

ความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน ในยุคหลังการระบาดครั้งใหญ่ของโรคโควิด 19

Knowledge and Skills Required of Logistics and Supply Chain Manager in the Post Pandemic Covid 19 Era

กฤติยา ยงวนิชย์

Kittiya Yongvanich

รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: Kittiya.y@rumail.ru.ac.th

Received: 2022-06-16 Revised: 2022-10-03 Accepted: 2022-11-04

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน 2) เปรียบเทียบระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรม 3) เปรียบเทียบระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้จัดการในธุรกิจผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาทต่อปี โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 655 ชุด ได้รับการตอบกลับ 111 ชุด ทำการทดสอบการแจกแจงของตัวแปรโดย One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test และทดสอบสมมติฐานโดย Kruskal Wallis Test, Friedman Test และ Mann-Whitney Test

ผลการวิจัย พบว่า ความรู้และทักษะด้านธุรกิจ ที่มีความสำคัญมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 3 มีจำนวน 10 รายการ โดยความรู้และทักษะด้านธุรกิจ ที่มีความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับการประกอบวิชาชีพ การบัญชีและการควบคุมต้นทุน ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การจัดการการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรบุคคล ความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ที่มีความสำคัญมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3 มีจำนวน 11 รายการ โดยความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ที่มีความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การบริการลูกค้า การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดการการขนส่งและการกระจายสินค้า การจัดการคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ความรู้และทักษะด้านการจัดการทุกรายการ มีความสำคัญมากถึงมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3 รายการ โดยความรู้และทักษะที่มีความสำคัญสูงสุด 5 ลำดับแรกมีดังนี้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ความสามารถในการวางแผน ทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการควบคุมดูแล การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดการในธุรกิจผู้ให้บริการทั้ง 3 อุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับความรู้และทักษะเกือบทุกรายการ ไม่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะ 3 ด้าน พบว่ากลุ่มความรู้และทักษะด้านการจัดการมีความสำคัญสูงสุด ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะ (Soft Skills) มากกว่าความรู้และทักษะความชำนาญในการทำงาน เฉพาะด้าน (Hard Skills) สถาบันการศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรให้สามารถ สร้างความรู้และทักษะที่พบว่ามีสำคัญต่อการประกอบวิชาชีพของบัณฑิตในสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน ในปัจจุบัน และควรหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการจัดการให้มากขึ้น ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านธุรกิจ และโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

คำสำคัญ: ความรู้, ทักษะ, ผู้จัดการ, โลจิสติกส์, โซ่อุปทาน

Abstract

This study aimed to: 1) examine the importance of knowledge and skills required by logistics and supply chain managers (LSM), 2) compare the importance of each knowledge and skills in the framework among the three industries, and 3) compare the importance of business knowledge and skills group, logistics and supply chain knowledge and skills group, and management knowledge and skills group. The data were collected from managers in three types of logistics services providers with revenues greater than 100 million baht per annum. A mail survey was sent out to 655 logistics service providers, which generated 111 returned responses. The normality of data was analyzed using One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Hypotheses were tested by Kruskal Wallis Test, Friedman Test, and Mann-Whitney Test.

It was found that there were 10 business knowledge and skills deemed to be very to most important and having a mean score greater than 3. The five most important business knowledge and skills comprise Ethical Issues and Code of Conducts, Accounting and Cost Control, Information and Computer Technology, Operation Management, and Human Resource Management.

There were 11 logistics and supply chain knowledge and skills deemed to be very to most important and having a mean score greater than 3. The five most important logistics and supply chain knowledge and skills comprise Customer Services, Customer Relationship

Management, Transportation and Distribution Management, Warehouse Management, and Logistics and Supply Chain Management.

All management knowledge and skills deemed to be very to most important and having a mean score greater than 3. The five most important management knowledge and skills comprise Problem-Solving Ability, Team Oriented, Ability to Plan, Leadership Skills, and Ability to Supervise.

There were no differences in the importance of almost all knowledge and skills in the framework among the three industries at .05 significance level. However, when comparing the three groups of knowledge and skills, it was found that respondents in all three industries regards management knowledge and skills as the most important group. This shows that respondents emphasize soft skills over hard skills. Education institutes can use the results of this study in the development of curriculum that can deliver knowledge and skills that are deemed important to graduates' practical profession in the current operating context. They should also pay more attention to the development of management knowledge and skills together with business and logistics and supply chain knowledge and skills.

