที่ดี 7C ประกอบด้วย

1. Credibility ความน่าเชื่อถือ : สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือในสารนั้น ๆ
2. Content เนื้อหาสาระ : เหมาะสมมีสาระให้เกิดความพึงพอใจ เร่งเร้าและชี้แนะให้เกิดการตัดสินใจได้ในลักษณะอย่างไรบ้างและมีประโยชน์
3. Clearly ความชัดเจน : การเลือกใช้คำหรือข้อความที่เข้าใจง่าย ๆ ข้อความไม่คลุมเครือ
4. Context ความเหมาะสม : การเลือกใช้ภาษาและใช้สิ่งที่ส่งสารตลอดจนผู้รับเหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ เพียงใด
5. Channel ช่องทางการส่งสาร : การเลือกวิธีการส่งข่าวสารได้เหมาะสมและรวดเร็วที่สุดในลักษณะไหน
6. Continuity and Consistency ความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ บ่อย ๆ : การสื่อสารกระทำอย่างต่อเนื่องมีความแน่นอนถูกต้อง

7. Capability of Audience ความสามารถของผู้รับสาร : การเลือกใช้วิธีการส่งสารซึ่งมั่นใจว่าผู้รับสารจะสามารถรับสารได้ง่ายและสะดวกโดยคำนึงถึงความรู้ เจตคติ อุปนิสัย ทักษะการใช้ภาษา สังคมวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญ

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลที่สมบูรณ์ควรพิจารณาให้ละเอียดรอบคอบก่อนทำการสื่อสาร ข่าวสารที่เป็นการพูดก็ควรพูดด้วยอารมณ์แจ่มใส มีชีวิตชีวา วางสีหน้าท่าทางในลักษณะที่นิยมและสอดคล้องกับเรื่องที่พูด เสียงชัดเจน นุ่มนวล น่าเชื่อถือ ใช้ภาษาง่าย ๆ ที่เหมาะสมกับผู้รับสาร ให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นบ้าง ยอมรับในข้อโต้แย้งที่มีเหตุผล ถ้าหากข่าวสารเป็นลายลักษณ์อักษรควรเขียนลำดับขั้นตอนให้ติดต่อเชื่อมโยงไม่สับสนวุ่นวาย หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจความหมาย ไม่ควรใช้ประโยคที่ยาวเกินไป ควรสรุปประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ดังนี้

1. เรื่องที่ต้องการจะสื่อสารจะต้องมีความชัดเจนไม่คลุมเครือ
2. การสื่อสารแต่ละครั้งควรมีวัตถุประสงค์และต้องเตรียมตัวให้พร้อมก่อนทำการสื่อสาร
3. มีการวางแผนการติดต่อสื่อสารโดยแลกเปลี่ยนความคิดกับผู้อื่น เพื่อให้เห็นมุมมองของผู้อื่นซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการสื่อสาร
4. ผู้สื่อสารที่ดีจะต้องใช้ลักษณะการจูงใจ เข้าใจความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้รับสารเป็นส่วนใหญ่

การสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นในทุกองค์กร ซึ่งทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จและล้มเหลวให้กับองค์กร ดังนั้นหน้าที่ของการสื่อสารเพื่อจัดหาข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในแข่งขันกับองค์กรอื่น ผู้บริหารในองค์กรจะต้องแสวงหาข้อมูล เรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูลหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูล รู้วิธีการแยกประเภทข้อมูลและสรุปหรือตีความเพื่อหาความหมายจากข้อมูลเหล่านั้นเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการสื่อสารยังช่วยในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

อุปสรรคการสื่อสาร

ผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งถือเป็นปัจจัยบุคคลที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร การที่จะเข้าใจพฤติกรรมของการสื่อสารของมนุษย์อย่างหนึ่ง คือ การเรียนรู้การแปลความหมายของคำที่ใช้ในการสื่อสาร เพราะเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าปัญหาในการแปลความหมายในการสื่อสารจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตัวบุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ระบบงาน โครงสร้าง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในตัวบุคคล นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดจากคำศัพท์ หรือความหมายเกี่ยวกับคำซึ่งคำหรือสัญลักษณ์ไม่อาจใช้แทนทุกสิ่งได้ทั้งหมด แนวความคิดของคำศัพท์นั้นให้เห็นว่าภาษากับความคิดไม่ใช่สิ่งเดียวกันและคำก็ไม่ใช่ว่าสิ่งของแต่เป็นเพียงแสดงความหมายที่บุคคลใช้ในการสื่อสารกัน

ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กรลดลงสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ อุปสรรคในระดับมหภาค และอุปสรรคระดับจุลภาค (Certo, Samuel C. 1992) ดังนี้

1. อุปสรรคระดับมหภาค ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารองค์กรในภาพรวมถดถอย เป็นอุปสรรคที่เกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมของโลก หรือในระดับนานาชาติ ซึ่งมีผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร (Agarwal et al. 2012) มีสาเหตุมาจาก

1.1 ความต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้คนในสังคมมีความต้องการที่จะทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมมากขึ้นกว่าเดิมจนเกิดขีดจำกัดความสามารถของเครือข่ายข่าวสารที่จะรองรับความต้องการนั้น ส่งผลให้การจัดเตรียมข้อมูลวิเคราะห์จัดระเบียบข้อมูลข่าวสารในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ จนทำให้บางครั้งเนื้อหาข้อมูลอาจถูกบิดเบือน ดังนั้นผู้บริหารในองค์กรจึงควรมีมาตรการรองรับที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าสมาชิกในองค์กรไม่รับข่าวสารมากจนเกินไป และควรจะได้รับข่าวสารเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเท่านั้น

1.2 ความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารมีมากขึ้น เพราะในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีทำให้เกิดความสลับซับซ้อนของข่าวสารในหลาย ๆ มิติ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเน้นย้ำให้สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาและทักษะทางเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความสลับซับซ้อนได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ

1.3 การใช้ภาษาในการติดต่อธุรกิจกันอย่างหลากหลายทั่วโลก โดยเฉพาะที่ไม่ใช่ภาษาสากลหรือภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการติดต่อสื่อสาร ส่งผลให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ด้วย

1.4 ขาดการเตรียมความพร้อมสำหรับองค์ความรู้หรือแนวคิดใหม่ทางการบริหาร เพราะผู้บริหารตลอดจนสมาชิกในองค์กรส่วนใหญ่ยังติดยึดกับองค์ความรู้หรือแนวคิดในการบริหารในอดีต ในขณะที่สถานการณ์ของโลกได้นำแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ และเมื่อจำเป็นจะต้องติดต่อสื่อสารหรือเชื่อมโยงกับโลกภายนอก ผู้บริหารหรือสมาชิกจึงต้องเสียเวลามากในการทำความเข้าใจต่อแนวคิดดังกล่าว ในทางกลับกันหากมีการพัฒนาองค์ความรู้หรือแนวคิดให้ทันกับสถานการณ์ของโลกก็จะสามารถลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารลงได้

นอกจากนี้ Schein, E. H. (1970) กล่าวว่า อุปสรรคของวัฒนธรรมข้ามชาติอาจมีผลต่อคุณภาพของการสื่อสาร การที่ผู้ส่งสารไม่ได้สื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจ การส่งสารที่มีความหมายที่แตกต่างกับวัฒนธรรมของผู้รับสาร การที่ภาษาต่างกัก็เป็นอุปสรรคสำคัญของการสื่อสาร

2. อุปสรรคระดับจุลภาค ปัจจัยที่ทำให้กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงต่อวิธีการส่งสารและรับสาร ได้แก่ แหล่งข้อมูลข่าวสาร ตัวสาร และผู้รับสาร อันมีสาเหตุมาจาก

2.1 ทักษะของผู้ส่งสารที่มีต่อผู้รับสารคือ ผู้ส่งสารมีมุมมองว่าผู้รับสารขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ต่อตัวข่าวสารที่ส่งไป ทำให้การสื่อสารข้อมูลได้ไม่ครบถ้วนหรือพยายามทำให้ข้อมูลเข้าใจง่ายกับผู้รับสาร ในขณะที่ฝ่ายผู้รับสารเมื่อทราบถึงทัศนคติดังกล่าวนั้นอาจเกิดอคติและความไม่เข้าใจกันขึ้น และส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

2.2 การแทรกแซงกระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่จะรบกวนกระบวนการรับข้อมูลข่าวสาร หรือที่รวมกันเรียกว่า เสียงรบกวน ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคทางกายภาพ เช่น ระยะทางที่ห่างไกลกัน เสียงดังรบกวน หรือมีสิ่งที่มาแทรกอื่น ๆ เป็นต้น

2.3 ทักษะของผู้รับข่าวสารที่มีต่อแหล่งข่าวสาร มีหลายกรณีที่ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแหล่งข่าวซึ่งอาจไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควร ทำให้ผู้รับสารจะทำการคัดกรองและแยกแยะเอาเฉพาะข้อมูลที่ตนเองคิดว่าเชื่อถือได้ รวมทั้งการพยายามเสริมแต่งข้อเท็จจริงขึ้นมาจากประสบการณ์ของตนเองเท่านั้น และอาจทำให้การสื่อสารเนื้อหาออกไปไม่ครบถ้วน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคขัดขวางทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

2.4 ความสามารถในการรับรู้ข่าวสารของบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ถือว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด ทั้งที่เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยาและทางสังคมวิทยาในเรื่องของความรู้สึก อารมณ์ ปทัสถาน ค่านิยมทางสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม อันทำให้การสื่อสารสามารถบิดเบือนข่าวสารได้มาก สิ่งเหล่านี้ถือเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ข้อความที่เหมือนกันอาจถูกมองไปได้ในหลายแง่มุม ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาและประสบการณ์ของผู้รับสาร

2.5 คำที่มีหลายความหมาย อุปสรรคทางด้านภาษานับเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารมากเพราะความไม่สมบูรณ์ของระบบภาษา การตีความหมายของคำพูดสามารถทำได้หลายแง่มุม อาจทำให้การตีความหมายผิดพลาดและเกิดความเข้าใจที่ต่างกัน ดังนั้นจึงควรระมัดระวังในการสื่อสารที่มีความคลุมเครือ และเลือกใช้คำที่ทั้งผู้ส่งและผู้รับสารคุ้นเคยและเข้าใจตรงกัน

Weick, K. (1979) นำเสนอทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กร ได้อธิบายว่า อุปสรรคและปัญหาในการบริหารจัดการองค์กรส่วนหนึ่งเกิดจากความคลุมเครือของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ไม่หยุดนิ่ง สมาชิกในองค์กรมีการตีความหมายข้อมูลข่าวสารจากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง ดังนั้นเพื่อให้เกิดการสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิผลและลดความคลุมเครือที่เกิดขึ้น ผู้บริหารต้องใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่สอดคล้องประสานกันและตีความหมายของพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการสื่อสารในองค์กร นอกจากอุปสรรคในการสื่อสารที่กล่าวมานั้น ยังระบุว่าปัญหาในการสื่อสารมี 4 ประการ คือ

1. อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างชายและหญิงในรูปการสนทนา โดยอธิบายว่าเพศชายจะใช้การพูดเพื่อย้ำถึงสถานภาพและสนทนาแบบตรง ๆ มากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงจะใช้คำพูดเพื่อสร้างการสื่อสาร โดยไม่สนใจเกี่ยวกับสถานภาพการสนทนา มักจะพูดจาแบบอ้อมค้อม

2. การสื่อสารแบบการเมืองที่ถูกต้อง โดยควรยึดหลักการส่งข่าวสารให้เกิดความชัดเจนและถูกต้องมากที่สุด นอกจากนี้ยังควรเลือกคำ ซึ่งจะไม่ทำให้คนอื่นขัดเคือง และต้องระมัดระวังการใช้ภาษาเพื่อไม่ให้เกิดความคลุมเครือ

3. การสื่อสารในวัฒนธรรมข้ามชาติ ซึ่งมีความหมายของคำและวิธีการใช้คำที่แตกต่างกัน เพราะคำจะมีความหมายได้หลายอย่างในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน รวมถึงการใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับเนื้อหาและสถานที่ที่แตกต่างกัน

4. การสื่อสารโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันมีความสำคัญอย่างมากในการทำงาน ทำให้ลดการสื่อสารแบบเผชิญหน้าลงไป บางครั้งทำให้สมาชิกเกิดความเครียดและกดดันต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการเช่นกัน สำหรับปัญหาที่มักเกิดขึ้นก็คือ

1. การรับรู้ที่แตกต่าง การรับรู้ข่าวสารเดียวกันแต่ผู้รับแต่ละคนตีความไปแตกต่างกัน ก็จะทำให้เกิดความคลุมเครือและสับสนได้ ดังนั้นในการสื่อสารทุกครั้งจึงควรมั่นใจว่าข่าวสารนั้นมีความชัดเจนที่จะทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจตรงกัน

2. การบิดเบือนข้อมูล การส่งข่าวสารผ่านกันเป็นทอด ๆ ผ่านคนจำนวนมากอาจทำให้ข้อมูลเกิดการตกหล่น หรือบางครั้งมีการปรุงแต่งข้อมูล จึงอาจทำให้ข้อมูลเกิดการบิดเบือนไป

3. การกลั่นกรองข่าวสาร เป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการสื่อสารในองค์กรก็คือ กรณีที่ผู้ให้ข่าวสารเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจโดยไม่ให้ข่าวสารในส่วนที่เป็นลบหรือคาดว่าจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่พอใจและเกิดผลลบต่อตนเอง ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในองค์กรเพื่อขจัดความกลัวในเรื่องของความผิดพลาดในการทำงาน

4. จังหวะเวลาของการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารบางชนิดควรสื่อสารให้รับรู้พร้อมกันแต่ข่าวสารบางชนิดก็ควรสื่อสารให้รับรู้เมื่อถึงเวลา ดังนั้นจึงควรเลือกเวลาในการสื่อสารให้เหมาะสมด้วยเช่นกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนับว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้องค์กรหรือธุรกิจเจริญเติบโตก้าวหน้า ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร หากองค์กรที่คาดหวังที่จะให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงาน

ที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ได้ดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การวัดระดับการปฏิบัติงานของพนักงานว่าปฏิบัติงานได้ปริมาณงานมากน้อยเท่าไร ใช้ทรัพยากรไปมากน้อยแค่ไหน และเป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการมากแค่ไหน โดยความมีประสิทธิภาพนั้นจะหมายถึง การปฏิบัติงานในปริมาณและคุณภาพมาก เป็นผลดีต่อส่วนร่วมและผู้รับบริการแต่ใช้แรงงานและงบประมาณน้อย

Mager, R.F. and Beach, K.M. (1967) ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การแยกแยะเรื่องราว หมายถึง ความสามารถในการแยกความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่านั้น สามารถแยกความแตกต่างว่าสิ่งใดถูกต้องและสิ่งใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นถึงสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข
3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมา ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสามารถแสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นสามารถปฏิบัติได้ตามที่บริษัทกำหนดไว้หรือไม่ สามารถแสดงให้เห็นจากคุณภาพของงานและปริมาณของงาน

บรยรงค์ ไตจินดา (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล มีดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศในบริษัท เป็นสิ่งสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ ในบริษัทนั้นเอื้ออำนวย ต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด

2. การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์การเพื่อ กระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบ ผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ

2.1 การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

2.2 การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

2.3 การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

2.4 การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3. กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพ ในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

4. การกำจัดอุปสรรคใด ๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร ความมีส่วนร่วม ของคนในองค์การ

5. ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการนโยบาย

6. การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์การจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่นขององค์การที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์การ กำไร ค่าใช้จ่าย และอื่น ๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงาน

ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนา ศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น หลักสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาและมีแนวคิดสรุปได้ ดังนี้

Zaleanick et al. (1958) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีหรือไม่ดี ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ ความมั่นคงปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ความต้องการเข้าหมู่คณะ ต้องการ แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ ความต้องการในศักดิ์ศรีของ ตนเอง ส่วนความต้องการภายในของพนักงานที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทักษะความชำนาญ การบังคับบัญชา ระบบการบริหารงาน พนักงานจะตอบสนองต่อปัจจัยที่ได้รับซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า การปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 คุณลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ และเชื้อชาติ

1.2 คุณลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและความชำนาญของพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะได้มาจากการฝึกอบรม และประสบการณ์

1.3 คุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพ

2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาในด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา แล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

แนวคิดของ Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953) ได้ให้แนวคิดคล้ายกับแนวคิดของ Emerson, H (1912) โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์สูง คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐาน มีความละเอียดรอบคอบไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลัง และมีความผิดพลาดน้อยรวดเร็ว ลูกค้ายหรือผู้มารับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ

2. ปริมาณงาน มีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้

3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานจะต้องอยู่ระยะเวลาที่กำหนดและเหมาะสมกับงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย ได้แก่ ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน

WoodCock, M. (1989) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท คือ ในการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ คือ การทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน พนักงานทุกคนในการรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์

3. การเปิดเผยและเผชิญ คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเปิดเผย พนักงานสามารถที่จะแสดงความรู้สึกรู้สึกคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง ร่วมกันแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ คือ พนักงานทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง คือ พนักงานให้ความร่วมมือกันทำงานพร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน คือ การทำงานมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของพนักงานทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทำงานจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยพนักงานทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ให้โอกาสพนักงานได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี คือ การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สื่อสารกัน พนักงานมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

แนวคิดของ Emerson, H. (1912) มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ชั้นสูงไว้ เอกวินิต พรหมรักษา (2555) ได้ดังนี้

การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานคือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้นจะต้องมีการค้นพบและทดลองเป็นอย่างดีว่าวิธีการนั้นได้ผลจริง เมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ว่าอะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหาร ใช้เพื่อ

ปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลโดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเปล่าโดยยอมรับการจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (organization's structure and its goals) แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสับสนในต่าง ๆ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน การทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดให้กระจ่าง
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน หมายถึง การใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน
3. ให้คำแนะนำที่ดีที่ถูกต้องสมบูรณ์ การเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ต้องมีระเบียบวินัยและรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสยุติธรรมตรวจสอบได้
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ ต้องได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้และความพร้อมในการทำงาน
7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ ต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะและแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึงเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา ต้องมีมาตรฐานในการทำงานเพื่องานที่ได้นั้นเสร็จตรงตามเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน ต้องมีผลงานที่ได้มาตรฐาน
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ มีวิธีการที่ใช้ดำเนินงานที่สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ การกำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี การให้รางวัลตอบแทนกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่านักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงานไว้หลายประการโดยเน้นเรื่องการปฏิบัติงาน คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีแสดงว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็ต่ำ

2.3 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้เชื่อกันว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหากมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ มีคุณภาพ สามารถก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดนได้อย่างไม่ยากเย็นนัก (สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. 2545) การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในองค์กรเป็นการจัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถ ดังคำที่ว่าจัดคนให้เหมาะสมกับงานเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพเป็นผู้ที่มีความสามารถพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้ารองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และกระแสการค้าโลกได้อย่างทันท่วงที การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรในอนาคต (จุฑามณี ตระกูลมุกดา. 2544)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการอุทิศตัว บุคลิกภาพการปรับตัว และการคิดริเริ่มของบุคคลในองค์กร ผ่านกระบวนการของการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา ซึ่งองค์กรเป็นผู้จัดดำเนินการให้ หรือโดยบุคลากรดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด ความรู้ จิตใจ บุคลิกภาพและการทำงาน เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วสามารถวัดผลงานหรือความประพฤติดของบุคลากรในองค์กรได้ว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่องค์กรต้องการหรือไม่ (อรุณ รักรธรรม. 2537)

Nadler, L. and Wiggs, G.D. (1989) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงครอบคลุม 3 เรื่องด้วยกัน คือ

1. การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบัน มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร และเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ในหลักสูตรเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะความรู้และความชำนาญให้แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น จัดบรรยายหลักสูตรระยะสั้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานที่ทำในปัจจุบัน และจัดสัมมนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในปัจจุบัน

2. การศึกษา เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่ แต่จะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่ โดยที่องค์กรมีการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง มีการจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้พนักงานสามารถมาประยุกต์กับงานที่ทำในปัจจุบัน

3. การพัฒนา เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและจุดหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรช่วยให้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้

ได้แสดงขีดความสามารถของตน ได้แสดงความคิดเห็นรวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ ศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นระยะ ๆ มีการฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี/เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่

दन्य तेयनपुठ (2537) มีความเห็นสอดคล้องกับ Nadler และ Wiggs ว่าขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจะครอบคลุมด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

ดังนั้นจากกล่าวสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีจุดมุ่งหมายในการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติ โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรเองและต่อพนักงาน องค์กรจะได้ประโยชน์ในด้านผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ส่วนพนักงานจะได้ประโยชน์ในด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1. ต้องการให้พนักงานในองค์กรพัฒนาฝีมือ ทักษะการทำงานตลอดจนมีองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ดีขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับการทำงานให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่ออุดรอยรั่วของข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาด ตลอดจนแก้ไขปัญหาคข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้น
3. เพื่อให้มีความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ให้ทุกคนรู้สึกถึงการดูแลขององค์กร ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพตลอดจนความสามารถให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ สร้างความก้าวหน้าให้เป็นรูปธรรม
4. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการใช้วัดผลพนักงาน ประเมินประสิทธิภาพการทำงานตลอดจนคาดการณ์ศักยภาพขององค์กร
5. เพื่อใช้วางแผนงาน วางแผนธุรกิจ ตลอดจนวางทิศทางขององค์กรในอนาคตได้
6. เพื่อให้พนักงานมีความภักดีกับองค์กร ทั้งยังเป็นการรักษาพนักงานไว้ให้ต้องการร่วมงานกับองค์กรในระยะยาวด้วย
7. เพื่อให้ทุกคนตั้งแต่พนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ฝ่ายบริหาร ตลอดจนองค์กรเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กร สรุปได้หลากหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยทำให้ระบบและวิธีปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น
2. ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินงาน
3. ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง
4. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

5. ช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6. ช่วยทำให้บุคคลนั้น ๆ มีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ

วัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะในภาคเอกชนหรือภาครัฐก็คือ การมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการที่เราจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเพื่อให้เป็นไปในทางที่ต้องการได้นั้น เราจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) หรือ KSA หรือในบางตำราบอกว่าจะมีความเข้าใจ (Understanding) และก็จะรวมเรียกว่า KUSA KUSA เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในทุกองค์กร ประกอบด้วย

1. การพัฒนาให้มีความรู้ (Knowledge) เรียนรู้ทำความเข้าใจแล้วจึงนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ การเรียนรู้จึงไม่ใช่เพียงการรับรู้ที่จำ ๆ มาโดยไม่เข้าใจ

2. การพัฒนาให้มีความเข้าใจ (Understanding) ต้องทำความเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ทบทวนวิเคราะห์ให้เห็นจุดต่าง ๆ เพื่อตอบตัวเองให้ได้แล้วจึงเชื่อในแนวคิดนั้น ๆ พร้อมจะนำไปปฏิบัติได้เสมอ

3. การพัฒนาให้มียุทธศาสตร์ (Skill) เมื่อเรียนรู้และเข้าใจในข้อมูลแล้วต้องมีโอกาสนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประสบการณ์ด้วยตัวเองฝึกฝนและปฏิบัติบ่อย ๆ จนเกิดความชำนาญ เพิ่มพูนสติปัญญาและมีความรอบรู้มากยิ่งขึ้น

4. การพัฒนาให้มียุทธศาสตร์ที่ดี (Attitude) มีความคิดเชิงสร้างสรรค์คนเราอาจมีความคิดทัศนคติที่เหมือนหรือต่างกันได้การเปลี่ยนทัศนคติเป็นสิ่งที่ยาก

หากองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพองค์กรก็จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรด้วยการหาเทคนิคหรือแนวทางใหม่ ๆ จัดการความแตกต่างทางความคิดและสร้างวัฒนธรรมหรือมาตรฐานใหม่ เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนในองค์กรให้ไปสู่สิ่งที่ดีกว่า การพัฒนาบุคลากรด้านความรู้นั้นควรให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร และความรู้ด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าข้ามพรมแดน ความรู้เสริมที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในงานที่ได้รับมอบหมายและความรู้ใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้าทางวิทยาการ ส่วนในด้านทักษะหรือความชำนาญงานหากเน้นการพัฒนาบุคลากรให้ได้ฝึกปฏิบัติงานให้เกิดทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นจะทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถทำงานได้ดีตามมาตรฐานเป้าหมายหรือตามความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมทำงานได้อย่างมีคุณภาพที่ดีขึ้น สำหรับการพัฒนาทางด้านทักษะนี้จะมีทั้งทักษะทางการปฏิบัติ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางการคิด ส่วนในด้านทัศนคตินั้นบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดทัศนคติที่ดีและถูกต้องในการทำงาน เช่น การพัฒนาจิตสำนึกและความเข้าใจในการทำงาน เพื่อสาธารณะ การทำงานเป็นทีม และมีความสามัคคี เสริมสร้างความรู้สึกรักที่ถูกต้องในการทำงาน

สร้างเสริมจิตสำนึกที่ถูกต้องในการให้บริการแก่ลูกค้าและทัศนคติในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่และตื่นตัวตลอดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งพัฒนาทางด้านจิตใจควบคู่กันไปด้วย ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มุ่งพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่เรียนรู้ องค์กรยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากร เนื่องจากความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรหนึ่ง ๆ เป็นเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์กรนั้น

ทั้งนี้วิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ มีหลายวิธีและหลายรูปแบบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการพัฒนาบุคลากรมีแนวทางหลักในการดำเนินการ 3 แนวทาง คือ

1. การให้การศึกษา/เรียนรู้ เป็นเครื่องมือและกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยให้บุคลากรมีความเจริญงอกงามปรับตัวได้ดำเนินชีวิตดีและมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงประสงค์ซึ่งอาจเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติในวิถีชีวิต การทำงาน การศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาในระบบโรงเรียน ตลอดจนการศึกษาในระบบมหาวิทยาลัยในและต่างประเทศในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร การให้การศึกษาอาจทำโดยการให้ทุนหรืออนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาต่อในหลักสูตรระยะสั้น ระยะกลาง และการให้ไปศึกษาระดับปริญญาและหลังปริญญา การให้การศึกษาจึงเป็นการลงทุนที่สำคัญทั้งขององค์กรและตัวบุคลากรเอง

2. การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และเสริมสร้างทักษะความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์กรประกอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขณะเดียวกันก็มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/หรือทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยในการจัดการฝึกอบรมนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะความรู้ความชำนาญที่จะเป็นต่อความต้องการขององค์กร โดยปกติเป้าหมายของการฝึกอบรมได้แก่

- 2.1 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในแต่ละระดับ

- 2.2 การให้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เพื่อแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

- 2.3 การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยส่วนร่วม

- 2.4 การลดความสิ้นเปลือง ป้องกันอุบัติเหตุและการสูญเสียในการปฏิบัติงาน

- 2.5 การพัฒนาระบบงาน ระบบบริหารและพัฒนาองค์กรโดยส่วนรวม

- 2.6 การเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ บทบาทภารกิจขององค์กร

2.7 การฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี/เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร

3. การพัฒนาบุคลากร เป็นการพัฒนาการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มและขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติทั้งในงานและในสังคมส่วนรวมให้แก่บุคลากร ซึ่งรวมถึงการมอบหมายงานพิเศษ การสอนงาน การให้คำปรึกษา แนะนำ การเป็นที่ปรึกษา การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงาน การจัดการทัศนศึกษา ดูงาน การมอบหมายให้ประชุมแทน และการมอบหมายให้เข้าร่วมกิจกรรมสังคมอื่น ๆ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวหากเลือกใช้ผสมผสานกันกับ 2 แนวทางข้างต้นก็จะช่วยให้ระบบการพัฒนาบุคลากรขององค์กรมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

3.1 การนิเทศงาน เป็นการให้คำแนะนำแก่บุคลากรเกี่ยวกับงานโดยผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานได้ผลดียิ่งขึ้น หรือจัดการนิเทศงานเมื่อพบว่าบุคลากรประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.2 การให้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง โดยการให้คำชี้แนะหรือกระตุ้นจากผู้บริหาร เช่น การจัดมุมวิชาการ การอ่านตำรา หรือนิตยสารทางวิชาการ การค้นคว้าหรือวิจัย เป็นต้น

3.3 การฝึกอบรม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม เช่น มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ จำพวกเครื่องใช้อัตโนมัติ ในสำนักงานเข้ามาใช้ช่วยประหยัดแรงงานและเวลาในการปฏิบัติงาน

3.4 การสัมมนาทางวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์แนวความคิดใหม่ ๆ ของบุคลากรที่เข้าสัมมนา

3.5 การให้ไปศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศตามความเหมาะสมเพื่อจะได้เกิดแนวคิดในการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรของตนกับองค์กรภายนอกอื่น

3.6 การให้ไปศึกษาต่อองค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรไปศึกษาต่อ เพราะการที่บุคลากรมีวุฒิสูงขึ้น ช่วยให้เกิดความมั่นใจในตัวเองจะเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานมากขึ้น และยังเป็นโอกาสให้บุคลากรนั้นได้ตำแหน่ง หรือเงินเดือนเพิ่มตามความสามารถอีกด้วย

ประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1. ช่วยพัฒนาทักษะตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในสายงาน

2. ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น

3. ช่วยเพิ่มมาตรฐานการทำงานให้กับองค์กร

4. ทำให้พนักงานรักในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเห็นคุณค่า ประโยชน์ รวมถึงพัฒนาการในการทำงาน และสร้างคุณค่าให้กับพนักงานตลอดจนงานที่ทำได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

5. พนักงานสามารถค้นพบการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนอาจค้นพบความสามารถในการทำงานของตัวเองได้มากขึ้นอีกด้วย

6. ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี สร้างความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม รวมถึงช่วยให้ระบบการทำงานแบบองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

7. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีได้ เป็นวัฒนธรรมองค์กรแห่งการพัฒนาศักยภาพ และช่วยสร้างเป้าหมายที่ดีให้กับองค์กรเพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จที่ดียิ่งขึ้น

8. สร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานในองค์กร ตลอดจนปรับปรุง เปลี่ยนแปลงบทบาทและหน้าที่ของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้

9. ช่วยให้องค์กรสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับพนักงานตลอดจนการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคตได้

10. สร้างอนาคตให้กับพนักงานในองค์กร รวมถึงองค์กรเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานส่วนใหญ่นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ คือ 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรม 3) การพัฒนา ซึ่งจะทำให้บุคคลหรือพนักงานเพิ่มพูนความรู้และทักษะ มีความเข้าใจและมีทัศนคติกับงานที่ทำมากขึ้น จะช่วยให้พนักงานหรือบุคคลสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นกัน

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ คือ ผู้ให้บริการภายนอกเป็นกลุ่มของบุคคลหรือผู้ประกอบการภายนอกซึ่งจะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในแต่ละส่วนงานและมีความสามารถที่จะเข้ามารับหน้าที่ในการทำงานนั้น ๆ ได้ดีกว่าที่องค์กรจะดำเนินการด้วยตนเอง ภายใต้สัญญาเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าบริการหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นการตอบแทน โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกนั้นควรจะดีกว่าที่องค์กรจะดำเนินการเองทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการให้ผู้ประกอบการที่ให้บริการภายนอกปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยกว่าไปทำ โดยองค์กรเลือกที่จะดำเนินงานเฉพาะงานที่มีความสำคัญและคุ้มค่ากว่า การเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอกเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการจัดการความสมดุลของต้นทุน เวลา กับเงิน (ธนิต โสรรัตน์. 2550)

กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2562) การบริหารงานและจัดการด้านโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในแนวทางหลักที่เป็นเป้าหมายในการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กร มีแนวโน้มที่จะมอบหมายหรือเลือกใช้บริการงานด้านโลจิสติกส์ต่าง ๆ ที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญน้อยกว่าหรือมีต้นทุนในการดำเนินการสูงกว่าไปให้ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ภายนอกซึ่งมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ต่ำกว่าและมีประสิทธิภาพดีกว่าที่จะดำเนินการด้วยตนเองหรือจะพูดอีกอย่างหนึ่งว่าคือ การแบ่งงานที่เพื่อนถนัดและทำได้ดีกว่าเราไปให้เขาทำ แต่พบว่าประเทศไทยยังไม่มี การจัดแบ่ง

ประเภทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ออกมาอย่างชัดเจนและยังไม่มีข้อกำหนดเครื่องมือที่จะบ่งชี้ความชำนาญของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ตามประเภทของการบริการ ซึ่งแบ่งออกตามรายละเอียดของเนื้องาน มีความหลากหลายประเภท และมีความแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. Logistics Service Provider : LSP คือ ผู้ให้บริการด้านการปฏิบัติงานโลจิสติกส์แบบดั้งเดิม เช่น การขนส่งและคลังสินค้า โดยผู้ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจหรือผู้ให้บริการอาจไม่มียานพาหนะหรือคลังสินค้าเป็นของตนเองก็ได้เพื่อลดต้นทุนหรือลดการลงทุนในการซื้อสินทรัพย์ ทั้งนี้สามารถแจกแจงตามประเภทของการให้บริการ ดังนี้

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Transportation Service) ครอบคลุมงานทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและการขนส่งออกนอกประเทศในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