Keywords: Knowledge, Skills, Manager, Logistics, Supply Chain

1. บทนำ

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ความเชื่อมโยงของระบบเศรษฐกิจทั่วโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้โซ่อุปทานไม่ได้จำกัดอยู่ภายในอาณาเขตของประเทศใดประเทศหนึ่ง การจัดการโซ่อุปทานเป็นการวางแผนและจัดการกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา การผลิต และการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมด รวมไปถึงการประสานงานและร่วมมือกับคู่ค้าทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็นผู้ขาย (Suppliers) ตัวแทน (Intermediaries) ผู้ให้บริการภายนอก (Third Party Service Providers) และลูกค้า [1, 2] การจัดการโซ่อุปทานจึงมีความซับซ้อน และมีกิจกรรมโลจิสติกส์เกิดขึ้นมากมายตลอดกระบวนการ ตั้งแต่การรวบรวมสินค้าจากประเทศผู้ผลิต จัดเก็บ และขนส่งสินค้าให้แก่ผู้บริโภคในประเทศปลายทาง ความซับซ้อนนี้ส่งผลให้ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์เติบโตและขยายขอบเขตการดำเนินงานกว้างขึ้นตามไปด้วย โดยในยุคแรกช่วงทศวรรษ 1970 การดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ยังจำกัดอยู่ในรูปแบบของการให้เช่าพื้นที่คลังสินค้า [3] ต่อมาในระยะหลัง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีการขยายขอบเขตการให้บริการให้ครอบคลุมกิจกรรมอื่นๆ เช่น การบรรจุสินค้า การขนส่ง การนำเข้าและส่งออกสินค้า [4] การประกอบสินค้าและการควบคุมคุณภาพสินค้า [5] อีกด้วย ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้มีการเปลี่ยนโฉมจากการให้บริการขนส่งเพื่อลดต้นทุนค่าขนส่งเป็นการให้บริการที่ครบวงจรในจุดเดียว (One-Stop Solution Service) ที่ครอบคลุมถึงการขนส่ง การจัดเก็บสินค้า การให้คำปรึกษา และระบบสื่อสารสนเทศเพื่อการจัดการโลจิสติกส์ [6] จะเห็นได้ว่า การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเปลี่ยนแปลงไปตามการดำเนินธุรกิจและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ จะมีความรู้และทักษะจำกัดอยู่เพียงการจัดการคลังสินค้า หรือการลดต้นทุนการขนส่งไม่ได้อีกต่อไป

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อโลกต้องเผชิญกับภาวะการระบาดครั้งใหญ่ของโรคโควิด 19 พายุทรายที่พัดเรือเอเวอร์ กิฟเว่น จนเสียหายหนัก เกิดคลื่นงานขาดคล่องตัวตลอดจนสงครามการค้า และสงครามรัสเซีย-ยูเครน ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้โซ่อุปทานทั่วโลกหยุดชะงัก ส่งผลให้ต้นทุนของธุรกิจต่าง ๆ สูงขึ้น การรับมือกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน นอกจากจะต้องสร้างโซ่อุปทานที่มีความยืดหยุ่น แล้วยังต้องอาศัยบุคลากรด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่มีความรู้ความสามารถในการประสานการทำงานของกระบวนการต่าง ๆ ในโซ่อุปทานและโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถาบันการศึกษาจึงต้องผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่มีความรู้และทักษะที่ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน งานวิจัยฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพในระดับผู้จัดการเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่พึงมีสำหรับการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย และสามารถพัฒนาความรู้และทักษะที่มีความสำคัญต่อการประกอบวิชาชีพให้แก่บัณฑิตในยุคหลังการแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโรคโควิด 19 ที่นับวันมีแต่จะมีความซับซ้อนมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และระบุพัฒนาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ที่มีผล

ต่อการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสมัยใหม่ ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าผู้ประกอบการวิชาชีพด้านนี้ควรมีความรู้และทักษะใดบ้าง และมีวัตถุประสงค์เพื่อ

2.1 ศึกษาระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

2.2 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรม

2.3 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

3. ความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และสมมติฐานในการวิจัย

ความรู้และทักษะที่พึงมีสำหรับการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นเรื่องที่มีการศึกษากันมาตลอดระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมา (เช่น [7-11]) และมีการนำเสนอกรอบแนวคิดไว้หลากหลาย กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาจากวิจัยในอดีตทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานต้องอาศัยความรู้และทักษะจำนวนมากและหลากหลายในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดทักษะด้านธุรกิจ โลจิสติกส์ และการจัดการ (The Business, Logistics, and Management Skills: BLM) ของ [9] ได้รับการยอมรับว่าเป็นกรอบแนวคิดที่มีอิทธิพลสูงต่องานวิจัยในเวลาต่อมาที่มีการนำกรอบแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในการศึกษา [12-13] [9] ระบุว่า ความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านธุรกิจ ผู้จัดการโลจิสติกส์ ต้องมีความรู้ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับธุรกิจ เช่น ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่งานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นธุรกิจ (Business Function) รวมถึงความรู้เกี่ยวกับเศรษฐศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา (2) ด้านโลจิสติกส์ ผู้จัดการโลจิสติกส์จำเป็นต้องมีการศึกษาที่ครอบคลุมศาสตร์ของการจัดการโลจิสติกส์ (3) ด้านการจัดการ ผู้จัดการโลจิสติกส์จำเป็นต้องมีทักษะที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน รวมถึงการจัดระบบ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการจัดการโลจิสติกส์ ในทำนองเดียวกัน งานวิจัยฉบับนี้ นำกรอบแนวคิดทักษะด้านธุรกิจโลจิสติกส์และการจัดการของ [9,13] มาปรับปรุงโดยคำนึงถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก เพื่อให้กรอบแนวคิดดังกล่าวครอบคลุมความรู้และทักษะที่พึงมีสำหรับการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานในปัจจุบัน

การขยายตัวของการค้าระหว่างประเทศในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้ต้องมีการรวบรวม และกระจายสินค้าไปยังที่ต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ มีการให้บริการอย่างครบวงจร ระบบข้อมูลสารสนเทศทางโลจิสติกส์เป็นหัวใจสำคัญในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อให้บริการอย่างครบวงจรนี้ นอกจากนี้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคลังสินค้าอัจฉริยะ รวมไปถึงการนำเครื่องจักรและหุ่นยนต์มาใช้ในการทำงานแบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation (RPA) การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการจัดเส้นทางที่เหมาะสม (Route Optimization) และพยากรณ์ความต้องการของสินค้า [14] การนำเทคโนโลยีบล็อกเชนมาใช้ในการบันทึกการกระจาย

คู่สัญญาในโซ่อุปทาน การขนส่งโดยเครื่องบินไร้คนขับที่ควบคุมด้วยวิทยุทางไกล (Drone) [15] ดังนั้น ผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล งานวิจัยในอดีต ([9, 13, 16-18]) ได้รวมความรู้และทักษะในการจัดการระบบสารสนเทศเข้าเป็นส่วนหนึ่งในกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา แต่งานวิจัยฉบับนี้ มีการปรับความรู้และทักษะนี้ เป็น “เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ” (Information and Computer Technologies) ให้ครอบคลุมเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจในอนาคต

นอกจากนี้ ผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานยังต้องสามารถประสานการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรและนอกองค์กร (Cross-functional operations) (ดู [19-20]) และต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ และระบบการเงินระหว่างประเทศ [21] [18] ยังระบุว่าผู้จัดการโลจิสติกส์ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ

สภาพการดำเนินงานที่มีการแข่งขันทางการค้ารุนแรงและความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจต้องผลิตสินค้าที่สร้างคุณค่าแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด [13,16] จึงเห็นว่าความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) เป็นความรู้และทักษะที่สำคัญต่อการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และต้องมีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (ดู [13,16])

ความกังวลเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมและสังคม ทำให้เกิดกระแสเรียกร้องให้ธุรกิจมีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม หลายธุรกิจให้ความสำคัญกับการจัดการโลจิสติกส์โซ่อุปทานย้อนกลับ [22, 23] หรือมีการพิจารณาถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และโครงสร้างการกำกับดูแลในการคัดเลือกผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน [24] กล่าวได้ว่า อุตสาหกรรมโลจิสติกส์สนับสนุนให้ธุรกิจมีการจัดการโซ่อุปทานที่รักษาสีสิ่งแวดล้อม อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐในหลายประเทศมีการบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เข้มข้น [18] ความรู้และทักษะเกี่ยวกับโซ่อุปทานและสิ่งแวดล้อม ที่งานวิจัยในอดีตได้บรรจุไว้ในกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา [13, 17] งานวิจัยฉบับนี้ จึงบรรจุความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความรู้และทักษะเกี่ยวกับโลจิสติกส์ย้อนกลับ การกำจัดของเสีย การขนส่งสินค้าที่ปลอดภัย และมาตรฐาน ISO 14000 เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาตามที่ [25] ได้เคยใช้ในการศึกษามากแล้ว

ท้ายที่สุด ธุรกิจต้องเผชิญกับความผันผวนของสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมาโดยตลอด [18] พบว่าผู้ประกอบการวิชาชีพเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงในโซ่อุปทาน แต่เหตุการณ์ที่อยู่เหนือความคาดหมาย อย่างโรคระบาดครั้งใหญ่ โควิด 19 เหตุการณ์พายุทรายที่พัดเรือขนส่งสินค้าเอเวอร์ กิฟเว่น และสงครามรัสเซีย-ยูเครน ทำให้อุตสาหกรรมต้องให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงของโซ่อุปทานอย่างไม่เคยมีมาก่อน อุตสาหกรรมโลจิสติกส์จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเก็บข้อมูล ติดตามเหตุการณ์ และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อบริหารความเสี่ยง และสร้างความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป [14] [26] กล่าวได้ว่าโรคโควิด-19 ทำให้ความสามารถในการ