การขนส่งทางบกเป็นการขนส่งโดยใช้ถนนและทางราง สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ การขนส่งทางรถยนต์หรือรถบรรทุก ซึ่งเป็นการขนส่งทางถนนโดยการใช้รถบรรทุก 4 ล้อ 6 ล้อ 10 ล้อ หรือมากกว่า 10 ล้อ เป็นยานพาหนะในการเคลื่อนย้ายสินค้า ปัจจุบันประเทศไทยมีเส้นทาง การขนส่งทางบกที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านค่อนข้างสมบูรณ์ ได้แก่ กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม จีนตอนใต้ มาเลเซีย และสิงคโปร์

การขนส่งทางรางเป็นเส้นทางลำเลียงที่ดำเนินงานโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นรัฐวิสาหกิจเหมาะสำหรับการขนส่งสินค้าหนัก ๆ ปริมาณมาก ปัจจุบันประเทศไทยมีเส้นทาง การขนส่งที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ ลาว และมาเลเซีย

การขนส่งทางท่อเป็นการขนส่งสิ่งของประเภทของเหลวและก๊าซผ่านสายท่อ เช่น น้ำประปา น้ำมัน ก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยใช้การขนส่งทางท่อสำหรับสินค้าประเภทน้ำมัน เชื้อเพลิงและก๊าซธรรมชาติ

การขนส่งทางน้ำเป็นวิธีการขนส่งโดยการใช้แม่น้ำเป็นเส้นทางลำเลียงสินค้าน้ำรวมทั้ง การขนส่งทางทะเล ซึ่งส่วนใหญ่ใช้สำหรับการขนส่งสินค้าน้ำระหว่างประเทศ

การขนส่งทางอากาศเหมาะกับการขนส่งสินค้าประเภทที่สูญเสียน้ำหนักและมีมูลค่าสูง เช่น ผัก ผลไม้ ดอกไม้ เครื่องประดับหรือสินค้าที่ต้องการความรวดเร็วในการใช้งาน ถ้ามีความล่าช้าอาจเกิด ความเสียหายได้ ซึ่งการขนส่งทางอากาศไม่เหมาะกับสินค้าที่มีขนาดใหญ่ น้ำหนักมาก

2. MTO (Multimodal Transport Operator) เป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจกรรมของ การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบไม่ว่าจะในรูปแบบ Terminal to Terminal หรือ Door to Door โดยเป็น การผสมผสานการขนส่งที่เป็น Ship-to-Rail หรือ Air-to-Road หรือ Road to Air, ship to Rail ภายใต้สัญญาขนส่งฉบับเดียว

ผู้ให้บริการคลังสินค้า เป็นการให้บริการด้านการเก็บรักษาดูแล และบริหารคลังสินค้า รวมถึงการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ รวมทั้งการกระจายสินค้า ทั้งนี้กิจกรรมของคลังสินค้าส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบ การจัดเก็บโดยไม่ให้สินค้าเสื่อมสภาพหรือแตกหักเสียหาย สามารถแบ่งประเภทของคลังสินค้าได้ดังนี้ คลังสินค้าผ่านแดน คลังสินค้าปลอดอากร คลังสินค้าทัณฑ์บนคลังสินค้ารับฝากหรือเก็บสินค้าภายในประเทศ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในเรื่องตั้งแต่การจองรถ การบรรจุสินค้า การขนส่ง การดำเนินพิธีการขาเข้าและขาออก การจัดการเกี่ยวกับเอกสารส่งออกและนำเข้า เป็นต้น โดยจะจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศตั้งแต่ต้นทางไปจนถึงปลายทาง ตัวแทนออกของ (Customs Brokerage Services) หมายถึง ตัวแทนของ ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในการดำเนินพิธีการศุลกากรแทนผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ซึ่งเป็นเจ้าของสินค้า การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Courier and Postal Services) คือ ผู้ให้บริการขนส่งพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยให้บริการแบบ door-to-door โดยสินค้าส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่มีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา โดยให้บริการที่ครบวงจรทั้งในเรื่องทำการขนส่งและการทำพิธีการศุลกากร

3. Third Party Logistics Service Provider : 3PL หมายถึง ผู้ให้บริการซึ่งกระทำกิจกรรมทั้งหมดหรือบางส่วนของกิจกรรมโลจิสติกส์ มีการให้บริการที่หลากหลาย อาทิเช่น บริการด้านการขนส่ง ด้านคลังสินค้า ด้านการกระจายสินค้า และบริการด้านการเงิน ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงและรับช่วงต่อของการขนส่งในแต่ละโหมดของการขนส่งสินค้าจากต้นทางจนถึงจุดหมายปลายทาง

4. Fourth Party Logistics Service Provider : 4PL หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีการพัฒนา รูปแบบจาก 3PL โดยมีการเพิ่มการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์และพัฒนาเครือข่ายการจัดการภายในห่วงโซ่อุปทาน ผู้ให้บริการอื่น ๆ เช่น ผู้ให้บริการด้าน IT, ผู้ให้บริการปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์และพัฒนาเครือข่ายการจัดการภายในห่วงโซ่อุปทาน

ความหมายของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

Lieb et al. (1993) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หมายถึง ผู้ให้บริการภายนอกเป็นกลุ่มของบุคคล หรือผู้ประกอบการภายนอกที่ให้บริการกิจกรรมบางส่วนหรือกิจกรรมทุกส่วนของโลจิสติกส์แก่ผู้รับบริการ

JJ. Vogt, WJ Pienaar de Wie (2007) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ อาจเป็นหน่วยงานภายในบริษัทหรือกิจการภายนอกหรือเป็นการผสมผสานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในองค์กรกับผู้ให้บริการภายนอก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะองค์กรของผู้ให้บริการ

Alvesson, M. (1987) ได้กล่าวว่า ลักษณะองค์กร มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารพิธีการต่าง ๆ และรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ
2. บรรทัดฐาน ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรม และแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันว่าสิ่งใดจะต้องทำมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยม เป็นสิ่งที่พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรให้การยอมรับ สนับสนุน และคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน
4. ปรัชญา เป็นความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติและการให้บริการ
5. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจะต้องศึกษาเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
6. บรรยากาศ เป็นส่วนที่พนักงานขององค์กรกำหนดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

การขนส่งสินค้าผ่านแดน (Cross Border) คือ ส่วนหนึ่งของกิจกรรมโลจิสติกส์อีกหนึ่งแขนงคือการนำเข้า-ส่งออกสินค้าจากประเทศต่าง ๆ การค้าขายข้ามแดน การค้าขายผ่านแดน รวมไปถึงการจัดการดำเนินการพิธีการระหว่างประเทศที่มีพรมแดนติดกันกับผู้ส่งออก หรือการยินยอมให้มีสินค้าผ่านเขตอาณัติเพื่อส่งออกไปประเทศที่สาม โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าอากรสำหรับสินค้าที่ผ่านแดนแต่อย่างใด เพื่อประโยชน์ซึ่งกันและกัน ตามความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ แต่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เขียนขึ้นของประเทศนั้น ๆ อย่างเคร่งครัด

ผู้ที่ดำเนินการด้านโลจิสติกส์จำเป็นต้องปรับตัวเกี่ยวกับการบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศด้านการขนส่งสินค้าข้ามแดนเพิ่มมากขึ้น โดยใช้รถบรรทุกและทางฟุ้งตู้คอนเทนเนอร์สั่งทำพิเศษในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าข้ามแดนระหว่างประเทศ รวมถึงการจัดการพิธีการต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบของประเทศระหว่างทางจนถึงปลายทางอย่างเคร่งครัด

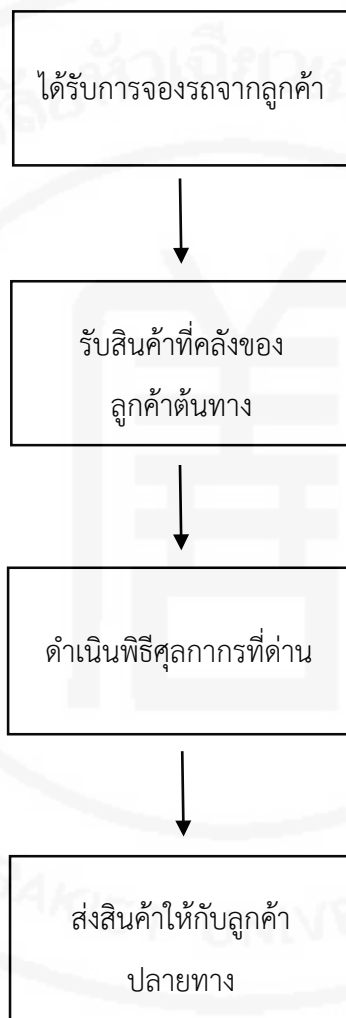
ในด้านของ “ผู้ใช้บริการ” ส่วนใหญ่จะค้นพบว่าข้อดีในการหันมาขนส่งสินค้าแบบการขนส่งสินค้าข้ามแดน คือ ค่าใช้จ่ายในการขนส่งลดลง เมื่อเทียบกับการขนส่งทางอากาศ อีกทั้งมีความรวดเร็วมากขึ้น เมื่อเทียบกับการขนส่งทางทะเล ซึ่งถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ดีสำหรับการบริหารจัดการต้นทุนและควบคุมระยะเวลาการจัดส่งสินค้า เหตุผลดังกล่าวทำให้บริการขนส่งข้ามแดนเป็นที่นิยมมากขึ้นและเป็นธุรกิจที่น่าจับตามอง

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ กล่าวได้ว่า เป็นหน่วยงานหรือผู้ให้บริการภายนอกที่มีความสามารถและชำนาญเฉพาะด้านในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ซึ่งการขนส่งสินค้าข้ามแดนเป็นประเภทหนึ่งของการบริการด้านโลจิสติกส์ ช่วยในการบริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ใน

กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน ตั้งแต่การหารถ การเตรียมเอกสาร ดำเนินพิธีการศุลกากรขาเข้า และขาออก และส่งสินค้าให้กับลูกค้าปลายทาง

กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน

ภาพที่ 4 กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน



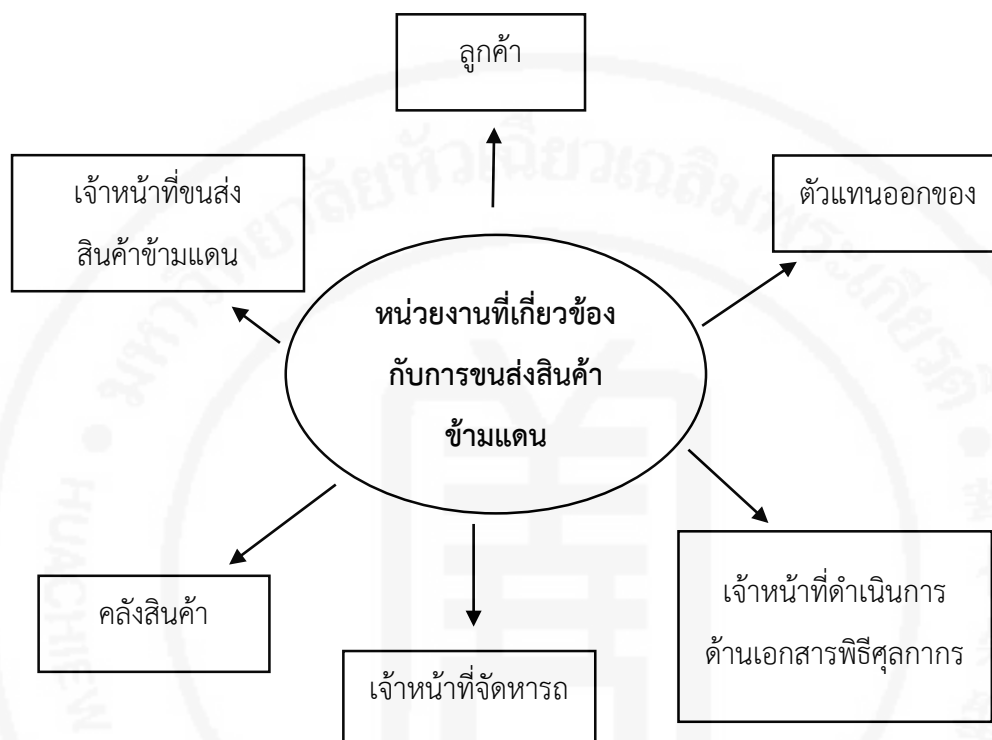
กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน เริ่มตั้งแต่การจองรถจากลูกค้า การรับสินค้าที่คลังสินค้าของลูกค้า การดำเนินพิธีการศุลกากรที่ด่านพรมแดน และการขนส่งสินค้าถึงลูกค้าปลายทาง โดยที่แต่ละกระบวนการจะต้องมีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีข้อผิดพลาด ทำให้งานของลูกค้ามีคุณภาพ ส่งสินค้าได้ตรงเวลาตามที่กำหนดไว้และมีความรวดเร็วในการดำเนินการ และไม่เสียค่าใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น ซึ่งแต่ละกระบวนการจะมีกิจกรรมย่อยในแต่ละกระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดน สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ได้รับการจองรถจากลูกค้า
 - 1.1 กำหนดแผนการขนส่ง
 - 1.2 จองรถให้ลูกค้า
 - 1.3 ขอข้อมูลเพิ่มเติมและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าข้ามแดน เช่น แผนที่ ที่อยู่ และคนติดต่อในการรับสินค้า เวลาในการรับสินค้า ใบแจ้งหนี้ เอกสารแสดงรายการบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น
 - 1.4 ติดต่อกับผู้ส่งสินค้า และลูกค้าปลายทางหรือผู้รับสินค้า
2. รับสินค้าที่คลังสินค้าของลูกค้าหรือผู้จัดส่งสินค้า
 - 2.1 รับสินค้าตามเวลาที่นัดหมาย
 - 2.2 เช็คและตรวจสอบสภาพสินค้าหลังไหลตสินค้าขึ้นรถ ใช้เข็มขัดรัดสินค้า
3. ดำเนินพิธีการศุลกากรที่ด่านพรมแดน (เตรียมเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการขนส่งสินค้าข้ามแดน)
 - 3.1 ใบแจ้งหนี้ (Commercial Invoice) เอกสารแสดงรายการบรรจุภัณฑ์ (packing List)
 - 3.2 ใบขนสินค้าขาเข้า (Import Entry) และใบขนสินค้าขาออก (Export Entry) ใบกำกับสินค้า (Goods Control List)
 - 3.3 ค่าธรรมเนียม (Customs Fee)
 - 3.4 ค่าภาษี สำหรับการขนส่งขาเข้า
 - 3.5 ใบตราส่งทางบก (Truck Way Bill)
 - 3.6 ใบแจ้งหนี้ค่าขนส่ง (Freight Invoice) ถ้ามี
 - 3.7 ประกันภัย (Insurance) ถ้ามี
 - 3.8 ใบเซ็นรับสินค้า (Cargo Delivery)
4. ส่งสินค้าให้ลูกค้าปลายทาง เมื่อส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว เช็คว่ามีสินค้าเสียหายหรือไม่ และให้ลูกค้าปลายทางเซ็นรับในเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานว่าส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว

จากข้อมูลข้างต้น คือ กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดนจะเห็นได้ว่าจะต้องมีติดต่อสื่อสารกับหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าข้ามแดนในแต่ละครั้งไม่ว่าจะเป็นลูกค้าต้นทาง คลังสินค้า กรมศุลกากร ตัวแทนส่งออก ทีมทำใบขนสินค้า ทีมจัดรถ และลูกค้าปลายทาง ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดนแต่ละส่วนมีประสิทธิภาพ การรับรู้ และมีความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานจะช่วยให้สามารถดำเนินการได้อย่างไม่มีข้อผิดพลาด มีความรวดเร็วในการดำเนินงาน ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเกิดขึ้น

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าข้ามแดน

ภาพที่ 5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าข้ามแดน



หน่วยที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าข้ามแดน ประกอบด้วย ลูกค้า คลังสินค้า เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้านเอกสารพิธีศุลกากร ตัวแทนออกของ เจ้าหน้าที่จัดหารถ และเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้าข้ามแดน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. ลูกค้า คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยที่จะประกอบด้วย ลูกค้าต้นทาง และลูกค้าปลายทาง
2. คลังสินค้า คือ สถานที่รับสินค้าของลูกค้าต้นทาง และสถานที่ส่งสินค้าให้ลูกค้าปลายทาง โดยทำหน้าที่โหลดสินค้าขึ้นรถ และขนถ่ายสินค้ายกลงจากรถ
3. เจ้าหน้าที่จัดหารถ คือ บุคคลหรือแผนกที่จัดหารถในการไปรับสินค้า โดยที่อาจจะใช้ผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับรถขนส่งสินค้าข้ามแดน
4. เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้าข้ามแดน คือ บุคคลหรือแผนกที่ติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้กระบวนการขนส่งสินค้าข้ามแดนสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น
5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการด้านเอกสารพิธีศุลกากร คือ บุคคลหรือแผนกที่จัดเตรียมเอกสารสำหรับพิธีการศุลกากร เช่น ใบขนสินค้า ใบกำกับการณ์ขนย้าย

6. ตัวแทนออกของ คือ บุคคลหรือหน่วยงานที่ดำเนินพิธีการศุลกากรที่หน้าด่าน เพื่อทำเรื่องปล่อยของกับทางเจ้าหน้าที่ศุลกากรหน้าด่าน

การขนส่งสินค้าผ่านแดนนั้นเป็นการขนส่งที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดเอาไว้ตามที่กฎหมายได้มีการกำหนดเอาไว้ ซึ่งสินค้าผ่านแดนจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. หีบห่อที่ใช้บรรจุสินค้าจะต้องมีเครื่องหมาย และหมายเลขแสดงเมืองที่เราจะส่งสินค้าออกไปยังประเทศนั้น ๆ หรืออาจจะเป็นปลายทางที่จะต้องมีตราสัญลักษณ์ให้ส่งไปยังประเทศนั้น ๆ ได้ เพื่อเป็นการยืนยันว่าสินค้าของคุณจะถูกส่งไปยังที่ใด และเจ้าหน้าที่จะสามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าในหีบห่อมาจากที่ใด

2. มีเอกสารการส่งสินค้า เป็นเอกสารที่ใช้ในการประกอบการขนส่งสินค้าผ่านแดนทั้งหมดที่จำเป็น และเจ้าหน้าที่จะต้องทำการตรวจสอบเอกสารเหล่านี้ด้วยเช่นกัน ถ้าหากว่าคุณไม่มีเอกสารประกอบการส่งสินค้าผ่านแดนก็มีสิทธิ์ที่จะทำให้ไม่สามารถส่งสินค้าออกไปได้ โดยเอกสารการขนส่งสินค้าผ่านแดนนั้นมีหลายอย่าง เช่น เอกสารแสดงเมือง หรือต้นทางที่จะส่งสินค้าไป เหมือนต้นทางและปลายทางของการขนส่งสินค้ารวมถึงใบตราส่งตลอดทางและอื่น ๆ

3. สินค้าที่จะทำการขนส่งผ่านแดนนั้นจะต้องเป็นสินค้าที่สามารถขนส่งโดยทางถนนได้ทุกประเภท แล้วจะต้องไม่เป็นวัสดุอุปกรณ์ที่ถูกต้องห้ามของกฎหมายของประเทศต้นทางและปลายทาง รวมถึงจะต้องไม่เป็นสินค้าที่มีอันตราย นอกจากสินค้านั้นจะได้รับการอนุญาตจากประเทศที่จะส่งออกไปเป็นกรณีพิเศษเท่านั้น

การนำเข้าและส่งออกสินค้าในปัจจุบัน จำเป็นจะต้องมีเอกสารต่าง ๆ สำหรับการดำเนินการในหลาย ๆ ภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นกรมศุลกากร ตม. และอีกมากมาย ซึ่งได้แก่

PO (Purchasing Order) หรือใบสั่งซื้อสินค้า คือใบที่ผู้นำเข้า (ผู้ซื้อสินค้า) จะส่งให้ผู้ส่งออก (ผู้ขาย) เพื่อเปิดออเดอร์สำหรับการสั่งซื้อ ปัจจุบันใบนี้จะลดบทบาทลงและกลายเป็นการเขียนอีเมลหรือเขียนใบสอบถามรายละเอียดไปที่ผู้ขายซึ่งผู้ขายจะส่ง PI มาให้

PI (Proforma Invoice) ได้กล่าวแล้วในข้อดังกล่าวว่าสามารถส่งใบ PI แทนที่ใบ PO ได้เลย ซึ่งใบ PI นี้ คือใบเรียกเก็บเงินทำหน้าที่บอกราคาสินค้าโดยผู้ส่งออกจะออกใบนี้ให้กับผู้นำเข้า

PL (Packing List) รายการบรรจุสินค้า เป็นเอกสารสำหรับแจ้งว่าสินค้าใดถูกบรรจุหรือ Packing มาแบบใด อยู่กล่องใด โดยใบนี้จะออกโดยผู้ส่งออก

CI (Commercial Invoice) เป็นเอกสารสำคัญมาก ๆ สำหรับการขนส่งสินค้าข้ามประเทศ เพราะใบนี้เป็นเอกสารที่ผู้ส่งออกจะต้องออกใบนี้ให้กับผู้นำเข้า ใช้สำหรับแนบไปกับเอกสารอื่นเพื่อออกของกับกรมศุลกากร ในทางปฏิบัติเราอาจเจอปัญหาต่าง ๆ กับกรมศุลกากรได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาษี เรื่องการนำเข้า เป็นต้น

TWB (Truck Way Bill) ใบตราส่งสินค้าทางรถ เป็นเอกสารที่ผู้ส่งออกต้องให้ข้อมูลกับทางผู้ให้บริการขนส่ง (บริษัทขนส่ง) เพื่อออกเอกสารนี้ ส่วนผู้นำเข้าจะต้องใช้และผู้นำเข้าเองต้องตรวจแบบร่างก่อนที่จะออกตัวจริงเพื่อป้องกันความผิดพลาด

Export / Import Entry ใบขนสินค้าขาออก / ขาเข้า เป็นเอกสารสำหรับแจ้งข้อมูลสินค้าทั้งชนิด ราคา จำนวนให้กับกรมศุลกากรทราบ โดยนำไปคิดภาษีและจัดเก็บข้อมูลการนำเข้าส่งออกของเราได้ โดยดำเนินการโดย Shipping

Insurance ประกันภัยขนส่งสินค้า ถ้าหากทำประกันภัยขนส่งสินค้าข้ามแดนจะต้องมีเอกสารนี้ยื่นตอนที่ดำเนินการพิธีการศุลกากรด้วย

CO, Certificate of Origin เอกสารยืนยันถิ่นกำเนิด เป็นเอกสารที่แสดงว่าสินค้าผลิตจากที่ไหน วัตถุดิบที่ใช้ผลิตมาจากที่ใด เข้ากับข้อกำหนดการยกเว้นหรือลดภาษีหรือไม่ ปัจจุบันทุกประเทศมีสิทธิพิเศษทางภาษีแบบที่ต้องใช้ใบยืนยันถิ่นกำเนิดกันหมดแล้ว ผู้ส่งออกและผู้นำเข้า เพราะสามารถลดต้นทุนนำเข้าและส่งออกได้เป็นจำนวนมาก

ตัวอย่างการดำเนินการนำเข้าสินค้าเพื่อส่งออกผ่านแดน ผ่านทางประเทศมาเลเซียไปยังสิงคโปร์ มีเงื่อนไขและขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ต้องจัดทำใบนำเข้าสินค้านำเข้าผ่านแดนตามแบบฟอร์มหมายเลข 8 พร้อมยื่นเอกสารส่งออกที่ผ่านการตรวจสอบแล้วจากศุลกากรไทย โดยเอกสารนี้จะต้องมีการสำแดงท่าปลายทางที่จะส่งไป
2. ต้องส่งด้วยรถบรรทุก หรือรถบรรทุกคอนเทนเนอร์แบบทึบเท่านั้น
3. จะต้องขนส่งด้วยเส้นทางที่ประเทศมาเลเซียกำหนดเท่านั้น
4. รถขนส่งใด ๆ จะต้องเป็นรถที่ได้รับการอนุญาตแล้วเท่านั้น

โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการขนส่งโดยระยะทางในการขนส่งสินค้าในประเทศเพื่อนบ้าน ถ้ากำหนดจุดจากชายแดนไทยที่เชื่อมต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่มีพรมแดนใกล้ชิดติดกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการขนส่ง

ตารางที่ 1 โครงสร้างพื้นฐานทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้า

ด้านชายแดนไทย	เส้นทาง	ระยะทาง (กม.)	สภาพเส้นทาง	อุปสรรคต่อการขนส่ง
ด้านอรัญประเทศ	ปอยเปต – กรุงพนมเปญ	407	- ปัจจุบันต้องมีการปรับปรุง - ความแออัดของการจราจรและคน	- ยังไม่มีข้อตกลงที่ชัดเจนเกี่ยวกับโควตาการขนส่งตามกรอบเจรจาการค้า ทำให้ต้องมีการขนถ่ายสินค้าบริเวณชายแดน
ด้านแม่สอด	เมียวดี – ย่างกุ้ง	425	- ยังไม่มีมาตรฐานต้องปรับปรุง - ช่องทางจราจรแคบ	- จำกัดน้ำหนักบรรทุกไม่เกิน 25 ตัน สำหรับสะพานข้ามแม่น้ำเมย - เส้นทางเมียวดีเดินรถได้ทางเดียว ใช้ระยะเวลาคอย 1 วัน
ด้านมุกดาหาร	สะหวันนะเขต – ดานัง	480	- สภาพเส้นทางยังมีความชำรุดอยู่ระหว่างการปรับปรุงเส้นทาง - ช่องจราจรแคบ	- การจำกัดความเร็วในการขับขี่ ทำให้ใช้เวลานานในการขนส่งสินค้าในประเทศเวียดนาม
ด้านสะเดา	ด้านบูกิต คายู ฮิตัม – กัวลาลัมเปอร์	490	- สภาพถนนได้มาตรฐาน - ช่องทางการจราจรมีหลายช่องทาง	- อนุญาตให้รถบรรทุกของแต่ละประเทศวิ่งข้ามแดนเข้ามาได้ไม่เกิน 2 กิโลเมตรเท่านั้น

ซึ่งจากโครงสร้างพื้นฐานทางถนนสำหรับการขนส่งสินค้าข้างต้น ด้วยระยะทางเพียงประมาณ 400 – 500 กิโลเมตร ในประเทศกัมพูชา เมียนมาร์ ลาว ผ่านไปยังเวียดนาม ด้วยสภาพเส้นทางยังคงเป็นอุปสรรคสำหรับการขนส่งสินค้าข้ามแดนระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน

ด้านซึ่งมีศักยภาพในการขนส่งสินค้าข้ามแดน มีดังนี้

1. ประเทศมาเลเซีย เช่น ด้านสะเดา ด้านปาดังเบซาร์ ด้านบ้านปรกอบ
2. ประเทศสปป.ลาว เช่น ด้านหนองคาย ด้านเชียงของ มุกดาหาร ช่องเม็ก

3. ประเทศเมียนมาร์ เช่น ด้านแม่สอด เชียงแสน ด้านแม่สาย ด้านระนอง
4. ประเทศกัมพูชา เช่น ด้านอรัญประเทศ ด้านคลองใหญ่ ด้านบ้านฝักกาด

ประเด็นทางด้านกฎระเบียบ

กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ยังคงเป็นข้อจำกัดในทางปฏิบัติของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางรถบรรทุกของไทย ทำให้ประสบปัญหาระยะเวลาคอยหากเกิดปัญหาด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ซึ่งการแก้ปัญหาต้องแจ้งการแก้ไขไปยังและอนุมัติจากส่วนกลาง

กัมพูชา กฎระเบียบด้านพิธีการศุลกากรมีความซับซ้อนและใช้ระยะเวลานาน การทำงานไม่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกัมพูชา ณ จุดผ่านแดน

เมียนมาร์ ปัจจุบันยังไม่มีกรอบกฎหมาย และข้อตกลงทวิภาคีที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถระหว่างประเทศมารองรับการขนส่งสินค้ารถบรรทุก ข้อกำหนดด้านรถบรรทุกมีความแตกต่างจากประเทศไทย ไม่มีระบบประกันภัยสินค้า

ลาวกับเวียดนาม ต้องมีการดำเนินการแจ้งต่อส่วนกลางก่อนมีการขนส่งสินค้าผ่านแดน ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายและระยะเวลาคอย

ข้อตกลงเกี่ยวกับ Transit Shipment ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรถเที่ยวเปล่าขากลับ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับตัวรถทางลากตู้คอนเทนเนอร์เปล่า ซึ่งหากไม่ได้ทำเอกสารช่วงขาออกในช่วงขาเข้าทำให้มีปัญหาในการนำตู้สินค้ากลับ

มาเลเซีย ไทยกับมาเลเซียยังไม่มีข้อตกลงทวิภาคีด้านการเดินรถระหว่างประเทศ มีเพียง MOU ว่าด้วยในการขนส่งสินค้าผ่านแดนสำหรับสินค้าเน่าเสียง่ายไปสิงคโปร์ ผู้ขนส่งไทยไม่สามารถส่งสินค้าไปที่ประเทศมาเลเซียได้

การขนส่งสินค้าข้ามแดนทางถนนในปัจจุบัน ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการและผู้ให้บริการขนส่งสินค้าในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดทางสภาพเส้นทาง ตัวสินค้า ลักษณะการขนส่ง กฎหมาย กฎระเบียบ เอกสาร ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการเลือกรูปแบบขนส่งที่จะสามารถช่วยผู้ประกอบการในเรื่องของระยะเวลา และต้นทุน ซึ่งเป็นตัวชี้ความสำเร็จสำหรับการขนส่งสินค้าข้ามแดน

กิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ มีทั้งหมด 13 กิจกรรมด้วยกัน โดยสามารถแบ่งได้เป็นสองกลุ่มคือกลุ่มที่เป็นกิจกรรมหลักขององค์กรและกลุ่มที่เป็นกิจกรรมสนับสนุนการทำงานขององค์กร กิจกรรมซึ่งถือเป็นกิจกรรมหลักขององค์กรประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 8 กิจกรรม ส่วนที่เหลืออีก 5 กิจกรรมถือเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การบริการลูกค้า เป็นกิจกรรมที่องค์กรพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ดีเพียงใดต้องขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกิจกรรมโลจิสติกส์อื่น ๆ เข้ามาประกอบ โดยเฉพาะการส่งมอบสินค้าที่ตรงเวลาและครบตามจำนวน

2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า เป็นกิจกรรมที่จะต้องพยายามดำเนินการให้รวดเร็วที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มักนำระบบคอมพิวเตอร์และการจัดการธุรกิจเชิงอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วย เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า เป็นการคาดการณ์ความต้องการในตัวสินค้าหรือการบริการลูกค้าในอนาคต ซึ่งนับเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการที่จะสร้างผลกำไรหรือทำให้บริษัทขาดทุนในการดำเนินการ การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้า จะช่วยให้บริษัทสามารถกำหนดทิศทางในการดำเนินงานว่าจะผลิตสินค้าจำนวนเท่าไร หรือเตรียมบุคลากรและอุปกรณ์มากน้อยเพียงใด หากการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าผิดพลาดก็จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนและผลประกอบการของบริษัทจากการที่ไม่มีสินค้าให้ลูกค้าหรือในทางตรงกันข้ามอาจมีสินค้าในคลังสินค้ามากเกินไป

4. การบริหารสินค้าคงคลัง เป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่ง เนื่องจากปริมาณสินค้าคงคลังที่มีอยู่ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเงินทุน องค์กรที่มีระดับปริมาณสินค้าคงคลังที่สูงย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี แต่ในขณะเดียวกันปริมาณสินค้าที่มากก็ส่งผลให้องค์กรเกิดค่าเสียโอกาสด้านการนำเงินทุนไปหมุนเวียน เสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า

5. การขนส่งนั้นจะครอบคลุมทุกกิจกรรมที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และสินค้านั้นต้องถูกต้องและอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ตรงตามเวลาที่กำหนด

6. การบริหารคลังสินค้า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บสินค้า การจัดการพื้นที่ในคลังสินค้า อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้า

7. Reverse Logistics เป็นกระบวนการบริหารจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน

8. การจัดซื้อเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบและบริการทั้งในส่วนของ การเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบ กำหนดช่วงเวลาและปริมาณในการสั่งซื้อ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ

9. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขายที่บริษัทให้กับลูกค้า เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า ในกรณีที่สินค้าเกิดการชำรุด การบริการหลังการขายจึงเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และยังมีผลในการตัดสินใจซื้อสินค้าในอนาคต

10. การเลือกทำเลที่ตั้ง จะคำนึงถึงความใกล้ – ไกลของแหล่งวัตถุดิบและลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกเข้าถึง และระยะทางที่ขนส่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

11. Material Handling เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการโยกย้ายหรือเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้าคงคลังในช่วงที่รอการผลิต รวมถึงการโยกย้ายตัวสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว ภายในคลังสินค้า

ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อลดระยะทางการโยกย้ายวัตถุดิบและสินค้า รวมถึงลดการขนถ่ายเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและค่าแรงงาน

12. บรรรจุกณ์ท์ ในด้านการตลาดนั้นบรรรจุกณ์ท์ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงลักษณะภายนอกของสินค้า ซึ่งจะต้องสามารถดึงดูดผู้บริโภคให้สนใจในตัวสินค้า แต่ทางด้านโลจิสติกส์บรรรจุกณ์ท์จะมีบทบาทสำคัญต่างออกไปจากการตลาด โดยประการแรกบรรรจุกณ์ท์จะเป็นสิ่งที่ปกป้องตัวผลิตภัณฑ์ไม่ให้เกิดความเสียหายในขณะที่มีการเคลื่อนย้าย ประการที่สองบรรรจุกณ์ท์ที่ดีจะช่วยให้กระบวนการเคลื่อนย้ายและเก็บรักษาสินค้ามีความสะดวกมากขึ้น

13. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมถึงการแลกเปลี่ยนและการตัดสินใจ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีลักษณะดังนี้

13.1 การสื่อสารระหว่างองค์กร บริษัทขนส่ง และลูกค้า

13.2 การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร โดยเฉพาะฝ่ายขาย ฝ่ายปฏิบัติการ

13.3 การสื่อสารระหว่างกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้ง 13 กิจกรรม

13.4 การสื่อสารกันในหน่วยงานย่อย เช่น ฝ่ายขายกับฝ่ายบริการลูกค้า

13.5 การสื่อสารระหว่างสมาชิกในระบบโซ่อุปทานที่ไม่ได้มีการติดต่อกับองค์กรโดยตรง

เช่น ซัพพลายเออร์รายแรกสุดในโซ่อุปทาน

ธนิต โสรรัตน์ (2546) เหตุผลที่ธุรกิจควรตัดสินใจใช้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ มีดังนี้

1. ทำให้รู้ความต้องการของตลาดได้ล่วงหน้า

2. การร่วมมือทางเครือข่าย ทำให้การให้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งมีขอบเขตที่กว้างไกล

3. เป็นการลดต้นทุนรวมของธุรกิจ

4. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการขนส่ง

5. ทำให้มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดีกว่า

6. การใช้ให้บริการภายนอกจะทำให้ได้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานในการให้บริการแก่องค์กรและเป็นผู้เชี่ยวชาญ และให้การบริการและทำงานได้ดีกว่า

7. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงในด้านการให้บริการได้ดีกว่า

8. การใช้ผู้ให้บริการภายนอกไปทำงานที่สำคัญน้อยกว่า

9. ส่งผลต่อการฉีกกำลังทางธุรกิจ

10. การใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะส่งผลต่อการสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดีกว่าที่องค์กรหรือบริษัทจะดำเนินการเองได้

การติดต่อสื่อสาร การประสานงานและควบคุมผู้ให้บริการโลจิสติกส์

1. ต้องมีระบบการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การประสานงานและควบคุมผู้ให้บริการให้สามารถขับเคลื่อนปฏิสัมพันธ์ทั้งในระดับภายในองค์กรของผู้ให้บริการ (Service Provider)
2. การจัดการ ติดตาม และควบคุม เพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกสามารถเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและทำงานภายใต้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการของบริษัทคู่ค้า หรือลูกค้าในโซ่อุปทาน
3. การจัดการความสัมพันธ์ตรงรอยต่อของกิจกรรมการให้บริการระหว่างกันของผู้ให้บริการภายนอก จะเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนเพราะจะเกี่ยวข้องกับต้นทุนและความรับผิดชอบ
4. เป็นหน้าที่ขององค์กรธุรกิจจะต้องจัดให้มีหน่วยงานสำหรับรับผิดชอบในการบริหารความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพราะในช่องว่างในรอยต่อของการให้บริการซึ่งเป็นสุญญากาศจะเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของผู้รับสินค้าและผู้ส่งสินค้า

ประโยชน์ที่ได้จากการใช้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

1. ลดระยะเวลาในการขนส่งและส่งมอบสินค้าตรงเวลา
2. ลดต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งด้านสินค้าคงคลังและค่าขนส่งสินค้า โดยเฉพาะในสภาวะต้นทุนน้ำมันสูง
3. ลดการสูญเสียโอกาสจากการเสียลูกค้า
4. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล
5. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเข้าถึงตลาด
6. เพิ่มลูกค้าและกำไรอย่างยั่งยืนให้กับธุรกิจ

เหตุผลที่การใช้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในองค์กรล้มเหลว มีดังนี้

1. โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรที่ไม่เอื้ออำนวย มีการต่อต้านทั้งบนดินและใต้ดิน
2. การสื่อสารที่ไม่ดี
3. ใช้ระบบการจัดการเบ็ดเสร็จ
4. ไม่ยืดหยุ่น / มีทฤษฎีแต่ปฏิบัติไม่ได้
5. สิ่งงานแบบไม่มีประสิทธิภาพ เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา
6. ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร / ผลประโยชน์ทับซ้อน
7. ขาดทักษะการอบรมเชิงยุทธ์

จากบทความข้างต้นการใช้ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์นั้นจะช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนโลจิสติกส์ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติกร พนังแก้ว (2562) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของนักธุรกิจบริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษารูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารของนักธุรกิจบริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด 2. ศึกษาองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารของนักธุรกิจบริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด และ 3. เปรียบเทียบรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารและองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งทางธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักธุรกิจของ บริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคือแบบสอบถาม ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักธุรกิจบริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด มีรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน ด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้น และด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมากตามลำดับ นักธุรกิจบริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด มีองค์ประกอบในการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทาง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านสารอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารของนักธุรกิจบริษัท แด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งทางธุรกิจต่างกัน สรุปได้คือ นักธุรกิจที่มีเพศต่างกัน มีรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง และด้านการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน นักธุรกิจที่มีอายุต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างและด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน นักธุรกิจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างและด้านการสื่อสารแบบแนวนอนไม่แตกต่างกัน นักธุรกิจที่มีตำแหน่งทางธุรกิจต่างกันมีรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจนจิรา สาระพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่องอิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ 1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2. รูปแบบของการสื่อสารในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับต่อไปนี้ 1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง 2. การสื่อสารแบบแนวนอน และ 3. การสื่อสารแบบแนวไขว้

แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูโนเด็ต แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัย ปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ และการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเกิดจากปัจจัยที่สะสมมาเป็นระยะเวลานาน มีความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่ม โดยมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และยังพบว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการผูกพันกับการสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย จากผลการทดสอบจากสมมุติฐานโดยวิธีทดสอบทางสถิติพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรด้านความไว้วางใจและด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกันแตกต่างกัน

พลธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ดำเนินการศึกษาจากประชากรข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วจำนวน 64 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วมีประสิทธิภาพในด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า 1. ปัญหาและอุปสรรคด้านคุณภาพของงาน พบว่า ข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วส่วนมากเพิ่งบรรจุใหม่ ยังขาดประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้ยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ขาดความรอบคอบ ทำให้คุณภาพของงานหรือการตรวจรับงานไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้ลำดับชั้น

บังคับบัญชาในการสั่งการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วมีค่อนข้างมาก ทำให้การสื่อสารไม่มีความชัดเจน คุณภาพของงานจึงออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ตลอดจนการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วนั้นมีกฎหมายระเบียบปฏิบัติที่เข้มงวด ส่งผลให้คุณภาพของงานมีขีดจำกัด 2. ปัญหาและอุปสรรคด้านปริมาณของงาน พบว่า ปริมาณงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วนั้นมีมากกว่าจำนวนของข้าราชการที่มีอยู่โดยภารกิจงานที่มีมากนั้นมีการถ่ายโอนเข้ามายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ส่งผลให้งานล้นมือเสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลา 3. ปัญหาและอุปสรรคด้านเวลา พบว่า ในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วนั้นมีระเบียบขั้นตอนปฏิบัติที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้งานเสร็จไม่ตรงตามกำหนดเวลา รวมทั้งปริมาณงานมีมากกว่าระยะเวลาที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้ และ 4. ปัญหาและอุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย พบว่า งบประมาณที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วได้รับในการดำเนินโครงการต่าง ๆ มีจำนวนจำกัดไม่เหมาะสมกับจำนวนภารกิจที่ได้รับ อีกทั้งการตั้งงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วนั้นไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน

พิมพ์ลิขิต ทองรอด (2555) ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา บริษัท อินเด็กซ์ครีเอทีฟวิลเลจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์ ตลอดจนปัจจัยสนับสนุนการเป็นองค์กรเชิงสร้างสรรค์ ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขการบริหารบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ของบริษัทอินเด็กซ์ครีเอทีฟวิลเลจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหารและพนักงานฝ่ายงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท อินเด็กซ์ครีเอทีฟวิลเลจ โดยมีหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ วิธีการสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มผลการศึกษา จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้องค์กรเกิดเป็นองค์กรเชิงสร้างสรรค์ แต่หลักการสำคัญที่ยึดถือคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ โดยเน้นการบริหารตามวิสัยทัศน์ขององค์กรโดยในประเด็นของวัฒนธรรมองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์คือ “Work Hard Play Hard” อีกทั้งยังมีการนำความเป็นองค์กรสุขภาวะมาเป็นนโยบายสำคัญในการบริหารจัดการซึ่งช่วยสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และสภาพแวดล้อมในการทำงานเน้นสร้างความผูกพันของพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กร บริษัทมุ่งเน้นสิ่งที่ทำได้คือ นวัตกรรม สร้างปัญญาเพิ่มคุณค่า ทำได้จริง ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยนำการเรียนรู้จากการทำงาน มีการเน้นการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรโดยเน้นการสื่อสารสองทางในด้านปัจจัยอื่น ๆ ที่สนับสนุนการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์บริษัท อินเด็กซ์ ครีเอทีฟวิลเลจ นั้นมีอีกหลายประเด็น อาทิเช่น การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำแต่ในการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรก็เหมือนกับองค์กรประเภทอื่น ๆ

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย การวิจัยนี้

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย โดยได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ และวิธีการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจมี 7 ด้าน ผู้วิจัยพบว่า 1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกัน หรือที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ 2. ด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ 3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ภายใน อีเมล การติดประกาศของบริษัท และการแจ้งในที่ประชุม 4. ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ 5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกตัดแปลง ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกตัดแปลง 6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 7. ด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย/มีศักยภาพดี สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยพบว่า ได้แก่ ปัญหาผู้สื่อสาร (ผู้บริหารและพนักงาน) ไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน ปัญหาความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงาน ปัญหาผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอทำให้ยากแก่การปฏิบัติงาน ปัญหาความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารหรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

สุภา นานาพุลสิน (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ได้ศึกษาทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานบริษัทไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลและด้านวิธีการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด 2. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4. ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียวมีความสัมพันธ์ทางลบอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 5. ประเภทของการใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ต่อการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อยกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543) ศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการและวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือพนักงานบริษัท ซี เกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 450 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Bucata and Rizescu (2017) ศึกษาเรื่องบทบาทของการสื่อสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร การสื่อสารเป็นหนึ่งในการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดที่บริษัทสามารถนำไปใช้เพื่อสร้างทีมและบรรลุผลงานที่มีคุณค่า การสื่อสารและการจัดการเป็นสาขาวิชาเสริมและองค์ประกอบทางธุรกิจที่แข็งแกร่งเพื่อความสำเร็จ ทักษะการจัดการเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจ แต่สิ่งที่สำคัญไม่แพ้กันคือทักษะที่เกี่ยวข้องกับกฎสำหรับการสื่อสารและวิธีที่ผู้จัดการรู้วิธีโต้ตอบกับพนักงานของเขา การเป็นผู้จัดการไม่เพียงแต่หมายถึงการควบคุมธุรกิจ แต่ส่วนใหญ่หมายถึงการรู้จักประสานงานกับทีมทักษะการเป็นผู้นำและที่สำคัญที่สุดคือการสื่อสาร

Abdulelah Ali Al-Tokhais (2016) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลกระทบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยผู้จัดการกลายเป็นหัวข้อของความสนใจ เนื่องจากวิธีที่ส่งผลกระทบต่อทั้งประสบการณ์ของพนักงานและองค์กร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสื่อสารและผลงานของพนักงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมในการต้อนรับของซาอุดีอาระเบียและองค์กรการท่องเที่ยว ใช้วิธีแบบสำรวจ ในการศึกษาพนักงานโรงแรมที่ทำงานในองค์กรด้านการบริการและการท่องเที่ยวของซาอุดีอาระเบียถูกสำรวจ ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิผลพนักงานมีความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในงานและความตั้งใจในการหมุนเวียน ผลของการศึกษานี้เสนอแนะจำเป็นต้องใช้ความพยายามมากขึ้นจากทรัพยากรบุคคลเพื่อกระตุ้นและเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้จัดการในการส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้นำทฤษฎีการสื่อสารของ Berlo (1960) และแนวคิดประสิทธิภาพ ของ Peterson และ Plowman (1953) และแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler และ Wiggs (1989) ซึ่งแสดงได้ดังกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ มุ่งศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 245 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 245 ราย โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 152 ราย วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ปฏิบัติงานในส่วนของขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยเฉพาะ จะต้องมีการสุ่มเกี่ยวกับขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยตรง

สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

$$\text{แทนค่า } n = \frac{245}{1+245(0.05)^2}$$
$$= 152 \text{ ราย}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบในการพิจารณาศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยศึกษาจากนิยามและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่ต้องติดต่อสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 7 ข้อ

โดยตอนที่ 2 3 4 และ 5 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ (Best, J. W. 1993) และมีความหมายสำหรับเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

สำหรับการคำนวณคะแนนค่าเฉลี่ยตอนที่ 2 (ระดับทักษะที่จำเป็น) 3 (ระดับการปฏิบัติ) 4 (ระดับของปัญหา) และ 5 (ระดับความคิดเห็น) แปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ศึกษาศาสตร์นิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา เนื้อหาตลอดจนความครอบคลุมพร้อมกับขอคำแนะนำเพิ่มเติมและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร ด้านวิชาการ และด้านการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากสูตร (Riviovelli and Hambleton. 1977)

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC \geq 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC $<$ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.891

6. ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 มาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมและจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ให้ครบตามเกณฑ์ในการเก็บข้อมูล

7. นำแบบสอบถามไปทดสอบครั้งที่ 1 กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา สูตรของครอนบราค (Cronbach) มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก

8. นำแบบสอบถามไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 ชุด หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ทำการตรวจสอบดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญรวม 3 คน ได้ค่า IOC รายข้อคำถามแต่ละข้อคะแนนไม่ต่ำกว่า 0.5 คะแนนแสดงว่าข้อคำถามสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลได้

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างข้างต้น เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 152 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งใช้สถิติเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีที่ตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน สถิติ

วิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึง มีนาคม 2564



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น
ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดน

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดน

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	46	30.30
2. หญิง	106	69.70
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 25 ปี	30	19.70
2. 26 - 30 ปี	63	41.40
3. 31 - 35 ปี	27	17.80
4. 36 - 40 ปี	15	9.90
5. 41 ปีขึ้นไป	17	11.20
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โสด	109	71.70
2. สมรส	43	28.30
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	5.90
2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	116	76.30
3. สูงกว่าปริญญาตรี	27	17.80
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และน้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนจำแนกตามประสบการณ์การทำงานทางด้านโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ปี	9	5.90
2. 1 – 3 ปี	57	37.50
3. 4 – 6 ปี	45	29.60
4. 7 ปีขึ้นไป	41	27.00
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ประสบการณ์การทำงานอยู่ในระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาประสบการณ์การทำงานอยู่ในระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และน้อยที่สุดประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้จัดการ	14	9.20
2. รองผู้จัดการ	6	3.90
3. หัวหน้างาน	27	17.80
4. ระดับปฏิบัติการ	105	69.10
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 รองลงมาตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และน้อยที่สุดตำแหน่งรองผู้จัดการจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนจำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานบ่อยที่สุด

หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. กรมศุลกากร	11	7.20
2. บริษัทขนส่ง	84	55.30
3. ตัวแทน	55	36.20
4. อื่น ๆ	2	1.30
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานบ่อยที่สุดคือ บริษัทขนส่ง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาคือตัวแทน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ได้แก่ หน่วยงานราชการที่ออกใบอนุญาตต่าง ๆ และกรมการค้าต่างประเทศ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

องค์ประกอบด้านการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน	จัดอันดับ
1. ผู้ส่งสาร	4.12	0.50	มาก	3
2. ข่าวนสาร	4.08	0.54	มาก	4
3. ช่องทางการส่งสาร	4.22	0.53	มากที่สุด	2
4. ผู้รับสาร	4.29	0.51	มากที่สุด	1
รวม (n=152)	4.17	0.52	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$ และ S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้รับสาร ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.22$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข่าวสาร ($\bar{X} = 4.08$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความสามารถในการใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมและเข้าใจง่าย	50 32.90%	68 44.70%	32 21.10%	2 1.30%	0 0.00%	4.09	0.77	มาก	5
2. มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร	48 31.60%	84 55.30%	20 13.20%	0 0.00%	0 0.00%	4.18	0.65	มาก	3
3. ใช้คำพูดในการสื่อสารที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	66 43.40%	61 40.10%	23 15.1%	2 1.30%	0 0.00%	4.26	0.76	มากที่สุด	2
4. มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร	47 30.90%	86 56.60%	17 11.20%	2 1.30%	0 0.00%	4.17	0.70	มาก	4
5. เข้าใจถึงความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร	30 19.70%	81 53.30%	41 27.00%	0 0.00%	0 0.00%	3.93	0.68	มาก	6