ฟื้นคืนสู่สภาพปกติหรือความยืดหยุ่นกลายเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการจัดการโซ่อุปทาน ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้ จึงเห็นว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง การเทียบเคียงมาตรฐาน รวมไปถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จึงเป็นความรู้และทักษะที่สำคัญของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในยุคปัจจุบัน

ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ถูกนำมาปรับปรุงกรอบแนวคิดของ [9, 13] เป็นดังต่อไปนี้
ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดความรู้และทักษะที่พึงมีสำหรับผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

1. กลุ่มความรู้และทักษะด้านธุรกิจ (Business Knowledge and Skills)
B1. จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับการประกอบวิชาชีพ (Ethical issues and code of conducts)
B2. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (Information and computer technology)
B3. การจัดการกลยุทธ์ (Strategic Management)
B4. การบัญชีและการควบคุมต้นทุน (Accounting and Cost Control)
B5. การจัดการการเงิน (Financial Management)
B6. การจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)
B7. เศรษฐศาสตร์จุลภาค (Microeconomics)
B8. การวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อการตัดสินใจ (การหาค่าเหมาะสมที่สุด (Optimization) การสุ่มโศกสติก (Stochastic) ทฤษฎีแถวคอย (Queuing) ทฤษฎีเกม (Game's Theory) การจำลอง (Simulation)) (Quantitative analysis for decision making)
B9. จิตวิทยาองค์กร (Organizational Psychology)
B10. สถิติธุรกิจ (Business Statistics)
B11. การจัดการการตลาด (Marketing Management)
B12. การจัดการการดำเนินงาน (Operation Management)
B13. เศรษฐศาสตร์มหภาค (Macroeconomics)
B14. กฎหมายธุรกิจ (Business Law)
B15. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
B16. การเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศและความรับผิดชอบต่อสังคม (Climate Change and Corporate Social Responsibility)
2. กลุ่มความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Knowledge and Skills)
L1. การจัดการการขนส่งและการกระจายสินค้า (Transportation and Distribution Management)
L2. การบริการลูกค้า (Customer Services)
L3. การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management)
L4. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
L5. การขนถ่ายวัสดุ (Material Handling)

L6. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (Global Logistics and Regulations)
L7. การวางแผนการผลิต (Production Planning)
L8. ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Information System)
L9. การประมวลผลคำสั่งซื้อ (Order Processing)
L10. การเลือกทำเลที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities Location)
L11. การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting)
L12. การจัดหา (Procurement)
L13. การสนับสนุนทางด้านบริการและชิ้นส่วนประกอบ (Parts Support)
L14. บรรจุภัณฑ์ (Packaging)
L15. การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Management)
L16. การยกขนสินค้าเพื่อส่งคืน (Returned Goods Handling)
L17. การกำจัดของเสีย หรือการนำกลับมาใช้ใหม่ (Salvage and Scrap Disposal)
L18. มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000)
L19. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)
L20. การจัดการความเสี่ยงของโซ่อุปทาน (Supply Chain Risk Management)
3. กลุ่มความรู้และทักษะด้านการจัดการ (Management Knowledge and Skills)
M1. การดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรม (Personal Integrity)
M2. ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ (Ability to Motivate)
M3. ความสามารถในการวางแผน (Ability to Plan)
M4. ความสามารถในการจัดระเบียบ (Ability to Organize)
M5. ความมุ่งมั่นในตนเอง (Self-Motivated)
M6. การเทียบสมรรถนะเพื่อผลการปฏิบัติที่ดีกว่า (Benchmarking)
M7. การสื่อสารทางวาจาที่มีประสิทธิภาพ (Effective Verbal Communication)
M8. มีความสามารถในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Ability to Supervise)
M9. ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Ability)
M10. ความมั่นใจตนเอง (Self Confidence)
M11. ความสามารถในการมอบหมายความรับผิดชอบ (Ability to Delegate Responsibility)
M12. ความสามารถในการบริหารเวลา (Ability to Manage Time)
M13. ความสามารถในการเจรจาต่อรอง (Ability to Negotiate)
M14. ความสามารถในการปรับตัวต่อภายใต้การเปลี่ยนแปลง (Ability to Adapt to Change)

-
- M15. ความเชี่ยวชาญด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Expertise in Interpersonal Relations)
-
- M16. การสื่อสารทางภาษาเขียน/เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีประสิทธิภาพ (Effective Written Communications)
-
- M17. ทักษะการทำงานเป็นทีม (Team Oriented)
-
- M18. ความสามารถในการมองโซ่อุปทานเป็นระบบ (Ability to View Supply Chain as a System)
-
- M19. การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)
-
- M20. ความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้อง (Ability to Train Subordinates)
-
- M21. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
-
- M22. การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Improvement)
-
- M23. ความสามารถในการประสานการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน (Cross-functional and supply chain coordination)
-
- M24. ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skills)
-
- M25. ระบุโอกาสและอุปสรรคในสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน (Identify Opportunities and Threats)
-
- M26. สามารถใช้ภาษาได้มากกว่า 2 ภาษา (Knowing two or more languages)
-