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ผู้ส่งสาร	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. มีความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร	67 44.10%	66 43.4%	17 11.20%	2 1.30%	0 0.00%	4.30	0.72	มากที่สุด	1
7. มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่นอบน้อมและดูเป็นมิตร	39 25.70%	67 44.10%	42 27.60%	4 2.60%	0 0.00%	3.93	0.80	มาก	7
รวม (n=152)						4.12	0.73	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารในส่วนผู้ส่งสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$ และ S.D. = 0.73)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารในส่วนผู้ส่งสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ใช้คำพูดในการสื่อสารที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ($\bar{X} = 4.26$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่นอบน้อมและดูเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของข่าวสาร

ข่าวสาร	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ข่าวสารที่นำมาสื่อสารนั้นมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ และไม่ซับซ้อน	77 50.70%	54 35.50%	18 11.80%	3 2.00%	0 0.00%	4.35	0.77	มากที่สุด	2
2. มีการเรียงลำดับของเนื้อหาให้เข้าใจง่าย	41 27.00%	81 53.30%	29 19.10%	1 0.70%	0 0.00%	4.07	0.70	มาก	3
3. มีการเน้นข้อความที่สำคัญ โดยการขีดเส้นใต้ ทำตัวหนา สีที่แตกต่าง	24 15.80%	49 32.20%	64 42.10%	15 9.90%	0 0.00%	3.54	0.88	มาก	4
4. ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับเรื่องที่จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม	74 48.70%	62 40.80%	15 9.90%	1 0.70%	0 0.00%	4.38	0.69	มากที่สุด	1
รวม (n=152)						4.09	0.76	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารในส่วนข่าวสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ และ S.D. = 0.76)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารในส่วนข่าวสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่อง

จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ข่าวสารที่นำมาสื่อสารนั้นมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.35$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการเน้นข้อความที่สำคัญโดยการขีดเส้นใต้ ทำตัวหนา สีที่แตกต่าง ($\bar{X} = 3.54$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของช่องทางการส่งสาร

ช่องทาง การส่งสาร	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับ ทักษะที่ จำเป็น ของ พนักงาน	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เลือกใช้ ช่องทางการส่งสาร ให้เหมาะสมกับ บุคคล	55 36.20%	82 53.90%	14 9.20%	1 0.7%	0 0.00%	4.26	0.65	มาก	2
2. เลือกใช้ ช่องทางในการ ส่งสารที่สะดวก และรวดเร็ว	87 57.20%	57 37.50%	6 3.9%	2 1.3%	0 0.00%	4.51	0.64	มากที่สุด	1
3. เลือกใช้ ช่องทางในการ ส่งสารที่ทันสมัย	35 23.00%	70 46.10%	43 28.30%	4 2.6%	0 0.00%	3.89	0.78	มาก	3
รวม (n=152)						4.22	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารในส่วนช่องทางการส่งสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$ และ S.D. = 0.69)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารในส่วนช่องทางการส่งสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เลือกใช้ช่องทางในการส่งสารที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ เลือกใช้ช่องทางการส่งสารให้เหมาะสมกับบุคคล ($\bar{X} = 4.26$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เลือกใช้ช่องทางในการส่งสารที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน องค์ประกอบการสื่อสารของผู้รับสาร

ผู้รับสาร	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน					\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความสามารถในการรับรู้ตีความและทำความเข้าใจกับเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างชัดเจนครบถ้วนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	59 38.80%	78 51.30%	14 9.2.0%	1 0.70%	0 0.00%	4.28	0.66	มากที่สุด	3
2. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร	57 37.50%	85 55.90%	7 4.60%	3 2.00%	0 0.00%	4.29	0.65	มากที่สุด	2
3. มีความรู้ความชำนาญในเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ผู้รับสาร	42 27.60%	76 50.00%	33 21.70%	1 0.70%	0 0.00%	4.05	0.72	มาก	4
4. เปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน	90 59.20%	53 34.90%	8 5.30%	1 0.70%	0 0.00%	4.53	0.63	มากที่สุด	1
รวม (n=152)						4.29	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า องค์ประกอบการสื่อสารในส่วนผู้รับสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$ และ S.D. = 0.66)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารในส่วนผู้รับสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 4.29$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความชำนาญในเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ผู้รับสาร ($\bar{X} = 4.05$)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับที่พึงปฏิบัติ	จัดอันดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.43	0.55	มากที่สุด	1
2. ด้านปริมาณงาน	4.30	0.58	มากที่สุด	3
3. ด้านเวลา	4.30	0.56	มากที่สุด	2
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.27	0.61	มากที่สุด	4
รวม (n=152)	4.33	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$ และ S.D. = 0.58)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.30$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.27$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพ ของงาน	ระดับที่พึงปฏิบัติ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ที่พึง ปฏิบัติ	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในงานที่รับผิดชอบ	86 56.60%	54 35.50%	11 17.20%	1 0.7%	0 0.00%	4.48	0.66	มากที่สุด	1
2. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ขนส่งสินค้าได้ตามที่กำหนด	69 45.40%	74 48.70%	8 5.30%	1 0.7%	0 0.00%	4.39	0.62	มากที่สุด	3
3. สามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย	77 50.70%	63 41.40%	11 17.20%	1 0.7%	0 0.00%	4.42	0.66	มากที่สุด	2
รวม (n=152)						4.43	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$ และ $S.D. = 0.65$)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในงานที่รับผิดชอบคือ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลัง และมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย ($\bar{X} = 4.42$) และมียุทธศาสตร์ที่ต่ำที่สุดคือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ขนส่งสินค้าได้ตามที่กำหนด ($\bar{X} = 4.39$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับที่พึงปฏิบัติ					\bar{X}	S.D.	ระดับที่พึงปฏิบัติ	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	46 30.30%	83 54.60%	22 14.50%	1 0.7%	0 0.00%	4.14	0.67	มาก	2
2. สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้	80 52.60%	61 40.10%	10 6.60%	1 0.70%	0 0.00%	4.45	0.65	มากที่สุด	1
รวม (n=152)						4.30	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านปริมาณงานโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$ และ S.D. = 0.66)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือ มีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านเวลา

ด้านเวลา	ระดับที่พึงปฏิบัติ					\bar{X}	S.D.	ระดับที่พึงปฏิบัติ	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น	56 36.80%	79 52.00%	16 10.50%	1 0.70%	0 0.00%	4.25	0.66	มากที่สุด	2
2. ช่วยลดความซับซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	53 34.90%	77 50.70%	21 13.80%	1 0.70%	0 0.00%	4.20	0.69	มาก	3
3. สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	87 57.20%	52 34.20%	12 7.90%	1 0.70%	0 0.00%	4.48	0.67	มากที่สุด	1
รวม (n=152)						4.30	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านเวลา โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$ และ S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.25$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ช่วยลดความซับซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.20$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	ระดับที่พึงปฏิบัติ					\bar{X}	S.D.	ระดับที่พึงปฏิบัติ	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน	75 49.30%	60 39.50%	16 10.50%	1 0.70%	0 0.00%	4.38	0.70	มากที่สุด	1
2. ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด	51 33.60%	78 51.30%	22 14.50%	1 0.70%	0 0.00%	4.18	0.69	มาก	2
รวม (n=152)						4.28	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$ และ S.D. = 0.70)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด ($\bar{X} = 4.18$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับของปัญหา	จัดอันดับ
1. ผู้ส่งสาร	3.57	1.13	มาก	1
2. ข่าวนสาร	3.49	1.01	มาก	2
3. ช่องทางการส่งสาร	3.25	1.03	ปานกลาง	4
4. ผู้รับสาร	3.48	1.13	มาก	3
รวม (n=152)	3.45	1.08	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$ และ S.D. = 1.08)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ส่งสาร ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ ข่าวนสาร ($\bar{X} = 3.49$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ช่องทางการส่งสาร ($\bar{X} = 3.25$)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร	ระดับของปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับของปัญหา	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารทั้งคำพูด ท่าทาง และการเขียน ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร	39 25.70%	63 41.40%	27 17.80%	13 8.60%	10 6.60%	3.71	1.14	มาก	1
2. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสารนั้น	38 25.00%	50 32.90%	29 19.10%	21 13.80%	14 9.20%	3.51	1.26	มาก	2
3. ขาดความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในข่าวสารที่ต้องการส่ง	34 22.40%	56 36.80%	27 17.80%	21 13.80%	14 9.20%	3.49	1.24	มาก	3
รวม (n=152)						3.57	1.21	มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้ส่งสาร โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$ และ $S.D. = 1.21$)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารทั้งคำพูดและท่าทาง การเขียนไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสารนั้น ๆ ($\bar{X} = 3.51$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ขาดความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในข่าวสารที่ต้องการส่ง ($\bar{X} = 3.49$)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของชาวสาร

ชาวสาร	ระดับของปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ ของ ปัญหา	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ชาวสารนั้น สั้นหรือน้อย เกินไปจน ไม่สามารถแปล ความหมายได้	17 11.20%	39 25.70%	56 36.80%	32 21.10%	8 5.30%	3.16	1.05	ปาน กลาง	3
2. ชาวสาร ยากหรือสูงเกิน ความสามารถ ของผู้สื่อสาร	22 14.50%	63 41.40%	40 26.30%	18 11.80%	9 5.90%	3.47	1.07	มาก	2
3. ชาวสารนั้น กำกวมหรือมี ความหมาย หลายทางอาจ ทำให้ผู้รับสาร ตีความหมายผิด	61 40.10%	45 29.60%	18 11.80%	18 11.80%	10 6.60%	3.85	1.25	มาก	1
รวม (n=152)						3.49	1.12	มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของชาวสาร โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$ และ S.D. = 1.12)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของชาวสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชาวสารนั้นกำกวม หรือมีความหมายหลายทางอาจทำให้ผู้รับสารตีความหมายผิดได้ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือ ชาวสารยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร ($\bar{X} = 3.47$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ชาวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไปจนไม่สามารถแปลความหมายได้ ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของช่องทางการส่งสาร

ช่องทาง การส่งสาร	ระดับของปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ ของ ปัญหา	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เลือกใช้ ช่องทาง การสื่อสาร ไม่เหมาะสมกับ ผู้รับสาร	21 13.80%	66 43.40%	38 25.00%	17 11.20%	10 6.60%	3.47	1.07	มาก	1
2. เลือกใช้ ช่องทางที่ เข้าถึงได้ยาก	16 10.50%	32 21.10%	60 39.50%	28 18.40%	16 10.50%	3.03	1.12	ปานกลาง	2
รวม (n=152)						3.25	1.09	ปานกลาง	

จากตารางที่ 22 พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของช่องทางการส่งสาร โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$ และ S.D. = 1.09)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของช่องทางการส่งสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ เลือกใช้ช่องทางที่เข้าถึงได้ยาก ($\bar{X} = 3.03$)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้รับสาร

ผู้รับสาร	ระดับของปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับของปัญหา	จัดอันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความบกพร่องในด้านทักษะการรับสาร เช่น ขาดความสามารถในการรับรู้และตีความกับเนื้อหาของผู้ส่งสารทำให้ข้อมูลบิดเบือน คาดเคลื่อนรับข้อมูลผิดพลาด และนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง	38 25.00%	63 41.40%	18 11.80%	22 14.50%	11 7.20%	3.63	1.21	มาก	1
2. ขาดความสามารถและความชำนาญในการรับข่าวสาร	36 23.70%	52 34.20%	31 20.40%	20 13.20%	13 8.60%	3.51	1.23	มาก	5
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร หรือข่าวสาร	34 22.40%	59 38.80%	20 13.20%	24 15.80%	15 9.90%	3.48	1.27	มาก	6
4. มีพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป	35 23.00%	62 40.80%	21 13.80%	22 14.50%	12 7.90%	3.57	1.22	มาก	3
5. สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผลหรือข้อเท็จจริง	48 31.60%	40 26.30%	25 16.40%	22 14.50%	17 11.20%	3.53	1.36	มาก	4

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ผู้รับสาร	ระดับของปัญหา					\bar{X}	S.D.	ระดับ ของ ปัญหา	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. ไม่ยอมรับ ข่าวสารนั้น เนื่องจากผู้รับสารมี ประสบการณ์ หรือ ความคิดเห็นที่ขัดแย้ง กับข่าวสารนั้น	52 14.20%	40 26.30%	24 15.80%	20 13.20%	16 10.50%	3.61	1.35	มาก	2
7. เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสาร อย่างสมบูรณ์ หรือ รับเร่งจนเกินไป	15 9.90%	37 24.30%	54 35.50%	32 21.10%	14 9.20%	3.05	1.11	ปาน กลาง	7
รวม (n=152)						3.48	1.25	มาก	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้รับสาร โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$ และ S.D. = 1.25)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความบกพร่องในด้านทักษะการรับสาร เช่น ขาดความสามารถในการรับรู้ ติความกับเนื้อหาของผู้ส่งสาร ทำให้ข้อมูลบิดเบือน คาดเคลื่อน รับข้อมูลผิดพลาดและนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ ไม่ยอมรับข่าวสารนั้นเนื่องจากผู้รับสารมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น ($\bar{X} = 3.61$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์หรือรับเร่งจนเกินไป ($\bar{X} = 3.05$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	เพศ				t-test for Equality of means	
	1. ชาย (n=43)		2. หญิง (n=106)		t	Sig. (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านคุณภาพ	4.49	0.44	4.41	0.59	0.925*	0.357
2 ด้านปริมาณงาน	4.34	0.53	4.28	0.60	0.572	0.568
3 ด้านเวลา	4.43	0.46	4.25	0.60	2.020*	0.046
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.35	0.48	4.25	0.66	1.075*	0.285
ภาพรวม	4.41	0.39	4.30	0.54	1.410*	0.161

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือสามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่าเพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนที่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนอายุต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนอายุต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนอายุต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพ	1. ต่ำกว่า 25 ปี	30	4.47	0.48	0.746	0.562
	2. 26 - 30 ปี	63	4.39	0.55		
	3. 31 - 35 ปี	27	4.57	0.44		
	4. 36 - 40 ปี	15	4.42	0.80		
	5. 41 ปีขึ้นไป	17	4.31	0.57		
	รวม	152	4.43	0.55		
2. ด้านปริมาณงาน	1. ต่ำกว่า 25 ปี	30	4.28	0.61	0.293	0.882
	2. 26 - 30 ปี	63	4.25	0.57		
	3. 31 - 35 ปี	27	4.33	0.42		
	4. 36 - 40 ปี	15	4.37	0.83		
	5. 41 ปีขึ้นไป	17	4.38	0.55		
	รวม	152	4.30	0.58		
3. ด้านเวลา	1. ต่ำกว่า 25 ปี	30	4.34	0.54	0.180	0.948
	2. 26 - 30 ปี	63	4.28	0.58		
	3. 31 - 35 ปี	27	4.31	0.43		
	4. 36 - 40 ปี	15	4.29	0.80		
	5. 41 ปีขึ้นไป	17	4.39	0.52		
	รวม	152	4.31	0.56		

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านค่าใช้จ่าย	1. ต่ำกว่า 25 ปี	30	4.23	0.64	0.190	0.943
	2. 26 - 30 ปี	63	4.27	0.58		
	3. 31 - 35 ปี	27	4.30	0.62		
	4. 36 - 40 ปี	15	4.23	0.75		
	5. 41 ปีขึ้นไป	17	4.38	0.55		
	รวม	152	4.28	0.61		
ภาพรวม	1. ต่ำกว่า 25 ปี	30	4.35	0.48	0.163	0.957
	2. 26 - 30 ปี	63	4.30	0.50		
	3. 31 - 35 ปี	27	4.39	0.39		
	4. 36 - 40 ปี	15	4.33	0.75		
	5. 41 ปีขึ้นไป	17	4.36	0.49		
	รวม	152	4.34	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ O-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลทดสอบพบว่ามีความมากกว่า .05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่าอายุต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกัน

1.3 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนสถานภาพต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนสถานภาพต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนสถานภาพต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ

การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน	เพศ				t-test for Equality of means	
	1. โสด (n=109)		2. สมรส (n=43)		t	Sig. (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านคุณภาพ	4.43	0.53	4.44	0.59	0.169	0.866
2. ด้านปริมาณงาน	4.28	0.57	4.35	0.61	0.704	0.482
3. ด้านเวลา	4.28	0.56	4.38	0.58	0.972	0.333
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.24	0.61	4.37	0.61	1.221	0.224
ภาพรวม	4.31	0.49	4.39	0.54	0.841	0.402