ที่มา: ปรับปรุงจาก [9, 13]

งานวิจัยในอดีต (เช่น [9-10, 27, 28] เป็นต้น) มีการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะแต่ละด้าน ซึ่งต่างก็พบว่า กลุ่มความรู้และทักษะด้านการจัดการมีความสำคัญมากที่สุด กลุ่มความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์มีความสำคัญรองเป็นอันดับ 2 และกลุ่มความรู้และทักษะด้านธุรกิจมีความสำคัญต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับอีก 2 อุตสาหกรรม แต่งานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทยยังมีไม่มาก และเพื่อเป็นการทบทวนความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะเหล่านี้ งานวิจัยฉบับนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาว่า ภายใต้สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันที่เสมือนเป็นยุคเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิต และการประกอบธุรกิจที่มีผลทำให้หลายอาชีพจะหายไป และมีอาชีพที่จะเกิดใหม่ ระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มีความแตกต่างกันหรือไม่ และกลุ่มความรู้และทักษะด้านการจัดการจะยังมีความสำคัญสูงที่สุดหรือไม่ สมมติฐานหลักที่ 1 จึงเป็นดังต่อไปนี้

H_1 : ระดับความสำคัญ (ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของอันดับ) ของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ (B) ด้านด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (L) และด้านการจัดการ (M) ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ เนื่องจากการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในอุตสาหกรรมใด ดังนั้น ความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรมจึงไม่ควรมีความแตกต่างกัน สมมติฐานหลักที่ 2 จึงเป็นดังต่อไปนี้

H_2 : ระดับความสำคัญ (ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของอันดับ) ของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 การวิจัยนี้มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่พึงมีสำหรับการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อสังเคราะห์กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ใช้ในงานวิจัยในอดีตเพื่อปรับปรุงกรอบแนวคิดให้ทันสมัย ครอบคลุมความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ดังแสดงในตารางที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานหลังยุคโควิด 19 ซึ่งแบ่งคำถามเป็น 3 ส่วน โดย ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ทำงานมาทั้งหมด จำนวนปีที่ทำงานในตำแหน่งระดับผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ระดับการศึกษา จำนวนพนักงานในแผนก/ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านตัวหน่อของ/ คลังสินค้า/ โลจิสติกส์/ โซ่อุปทานและรายได้ต่อปีขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นการระบุให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านธุรกิจ ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และด้านการจัดการ ซึ่งเป็นคำถามที่พัฒนาขึ้นจากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ที่แสดงไว้ในตารางที่ 1 และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert โดย 0 หมายถึง ไม่มีความสำคัญ 1 หมายถึง สำคัญเล็กน้อย 2 หมายถึง สำคัญในระดับปานกลาง 3 หมายถึง สำคัญมาก 4 หมายถึง สำคัญมากที่สุด และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแบบปลายเปิด ดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2565 ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน 3 ท่าน ประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสมและความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) ซึ่งกำหนดให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถาม เป็นดังนี้ คะแนน +1 หมายถึง หากแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ คะแนน 0 หมายถึง หากไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ คะแนน -1 หมายถึง หากแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย และมีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกทั้ง 3 ท่าน และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยการเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) ได้ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

เท่ากับ 1.00 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try – out) กับนักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.946

ขั้นตอนที่ 5 เสนอแบบสอบถามต่อคณะกรรมการฝ่ายจริยธรรมการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ขั้นตอนที่ 6 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามพร้อมกับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงมุมมองของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเกี่ยวกับระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีแต่ละรายการต่อการปฏิบัติงานของตน หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม มีการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้ โดยข้อมูลจะถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้นและไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลผู้ให้ข้อมูล และขอให้ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและการตอบแบบสอบถามเป็นไปด้วยความสมัครใจ

2) เพื่อให้ได้รับอัตราการตอบกลับสูงที่สุด 4 สัปดาห์หลังจากที่แบบสอบถามถูกส่งไปในครั้งแรก จดหมายชี้แจงและขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามพร้อมแบบสอบถามจะถูกส่งไปขอข้อมูลเป็นครั้งที่ 2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ตอบแบบสอบถามที่ส่งไปในครั้งแรก และจะขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบกลับภายใน 2 สัปดาห์

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ธุรกิจผู้ให้บริการใน 3 อุตสาหกรรม ได้แก่ ผู้ให้บริการขนส่ง (ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ) ผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้าและผู้ให้บริการตัวแทนออกของ ที่มีจัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นกิจกรรมหลักในการดำเนินงานและยังมีสถานะ “ยังดำเนินงานอยู่” ในฐานข้อมูล DBD WAREHOUSE+ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สืบค้นโดยใช้รหัสประเภทธุรกิจ ดังนี้ ผู้ให้บริการขนส่ง (ทั้งทางบก (49331, 49332, 49333, 49334, 49339) ทางน้ำ (50121, 50122, 50221, 50222) และทางอากาศ (51201, 51202) รวมจำนวน 8,150 กิจการ ผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า (52101, 52102, 52109) รวมจำนวน 881 กิจการ และผู้ให้บริการตัวแทนออกของ (52291, 52292, 52293, 52299) รวมจำนวน 6,389 กิจการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ธุรกิจผู้ให้บริการใน 3 อุตสาหกรรมดังกล่าว ที่มีรายได้สำหรับปี 2563 (ปีที่มีผลประกอบการเปิดเผยล่าสุด ณ วันที่สืบค้น) มากกว่าหรือเท่ากับ 100 ล้านบาทต่อปี ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 655 กิจการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการขนส่ง (ทั้งทางบก (199 กิจการ) ทางน้ำ (76 กิจการ) และทางอากาศ (10 กิจการ) ผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า (96 กิจการ) และผู้ให้บริการตัวแทนออกของ (274 กิจการ) ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้จัดการที่รับผิดชอบในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของธุรกิจใน

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบบสอบถามที่ส่งออกไปเพื่อเก็บข้อมูลมีจำนวนทั้งสิ้น 655 ชุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบการแจกแจงของตัวแปรด้วย One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test และการทดสอบสถิติแบบนอนพารามตริก Freidman Test, Kruskal Wallis Test และ Mann-Whitney Test เนื่องจากข้อมูลมีขนาดเล็กและมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ซึ่งละเมิดข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์ด้วยสถิติพารามตริก (เช่น Repeated ANOVA และ ANOVA เป็นต้น) ที่ตัวแปรต้องเป็นตัวแปรแบบตัวแปรอันตรภาค (Interval Variable) หรือ ตัวแปรอัตราส่วน (Ratio Variable) และข้อมูลแต่ละกลุ่มมีการแจกแจงแบบปกติ มีความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มเท่ากัน เพื่อเปรียบเทียบอันดับของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรม และเปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

5. ผลการวิจัย

5.1 ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไปเพื่อเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 655 ชุด ได้รับการตอบกลับ 111 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 16.95 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงอยู่ในตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับผู้จัดการในส่วนงานต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งมาแล้วมากกว่า 9 ปี ถึงอัตราร้อยละ 42.34 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีในอัตราร้อยละ 62.17 ปริญญาโท ในอัตราร้อยละ 33.33 องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ให้บริการขนส่งทางบก ทางทะเล และทางอากาศ ในอัตราร้อยละ 40.54 เป็นผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า ในอัตราร้อยละ 9.91 เป็นผู้ให้บริการตัวแทนออกของ ในอัตราร้อยละ 49.55

ตารางที่ 2 ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	24	21.62
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี	20	18.02
มากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี	20	18.02
มากกว่า 9 ปี	47	42.34
รวม	111	100.00

ลักษณะ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	69	62.17
ปริญญาโท	37	33.33
ปริญญาเอก	1	0.90
ไม่ระบุ	4	3.60
รวม	111	100.00
ประเภทธุรกิจ		
ผู้ให้บริการขนส่งทางบก ทะเล และอากาศ	45	40.54
ผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า	11	9.91
ผู้ให้บริการตัวแทนออกของ	55	49.55
รวม	111	100.00

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความสำคัญของความรู้และทักษะในแต่ละด้าน แสดงอยู่ในตารางที่ 3 - 5 ซึ่งจัดลำดับของความรู้และทักษะ ตามค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (ทั้ง 3 อุตสาหกรรม) จากสูงที่สุดไปยังต่ำที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความสำคัญความรู้และทักษะด้านธุรกิจ

	กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 อุตสาหกรรม			ผู้ให้บริการขนส่ง			ผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า			ผู้ให้บริการตัวแทนออกของ		
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B1	3.73	1	0.485	3.76	1	0.484	3.73	1	0.467	3.71	1	0.497
B4	3.44	2	0.656	3.44	3	0.725	3.27	7.5	0.647	3.47	2.5	0.604
B2	3.43	3	0.597	3.4	4	0.58	3.36	5.5	0.809	3.47	2.5	0.573
B12	3.37	4.5	0.646	3.24	7	0.712	3.55	2	0.522	3.44	4	0.601
B6	3.37	4.5	0.774	3.49	2	0.589	3.45	3.5	0.82	3.25	7.5	0.886
B5	3.34	6	0.847	3.36	6	0.857	2.91	12.5	1.221	3.42	5	0.738
B3	3.31	7	0.711	3.38	5	0.747	3.27	7.5	0.647	3.25	7.5	0.7
B11	3.23	8	0.786	3.16	8	0.852	3.36	5.5	0.674	3.27	6	0.757
B14	3.03	9	0.879	2.87	12	0.894	3	11	0.775	3.16	9	0.877

	กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 อุตสาหกรรม			ผู้ให้บริการการขนส่ง			ผู้ให้บริการ การจัดการคลังสินค้า			ผู้ให้บริการ ตัวแทนออกของ		
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
B9	3.01	10	0.792	2.98	9	0.723	3.09	10	0.701	3.02	11	0.871
B15	2.99	11	0.837	2.87	12	0.944	3.18	9	0.603	3.05	10	0.78
B10	2.89	12	0.867	2.84	14	0.999	2.91	12.5	0.701	2.93	12	0.79
B8	2.86	13	0.909	2.87	12	0.757	3.45	3.5	0.688	2.75	15	1.022
B16	2.83	14	0.851	2.91	10	0.874	2.82	14	0.751	2.76	14	0.86
B13	2.8	15	0.861	2.8	16	0.842	2.64	15.5	0.505	2.84	13	0.938
B7	2.74	16	0.817	2.82	15	0.716	2.64	15.5	0.505	2.69	16	0.94

จากตารางที่ 3 ความรู้และทักษะด้านธุรกิจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าสำคัญมากถึงมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 3 มีจำนวน 10 รายการ (เรียงลำดับของความรู้และทักษะ ตามค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 อุตสาหกรรม) จากสูงที่สุดไปยังต่ำที่สุด ได้แก่ B1: จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับการประกอบวิชาชีพ (Ethical issues and code of conducts) B4: การบัญชีและการควบคุมต้นทุน (Accounting and Cost Control) B2: ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (Information and computer technology) B12: การจัดการการดำเนินงาน (Operation Management) B6: การจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) B5: การจัดการการเงิน (Financial Management) B3: การจัดการกลยุทธ์ (Strategic Management) B11: การจัดการการตลาด (Marketing Management) B14: กฎหมายธุรกิจ (Business Law) B9: จิตวิทยาองค์กร (Organizational Psychology)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความสำคัญความรู้ และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

	กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 อุตสาหกรรม			ผู้ให้บริการการขนส่ง			ผู้ให้บริการ การจัดการคลังสินค้า			ผู้ให้บริการ ตัวแทนออกของ		
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
L2	3.75	1	0.457	3.67	1	0.522	3.91	1	0.302	3.78	1	0.417
L19	3.5	2	0.631	3.49	3	0.626	3.55	3	0.522	3.51	2	0.663
L1	3.45	3	0.697	3.53	2	0.548	3.18	11	0.751	3.44	3	0.788
L3	3.21	4	0.788	3.16	6	0.824	3.64	2	0.505	3.16	7	0.788
L15	3.2	5	0.829	3.22	4	0.795	3.27	9	0.647	3.16	7	0.898
L6	3.17	6.5	0.923	2.82	13	1.072	3.36	6.5	0.674	3.42	4	0.738

	กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 อุตสาหกรรม			ผู้ให้บริการการขนส่ง			ผู้ให้บริการ การจัดการคลังสินค้า			ผู้ให้บริการ ตัวแทนออกของ		
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
L5	3.17	6.5	0.883	3.2	5	0.968	3.36	6.5	0.809	3.11	9.5	0.832
L11	3.14	8	0.737	3.09	7	0.763	3.27	9	0.467	3.16	7	0.764
L20	3.11	9	0.867	3.07	8	0.986	3.27	9	0.647	3.11	9.5	0.809
L8	3.1	10.5	0.831	2.96	10	0.796	3.09	12	0.539	3.22	5	0.896
L4	3.1	10.5	0.884	3.04	9	0.952	3.45	4.5	0.522	3.07	11	0.879
L10	2.95	12	0.851	2.87	12	0.842	3.45	4.5	0.688	2.91	13	0.867
L12	2.91	13	0.869	2.89	11	0.91	2.91	14.5	0.831	2.93	12	0.858
L16	2.77	14	1.042	2.78	14	1.126	3	13	0.894	2.73	16	1.008
L9	2.76	15	0.907	2.73	15	0.915	2.82	16.5	0.874	2.76	14.5	0.922
L7	2.7	16	1.113	2.61	16	1.298	2.73	18	1.104	2.76	14.5	0.962
L13	2.59	17	1.048	2.47	19	1.179	2.82	16.5	0.874	2.65	17	0.966
L14	2.54	18	1.102	2.6	17	1.156	2.55	19	0.934	2.49	19	1.103
L17	2.52	19	1.102	2.58	18	1.196	2.91	14.5	0.831	2.4	20	1.065
L18	2.51	20	1.174	2.44	20	1.358	2.27	20	1.009	2.62	18	1.045