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่าสถานภาพต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพ	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.37	0.65	0.254	0.776
	2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	116	4.42	0.54		
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	27	4.49	0.57		
	รวม	152	4.43	0.55		
2. ด้านปริมาณ	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.44	0.68	0.418	0.659
	2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	116	4.28	0.59		
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	27	4.33	0.50		
	รวม	152	4.30	0.58		
3. ด้านเวลา	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.30	0.65	1.339	0.265
	2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	116	4.27	0.56		
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	27	4.47	0.53		
	รวม	152	4.31	0.56		
4. ด้านค่าใช้จ่าย	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.33	0.66	1.099	0.336
	2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	116	4.24	0.60		
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	27	4.43	0.63		
	รวม	152	4.28	0.61		
ภาพรวม	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.30	0.65	0.744	0.477
	2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	116	4.27	0.56		
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	27	4.47	0.53		
	รวม	152	4.34	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ O-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลทดสอบพบว่ามีความมากกว่า .05 นั่นคือไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่าระดับการศึกษา ต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้า ข้ามแดนไม่แตกต่างกัน

1.5 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงานทางด้านโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ประสบการณ์การทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพ	1. น้อยกว่า 1 ปี	9	4.48	0.65	1.247	0.295
	2. 1 – 3 ปี	57	4.36	0.54		
	3. 4 – 6 ปี	45	4.56	0.46		
	4. 7 ปีขึ้นไป	41	4.37	0.62		
	รวม	152	4.43	0.55		
2. ด้านปริมาณ	1. น้อยกว่า 1 ปี	9	4.39	0.86	0.528	0.663
	2. 1 – 3 ปี	57	4.25	0.59		
	3. 4 – 6 ปี	45	4.27	0.46		
	4. 7 ปีขึ้นไป	41	4.38	0.62		
	รวม	152	4.30	0.58		

ตารางที่ 28 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ประสบการณ์การทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
3. ด้านเวลา	1. น้อยกว่า 1 ปี	9	4.22	0.80	0.174	0.914
	2. 1 – 3 ปี	57	4.29	0.55		
	3. 4 – 6 ปี	45	4.35	0.51		
	4. 7 ปีขึ้นไป	41	4.32	0.60		
	รวม	152	4.31	0.56		
4. ด้านค่าใช้จ่าย	1. น้อยกว่า 1 ปี	9	4.17	0.87	0.67	0.572
	2. 1 – 3 ปี	57	4.20	0.57		
	3. 4 – 6 ปี	45	4.34	0.53		
	4. 7 ปีขึ้นไป	41	4.33	0.68		
	รวม	152	4.28	0.61		
ภาพรวม	1. น้อยกว่า 1 ปี	9	4.32	0.75	0.405	0.75
	2. 1 – 3 ปี	57	4.28	0.48		
	3. 4 – 6 ปี	45	4.39	0.40		
	4. 7 ปีขึ้นไป	41	4.35	0.58		
	รวม	152	4.34	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ O-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลทดสอบพบว่ามีความมากกว่า .05 นั่นคือไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกัน

1.6 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกัันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพ	1. ผู้จัดการ	14	4.26	0.57	1.428	0.237
	2. รองผู้จัดการ	6	4.56	0.34		
	3. หัวหน้างาน	27	4.59	0.45		
	4. ระดับปฏิบัติการ	105	4.40	0.57		
	รวม	152	4.43	0.55		
2. ด้านปริมาณ	1. ผู้จัดการ	14	4.32	0.50	2.252	0.085
	2. รองผู้จัดการ	6	4.42	0.38		
	3. หัวหน้างาน	27	4.54	0.48		
	4. ระดับปฏิบัติการ	105	4.22	0.61		
	รวม	152	4.30	0.58		
3. ด้านเวลา	1. ผู้จัดการ	14	4.45	0.53	2.100	0.103
	2. รองผู้จัดการ	6	4.39	0.33		
	3. หัวหน้างาน	27	4.51	0.45		
	4. ระดับปฏิบัติการ	105	4.23	0.59		
	รวม	152	4.31	0.56		
4. ด้านค่าใช้จ่าย	1. ผู้จัดการ	14	4.43	0.58	1.431	0.236
	2. รองผู้จัดการ	6	4.33	0.52		
	3. หัวหน้างาน	27	4.44	0.47		
	4. ระดับปฏิบัติการ	105	4.21	0.64		
	รวม	152	4.28	0.61		
ภาพรวม	1. ผู้จัดการ	14	4.36	0.51	1.878	0.136
	2. รองผู้จัดการ	6	4.43	0.34		
	3. หัวหน้างาน	27	4.53	0.36		
	4. ระดับปฏิบัติการ	105	4.28	0.53		
	รวม	152	4.34	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ O-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลทดสอบพบว่ามีความมากกว่า .05 นั่นคือไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่าตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกัน

1.7 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสาร

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพ	1. กรมศุลกากร	11	4.33	0.61	0.992	0.398
	2. บริษัทขนส่ง	84	4.50	0.50		
	3. ตัวแทน	55	4.36	0.60		
	4. อื่น ๆ	2	4.17	0.71		
	รวม	152	4.43	0.55		
2. ด้านปริมาณ	1. กรมศุลกากร	11	4.27	0.61	0.586	0.625
	2. บริษัทขนส่ง	84	4.37	0.48		
	3. ตัวแทน	55	4.24	0.67		
	4. อื่น ๆ	2	4.17	0.71		
	รวม	152	4.31	0.56		

ตารางที่ 30 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงาน	หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
3. ด้านเวลา	1. กรมศุลกากร	11	4.09	0.49	0.637	0.592
	2. บริษัทขนส่ง	84	4.30	0.53		
	3. ตัวแทน	55	4.29	0.72		
	4. อื่น ๆ	2	3.75	1.06		
	รวม	152	4.28	0.61		
4. ด้านค่าใช้จ่าย	1. กรมศุลกากร	11	4.09	0.49	0.904	0.441
	2. บริษัทขนส่ง	84	4.30	0.53		
	3. ตัวแทน	55	4.29	0.72		
	4. อื่น ๆ	2	3.75	1.06		
	รวม	152	4.28	0.61		
ภาพรวม	1. กรมศุลกากร	11	4.29	0.54	0.635	0.593
	2. บริษัทขนส่ง	84	4.38	0.42		
	3. ตัวแทน	55	4.28	0.60		
	4. อื่น ๆ	2	4.10	0.71		
	รวม	152	4.34	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างก็มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงาน โดยใช้สถิติ O-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลทดสอบพบว่ามีความมากกว่า .05 นั่นคือไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่าหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานต่างก็มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 การสรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล			
1.1	เพศ	การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน H_0
1.2	อายุ	การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0
1.3	สถานภาพ	การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0
1.4	ระดับการศึกษา	การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0
1.5	ประสบการณ์การทำงาน	การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0
1.6	ตำแหน่งงาน	การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0
1.7	หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงาน	การเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0

จากตารางที่ 31 พบว่าเพศต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนที่แตกต่างกันและ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. การฝึกอบรม	4.18	0.62	มาก	2
2. การศึกษา	3.86	0.81	มาก	3
3. การพัฒนา	4.24	0.67	มากที่สุด	1
รวม (n=152)	4.09	0.70	มาก	

จากตารางที่ 32 พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$ และ S.D. = 0.70)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การพัฒนา ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ การฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.18$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การศึกษา ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรม

การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ควบคุมจัดการ ฝึกอบรมเพิ่มเติม องค์ความรู้ใหม่ใน หลักสูตรเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และความชำนาญ ให้แก่พนักงานเพื่อ พัฒนาศักยภาพเดิม ให้มีขีดความสามารถ เพิ่มขึ้น	67 44.10%	66 43.40%	17 11.20%	2 1.30%	0 0.00%	4.30	0.72	มากที่สุด	1
2. ควบคุมบรรยาย หลักสูตรระยะสั้น เพื่อปรับปรุง แก้ไข งานที่ทำในปัจจุบัน	44 28.90%	82 53.90%	25 16.40%	1 0.7%	0 0.00%	4.11	0.71	มาก	3
3. ควบคุมสัมมนา เพื่อหาแนวทาง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการทำงานใน ปัจจุบัน	52 34.20%	73 48.00%	25 16.40%	1 0.70%	1 0.70%	4.14	0.76	มาก	2
รวม (n=152)						4.18	0.73	มาก	

จากตารางที่ 33 พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ และ S.D. = 0.73)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เลือกใช้ช่องทางที่เข้าถึงได้ยาก เช่น ควบคุมการฝึกอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ในหลักสูตรเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ควบคุมจัดสัมมนาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงานในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.14$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ควบคุมบรรยายหลักสูตรระยะสั้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานที่ทำในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา

การศึกษา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการสนับสนุน ให้มีการศึกษาต่อ เพิ่มเติมเพื่อให้ พนักงานได้พัฒนา ตนเอง	33 21.70%	64 42.10%	49 32.20%	4 2.60%	2 1.30%	3.80	0.85	มาก	2
2. มีการจัดให้ ศึกษาดูงานเพื่อให้ พนักงานสามารถ มาประยุกต์กับงาน ที่ทำในปัจจุบัน	46 30.30%	58 38.20%	41 27.00%	4 2.60%	3 2.00%	3.92	0.92	มาก	1
รวม (n=152)						3.86	0.88	มาก	

จากตารางที่ 34 พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษาโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$ และ S.D. = 0.88)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้พนักงานสามารถมาประยุกต์กับงานที่ทำในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ มีการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนา

การพัฒนา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	จัด อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. จัดให้มีระบบ การประเมินการพัฒนา ความสามารถของ บุคคลเป็นระยะ เพื่อพัฒนาบุคคลให้ มีความสามารถ เพิ่มขึ้น	43 28.30%	80 52.60%	25 16.40%	3 2.00%	1 0.70%	4.06	0.77	มาก	2
2. มีการฝึกฝน บุคลากรให้คุ้นเคย กับเทคโนโลยี เทคนิค/วิทยาการ สมัยใหม่ที่จะ ประยุกต์ใช้ให้เกิด ความก้าวหน้าของ องค์กร	85 55.90%	50 32.90%	14 9.20%	2 1.30%	1 0.70%	4.42	0.77	มากที่สุด	1
รวม (n=152)						4.24	0.77	มากที่สุด	

จากตารางที่ 35 พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนาโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$ และ S.D. = 0.77)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยพัฒนามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี / เทคนิค / วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือ จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นระยะ ๆ เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.06$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในระหว่าง 1-3 ปี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ หน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานบ่อยที่สุดคือบริษัทขนส่ง

ตอนที่ 2 ระดับทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จากผลการวิจัย พบว่าองค์ประกอบด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านการสื่อสารในส่วนผู้ส่งสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร

2.2 องค์ประกอบด้านการสื่อสารในส่วนข่าวสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม

2.3 องค์ประกอบด้านการสื่อสารในส่วนช่องทางการส่งสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เลือกใช้ช่องทางในการส่งสารที่สะดวกและรวดเร็ว

2.4 องค์ประกอบด้านการสื่อสารในส่วนผู้รับสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมาโดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน

ตอนที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จากผลการวิจัย พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของงาน เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านคุณภาพของงานโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในงานที่รับผิดชอบ

3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านปริมาณงานโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้

3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านเวลาโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

3.4 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน

ตอนที่ 4 ระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จากผลการวิจัย พบว่าปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนโดยภาพรวมระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ส่งสาร เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้ส่งสารโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการส่งสาร ทั้งคำพูดและท่าทาง การเขียนไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร

4.2 ระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของชาวสารโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชาวสารนั้นกำกวม หรือมีความหมายหลายทางอาจทำให้ผู้รับสารตีความหมายผิดได้

4.3 ระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของช่องทางการส่งสารโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร

4.4 ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารของผู้รับสารโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความบกพร่องในด้านทักษะการรับสาร เช่น ขาดความสามารถในการรับรู้ ตีความกับเนื้อหาของผู้ส่งสาร ทำให้ข้อมูลบิดเบือน คาดเคลื่อน รับข้อมูลผิดพลาดและนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนต่างกันมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถแจกแจงรายละเอียดเป็นรายด้านได้ดังนี้ เพศ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่ติดต่อสื่อสารงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

ตอนที่ 6 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากผลการวิจัย พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการพัฒนา เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการฝึกอบรมโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย

สูงที่สุด คือเลือกใช้ช่องทางที่เข้าถึงได้ยาก เช่น การจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ในหลักสูตร เฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น

6.2 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการศึกษาโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้พนักงานสามารถมาประยุกต์กับงานที่ทำในปัจจุบัน

6.3 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาโดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี / เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร

5.2 อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ เนื่องจากบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์เป็นงานด้านการให้บริการ จึงต้องใช้พนักงานในระดับปฏิบัติการเป็นส่วนมากในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่ติดต่อ โดยเพศมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน และอายุ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน สอดคล้องกับ เจนจิรา สารพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีปัจจัยส่วนบุคคลผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีองค์ประกอบในการสื่อสาร 4 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวนสาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร สอดคล้องกับกิตติกร พันธ์แก้ว (2562) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของนักธุรกิจบริษัทเด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการติดต่อสื่อสารของนักธุรกิจบริษัท

แต่กชิน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบในการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทาง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับที่พึงปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับพฤทธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วมีประสิทธิภาพในด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน โดยภาพรวมระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนในส่วนของผู้ส่งสารมากที่สุด ผู้ส่งสารขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารทั้งคำพูด และท่าทางการเขียนไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร สอดคล้องกับ ทองทิพภา วิริยะพันธ์ (2550) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย โดยได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ได้แก่ ปัญหาผู้สื่อสารไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน ปัญหาความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงาน ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารหรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมระดับความความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษา สอดคล้องกับ พิมพ์ลิขิต ทองรอด (2555) ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา บริษัท อินเด็กซ์ครีเอทีฟวิลเลจ จากการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์ นั้นมีความหลากหลายเกิดจากหลายปัจจัยที่สนับสนุนให้องค์กรเกิดเป็นองค์กรเชิงสร้างสรรค์ บริษัท

มุ่งเน้นสิ่งที่ทำได้คือ นวัตกรรม สร้างปัญญา เพิ่มคุณค่า ทำได้จริง ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยนำการเรียนรู้จากการทำงาน มีการเน้นการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรโดยเน้นการสื่อสาร สองทางในด้านปัจจัยอื่นๆที่สนับสนุนการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน ปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน และแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเป็นอย่างยิ่ง จึงเห็นควรมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ส่งสาร

1.1 พนักงานควรมีความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร สามารถใช้ทักษะนี้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานในการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับพนักงาน เช่น จัดฝึกอบรมทักษะด้านการสื่อสารให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการเขียนอีเมลล์ที่ถูกต้อง การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ข่าวสาร

2.1 พนักงานควรมีเลือกข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม โดยเอาข่าวสารมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เป็นประกาศที่มีลายลักษณ์อักษรจากสำนักงานกรมการค้าต่างประเทศ เป็นต้น

2.2 พนักงานควรระวังในเรื่องของการใช้ภาษาไม่ชัดเจน เช่น ใช้คำฟุ่มเฟือย เรียงลำดับคำในประโยคไม่ถูกต้อง ประโยคมีความหมายกำกวม หรือการเว้นวรรคตอนผิด เป็นต้น พนักงานควรใช้ถ้อยคำชัดเจน ไม่ใช้ศัพท์หรือคำยากโดยไม่จำเป็น ใช้ประโยคสั้นกะทัดรัดเข้าใจง่าย

3. ช่องทางการสื่อสาร

3.1 พนักงานควรเลือกใช้ช่องทางการส่งสารที่สะดวกและรวดเร็ว เพราะจะทำให้การสื่อสารเป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันที่

3.2 พนักงานควรเลือกใช้ช่องทางให้เหมาะแก่วัตถุประสงค์ในการสื่อสารและเหมาะสมกับผู้รับสาร เพื่อให้ประสิทธิผลของการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

4. ผู้รับสาร

4.1 พนักงานควรเปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้นพนักงานต้องเปิดใจที่จะรับฟังมุมมอง ความคิดเห็นหรือข่าวสารที่เห็นต่างจะช่วยพัฒนาให้มีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2 พนักงานควรจะศึกษาข้อมูลความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ ทำใจให้เป็นกลาง ปรับทัศนคติและอารมณ์ให้มั่นคง เปิดใจให้พร้อมรับสาร เพื่อให้สามารถสื่อสารหรือตีความกับข่าวสารนั้นได้ดีขึ้น

5. แนวทางการพัฒนาแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

5.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ในหลักสูตรเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และความชำนาญ ให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น จะทำให้พนักงานสามารถสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น

5.2 ผู้บริหารควรมีการจัดให้ศึกษาดูงานนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเพื่อให้พนักงานสามารถมาประยุกต์กับงานที่ทำในปัจจุบันได้ เช่น พาไปดูงานที่ด่านข้ามแดน เพื่อให้พนักงานเห็นขั้นตอนการทำงานหรือเห็นลักษณะหน้างานจริง พนักงานจะได้เข้าใจในงานมากขึ้นและสามารถนำมาประยุกต์กับงาน และสามารถสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

5.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน มีการฝึกฝนพนักงานให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี/เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยี/เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ ให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสาร เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาด้านการสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์

2. ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของพนักงานผู้ให้บริการโลจิสติกส์กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2562) **ธุรกิจโลจิสติกส์กับการค้าชายแดนประเทศไทย โดยกองความร่วมมือการค้าและการลงทุน**. นนทบุรี : สำนักพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจบริการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.tradelogistics.go.th> (10 ตุลาคม 2563)
- กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2563) **สถานการณ์การค้าชายแดน-ผ่านแดน มกราคม ถึงพฤษภาคม ปี2563 ช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19**. กรุงเทพมหานคร : คณะอนุกรรมการมาตรการโลจิสติกส์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.fti.or.th/category> (10 ตุลาคม 2563)
- กรีช สืบสนธิ. (2538) **วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติกร พันธ์แก้ว. (2562) **พฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของนักธุรกิจบริษัท เด็กชิน (ประเทศไทย) จำกัด**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑามณี ตรีกุลมุกดา. (2544) **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เจนจิรา สาระพันธ์. (2560) **อิทธิพลการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2537) **กลยุทธ์การพัฒนาคน : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2550) **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย**. กรุงเทพมหานคร : หอการค้าไทย.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2557) **ปัญหาและอุปสรรคของผู้นำเข้า-ส่งออกไทยในการค้าระหว่างประเทศกับจีน**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.freightmaxad.com/magazine> (15 ตุลาคม 2563)
- ธนิต โสรัตน์. (2546) **การเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอก Outsourcing Logistic**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.tanitsorat.com/v2/history.php> (12 ตุลาคม 2563)
- ธนิต โสรัตน์. (2550) **บทความ Outsources**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.tanitsorat.com/view.php?id=90> (12 ตุลาคม 2563)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542) การสื่อสาร-รณรงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์
เน้นการเจาะจงกลุ่มและมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร : รั้วเขียว.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2543) การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น.
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2562) ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนน. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook> (16 กันยายน 2563)
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สระแก้ว. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชนีัย ธรรมเสนา. (2550) สูตรสำเร็จของการประชุมที่ประสบความสำเร็จ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.
- พิมพ์ลิขิต ทองรอด. (2555) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา บริษัท อินเด็กซ์
ครีเอทีฟวิลเลจ. กทม. : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท
ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์ มินัล จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร :
นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์.
- เรวัตร์ สมบัติทิพย์. (2543) การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ซีเกทเทคโนโลยี
(ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547) การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
เพียร์สันเอดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2550) การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธนวัชการพิมพ์ จำกัด.
- วีโรจน์ โสวัณณะ. (2545) คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานนิเทศสารโลกทิพย์.
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2555) 7 C เพื่อการสื่อสารที่ดี. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2012/04/05/entry-4> (12 ตุลาคม 2563)
- สุภา นานาพูลสิน. (2546) ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษา
บริษัท ไฮไฟ โอเรียน (ไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ) กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2545) การพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร :
ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ. พรินติ้ง.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544) ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิริพร สงบธรรม. (2560) **โลจิสติกส์ไทยเตรียมก้าวเข้าสู่ 4.0 ได้อย่างไร**. กรุงเทพฯธุรกิจ ปีที่ 30 ฉบับที่ 10338 [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://www.fti.or.th/category> (10 ตุลาคม 2563)
- เสนาะ ดิยาว. (2541) **การสื่อสารในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550) **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- อรุณ รักธรรม. (2537) **ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โครงการ เอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555) **ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/pdca.html> (10 ตุลาคม 2563)
- Abdulelah Ali Al-Tokhais. (2016) **The relationship between communication effectiveness and multicultural employees' Job outcomes**. Hospitality and Tourism management : Kent State University.
- Agarwal, U. A., Datta, S., Blake-Beard, S.& Bhargava, S. (2012) **Linking LMX, Innovative Work Behavior and Turnover Intentions The Mediating Role of Work Engagement**. Career Development International.
- Alvesson, M. (1987) **Organization Culture and Ideology**. International Studies of Management and Organization.
- Berlo, D. K. (1960) **The Process of Communication**. New York : The Free Press.
- Best, J. W. (1993) **Research in education (4th ed.)**. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bucata and Rizescu. (2017) **The role of communication in enhancing work effectiveness of an organization**. Management and Economic : Land Forces Academy.
- Certo, Samuel C. (1992) **Modern Management**. New York : A division of Simon and Schuster.
- Emerson, H. (1912). The twelve principles of efficiency. New York: Engineering Magazine.
- Gordon, Judith R. and associates. (1990) **Management and Organizational Behavior**. Needham Heights, MA : Allyn and Bacon.
- JJ. Vogt, WJ Pienaar de Wie. (2007) **Business Logistics Management**. 2nd ed. Oxford University

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kelley, Robert. (1977) **Communication**. New York : Crowell Company.
- Lieb, R.C., Millen, R.A. and Van Wassenhove, L.N. (1993) **Third Party Logistics Services: A Comparison of Experienced American and European Manufacturers**. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management.
- Mager, R.F. and Beach, K.M. (1967) **Developing Vocational Instruction**. Belmont : FearonPublishing.
- Nadler, L. and Wiggs, G.D. (1989) **Managing human resources development**. SanFrancisco, California : Jossey-Bass.
- Osgood, C. and Schramm, W. (1954) **The proses and Effects of Mass Communication**. UrbanaUniversity of Illinois Press.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953) **Business Organization and Management**. 3rd ed. Ill : Irwin.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977) **On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity**. Dutch Journal of Educational Research.
- Schein, E. H. (1970) **Organizational psychology**. 2nd ed. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall.
- Weick, K . (1979) **The Social Psychology Organizing**. 2nd ed. Reading, MA : AddisonWesley.
- WoodCock, M. (1989) **Team development manual**. Worcester : Billing and Sons.
- Zaleanick, Abraham, and Others. (1958) **Motion Productivity and Satisfaction of Workers**. Massachusetts : Devision of Research, Havard University.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เอกสารรับรอง
(Certificate of Exemption)
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 7 ธันวาคม 2563

ชื่อเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ นางสาว เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย
 คณะวิชา/หลักสูตร หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับ ประกาศเอลซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

วันที่ 7 ธันวาคม 2563

เลขที่รับรอง

ฉ.1060/2563

วันที่ให้การรับรอง: 7 ธันวาคม 2563

วันหมดอายุใบรับรอง: 6 ธันวาคม 2565

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล
ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
ภาควิชาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
3. อาจารย์ ดร.สิทธิโชค สิ้นรัตน์
ภาควิชาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามชุดนี้มีความมุ่งหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกประเด็นและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความตามความคิดเห็นที่ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 26 - 30 ปี
 3. 31 - 35 ปี 4. 36 - 40 ปี
 5. 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงานทางด้านโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 3 ปี
 3. 4 - 6 ปี 4. 7 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

1. ผู้จัดการ 2. รองผู้จัดการ
 3. หัวหน้าแผนก 4. ระดับปฏิบัติการ

7. หน่วยงานที่ท่านต้องติดต่อสื่อสารงานบ่อยที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

1. กรมศุลกากร 2. บริษัทขนส่ง
 3. ตัวแทน 4. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ขนส่งสินค้าข้ามแดน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในส่วนที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยเลือกเพียง 1 คำตอบเท่านั้น คะแนนอยู่ในระหว่าง 1 – 5 ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

องค์ประกอบด้านการสื่อสาร	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน				
	5	4	3	2	1
ผู้ส่งสาร					
1. มีความสามารถในการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม และเข้าใจง่าย					
2. มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร					
3. ใช้คำพูดในการสื่อสารที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
4. มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร					
5. เข้าใจถึงความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร					
6. มีความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร					
7. มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่นอบน้อมและดูเป็นมิตร					
ข่าวสาร					
1. ข่าวสารที่นำมาสื่อสารนั้นมีความชัดเจนไม่คลุมเครือและไม่ซับซ้อน					
2. มีการเรียง ลำดับของเนื้อหาให้เข้าใจง่าย					
3. มีการเน้นข้อความที่สำคัญ โดยการขีดเส้นใต้ ทำตัวหนา สีที่แตกต่าง					
4. ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม					
ช่องทางการส่งสาร					
1. เลือกใช้ช่องทางการส่งสารให้เหมาะสมกับบุคคล					
2. เลือกใช้ช่องทางในการส่งสารที่สะดวกและรวดเร็ว					
3. เลือกใช้ช่องทางในการส่งสารที่ทันสมัย					

องค์ประกอบด้านการสื่อสาร	ระดับทักษะที่จำเป็นของพนักงาน				
	5	4	3	2	1
ผู้รับสาร					
1. มีความสามารถในการรับรู้ ตีความทและทำความเข้าใจกับเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
2. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร					
3. มีความรู้ ความชำนาญในเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ผู้รับสาร					
4. เปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน					

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในส่วนที่เป็น
จริงในปัจจุบันโดยเลือกเพียง 1 คำตอบเท่านั้น คะแนนอยู่ในระหว่าง 1 – 5 ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับที่พึงปฏิบัติ				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน					
1. มีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ในงานที่รับผิดชอบ					
2. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ขนส่งสินค้าได้ ตามที่กำหนด					
3. สามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลัง และมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย					
ด้านปริมาณงาน					
1. มีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้					
2. สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้					
ด้านเวลา					
1. สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น					
2. ช่วยลดความซับซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
3. สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านค่าใช้จ่าย					
1. ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน					
2. ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด					

**ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ขนส่งสินค้าข้ามแดน**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในส่วนที่เป็น
จริงในปัจจุบันโดยเลือกเพียง 1 คำตอบเท่านั้น คะแนนอยู่ในระหว่าง 1 – 5 ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสาร	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
ผู้ส่งสาร					
1. ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งคำพูด ท่าทาง และการเขียน ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร					
2. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร หรือข่าวสารนั้น					
3. ขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในข่าวสารที่ต้องการส่ง					
ข่าวสาร					
1. ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไปจนไม่สามารถแปลความหมายได้					
2. ข่าวสารยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร					
3. ข่าวสารนั้นกำกวมหรือมีความหมายหลายทางอาจทำให้ผู้รับสารตีความหมายผิด					
ช่องทางการส่งสาร					
1. เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร					
2. เลือกใช้ช่องทางที่เข้าถึงได้ยาก					
ผู้รับสาร					
1. มีความบกพร่องในด้านทักษะการรับสาร เช่น ขาดความสามารถในการรับรู้และตีความกับเนื้อหาของผู้ส่งสาร ทำให้ข้อมูลบิดเบือนคาดเคลื่อน รับข้อมูลผิดพลาดและนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง					
2. ขาดความ สามารถ และความชำนาญในการรับข่าวสาร					
3. มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร หรือข่าวสาร					

ปัจจัยเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสาร	ระดับของปัญหา				
	5	4	3	2	1
ผู้รับสาร (ต่อ)					
4. มีพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป					
5. สรุปรับข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผลหรือข้อเท็จจริง					
6. ไม่ยอมรับข่าวสารนั้นเนื่องจากผู้รับสารมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น					
7. เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์หรือรีบเร่งจนเกินไป					

**ตอนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยใช้แนวคิด
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในส่วนที่เป็น
จริงในปัจจุบันโดยเลือกเพียง 1 คำตอบเท่านั้น คะแนนอยู่ในระหว่าง 1 – 5 ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร	ระดับความความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การฝึกอบรม					
1. ควรจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ในหลักสูตรเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น					
2. ควรจัดบรรยายหลักสูตรระยะสั้นเพื่อปรับปรุง แก้ไขงานที่ทำในปัจจุบัน					
3. ควรจัดสัมมนา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในปัจจุบัน					
การศึกษา					
1. มีการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง					
2. มีการจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้พนักงานสามารถมาประยุกต์กับงานที่ทำในปัจจุบัน					
การพัฒนา					
1. จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นระยะ ๆ เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น					
2. มีการฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี/เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร					

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แสดงผลการหาค่า IOC สำหรับค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับทักษะด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ผู้ส่งสาร						
1	มีความสามารถในการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เหมาะสม และเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	ใช้คำพูดในการสื่อสารที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
4	มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	เข้าใจถึงความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
6	มีความสามารถในการคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่อบอุ่นและดูเป็นมิตร	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
ข่าวสาร						
8	ข่าวสารที่นำมาสื่อสารนั้นมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือและไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	มีการเรียงลำดับของเนื้อหาให้เข้าใจง่าย	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข่าวสาร (ต่อ)						
10	มีการเน้นข้อความที่สำคัญโดยการขีดเส้นใต้ ทำตัวหนา สีที่แตกต่าง	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
11	ข่าวสารมีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะสื่อสารให้มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ช่องทางการส่งสาร						
12	เลือกใช้ช่องทางการส่งสารให้เหมาะสมกับบุคคล	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	เลือกใช้ช่องทางในการส่งสารที่สะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	เลือกใช้ช่องทางในการส่งสารที่ทันสมัย	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
ผู้รับสาร						
15	มีความสามารถในการรับรู้ ตีความ และทำความเข้าใจกับเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมาได้อย่างชัดเจนครบถ้วน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	มีความรู้ความชำนาญในเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ผู้รับสาร	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
18	เปิดใจยอมรับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยคำนึงถึงการเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ

โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านคุณภาพของงาน						
19	มีความละเอียดรอบคอบและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในงานที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ขนส่งสินค้าได้ตามที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21	สามารถปฏิบัติงานโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในภายหลังและมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านปริมาณงาน						
22	มีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
23	สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านเวลา						
24	สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25	ช่วยลดความซับซ้อนและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
26	สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านค่าใช้จ่าย						
27	ให้ความสำคัญในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัญหาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการ
โลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดน

ข้อที่	ข้อความ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ผู้ส่งสาร						
29	ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งคำพูด ท่าทาง และการเขียน ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสารนั้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
31	ขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในข่าวสารที่ต้องการส่ง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ข่าวสาร						
32	ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไปจนไม่สามารถแปลความหมายได้	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
33	ข่าวสารยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
34	ข่าวสารนั้นกำกวมหรือมีความหมายหลายทางอาจทำให้ผู้รับสารตีความหมายผิด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ช่องทางการส่งสาร						
35	เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
36	เลือกใช้ช่องทางที่เข้าถึงได้ยาก	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อคำถาม	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ผู้รับสาร						
37	มีความบกพร่องในด้านทักษะ การรับสาร เช่น ขาดความสามารถ ในการรับรู้และตีความกับเนื้อหา ของผู้ส่งสารทำให้ข้อมูลบิดเบือน คาดเคลื่อน รับข้อมูลผิดพลาด และนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
38	ขาดความสามารถ และความชำนาญ ในการรับข่าวสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
39	มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารหรือข่าวสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
40	มีพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจ ในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
41	สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์ มากกว่าเหตุผล หรือข้อเท็จจริง	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
42	ไม่ยอมรับข่าวสารนั้นเนื่องจาก ผู้รับสารมีประสบการณ์ หรือ ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
43	เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสาร อย่างสมบูรณ์ หรือรีบเร่งจนเกินไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยใช้แนวคิดการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์

ข้อที่	ข้อความ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
การฝึกอบรม						
44	ควรจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ ในหลักสูตรเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพเดิมให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
45	ควรจัดบรรยายหลักสูตรระยะสั้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานที่ทำในปัจจุบัน	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
46	ควรจัดสัมมนาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในปัจจุบัน	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
การศึกษา						
47	มีการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
48	มีการจัดให้ศึกษาดูงานเพื่อให้พนักงานสามารถมาประยุกต์กับงานที่ทำในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
การพัฒนา						
49	จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นระยะ ๆ เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
50	มีการฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี / เทคนิค / วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล** นางสาวเกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย
- วัน เดือน ปีเกิด** 30 พฤศจิกายน 2537
- ที่อยู่ปัจจุบัน** ตึกเดอะ มิรา 59 ปุณณวิถี 11 ซอยสุขุมวิท 101 แขวงบางจาก
เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260
- ประวัติการศึกษา**
- พ.ศ. 2556 - 2559 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
- ตำแหน่งและสถานที่ทำงานในปัจจุบัน**
- พ.ศ. 2559 – 2562 Cross Border Officer บริษัท ซีว่า โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
- พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน Road Freight Officer บริษัท รีนุส โลจิสติกส์ จำกัด