จากตารางที่ 4 ความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญมากถึงมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3 มีจำนวน 11 รายการ (เรียงลำดับของความรู้และทักษะ ตามค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 อุตสาหกรรม) จากสูงที่สุดไปยังต่ำที่สุด ได้แก่ L2: การบริการลูกค้า (Customer Services) L19: การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) L1: การจัดการการขนส่งและการกระจายสินค้า (Transportation and Distribution Management) L3: การจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management) L15: การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Management) L6: กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (Global Logistics and Regulations) L5: การขนถ่ายวัสดุ (Material Handling) L11: การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting) L20: การจัดการความเสี่ยงของโซ่อุปทาน (Supply Chain Risk Management) L8: ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Information System) L4: การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความสำคัญความรู้ และทักษะด้านการจัดการ

	กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 อุตสาหกรรม			ผู้ให้บริการการขนส่ง			ผู้ให้บริการ การจัดการคลังสินค้า			ผู้ให้บริการ ตัวแทนออกของ		
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
M9	3.68	1	0.504	3.64	2	0.529	3.55	5	0.688	3.75	1	0.44
M17	3.64	2	0.553	3.67	1	0.603	3.55	5	0.522	3.64	3	0.522
M3	3.56	3	0.567	3.6	3	0.58	3.55	5	0.522	3.53	7.5	0.573
M24	3.54	4.5	0.644	3.53	5	0.757	3.45	8.5	0.688	3.56	5	0.536
M8	3.54	4.5	0.569	3.42	12	0.621	3.36	12	0.674	3.67	2	0.474
M12	3.53	6	0.569	3.58	4	0.583	3.55	5	0.522	3.49	11.5	0.573
M13	3.5	7.5	0.616	3.49	7	0.727	3.55	5	0.522	3.51	9.5	0.54
M7	3.5	7.5	0.57	3.47	9	0.588	3.45	8.5	0.688	3.55	6	0.538
M1	3.48	9	0.658	3.51	6	0.589	3.64	1.5	0.674	3.42	17	0.712
M11	3.47	10	0.63	3.47	9	0.588	3.36	12	0.809	3.49	11.5	0.635
M21	3.45	11	0.599	3.36	15	0.57	3.18	18.5	0.751	3.58	4	0.567
M14	3.44	12.5	0.642	3.42	12	0.657	3.36	12	0.674	3.47	13	0.634
M4	3.44	12.5	0.567	3.42	12	0.583	3.18	18.5	0.751	3.51	9.5	0.505
M2	3.41	14	0.623	3.47	9	0.625	3.36	12	0.674	3.36	19	0.62
M22	3.4	15	0.678	3.38	14	0.716	3.18	18.5	0.751	3.45	15	0.633
M20	3.38	16	0.619	3.27	17.5	0.618	3.09	22	0.701	3.53	7.5	0.573
M5	3.36	17	0.658	3.29	16	0.695	3.18	18.5	0.603	3.45	15	0.633
M15	3.32	18	0.703	3.27	17.5	0.78	3.36	12	0.674	3.36	19	0.649
M16	3.28	19.5	0.777	3.18	22	0.806	3.27	15.5	0.647	3.36	19	0.778
M23	3.28	19.5	0.811	3.13	24	0.894	3	24.5	0.894	3.45	15	0.689
M19	3.26	21	0.628	3.24	19	0.645	3.09	22	0.701	3.31	22	0.605
M10	3.25	22.5	0.694	3.2	20.5	0.726	3	24.5	0.775	3.35	21	0.645
M18	3.25	22.5	0.707	3.16	23	0.767	3.64	1.5	0.505	3.25	23	0.673
M25	3.19	24	0.826	3.2	20.5	0.944	3.09	22	0.831	3.2	24.5	0.73
M6	3.15	25	0.716	3.07	25	0.72	3.27	15.5	0.467	3.2	24.5	0.755
M26	3.02	26	0.963	2.89	26	0.935	2.73	26	1.009	3.18	26	0.964

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความรู้และทักษะด้านการจัดการทุกรายการ มีความสำคัญมากถึงมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 อุตสาหกรรมมากกว่า 3 ทุกรายการ โดยความรู้และทักษะที่มีความสำคัญสูงสุด 10 ลำดับแรก (เรียงลำดับของความรู้และทักษะ ตามค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (ทั้ง 3 อุตสาหกรรม) จากสูงที่สุดไปยังต่ำที่สุด) มีดังนี้ M9: ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem-Solving Ability) M17: ทักษะการทำงานเป็นทีม (Team Oriented) M3: ความสามารถในการวางแผน (Ability to Plan) M24: ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skills) M8: มีความสามารถในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Ability to Supervise) M12: ความสามารถในการบริหารเวลา (Ability to Manage Time) M13: ความสามารถในการเจรจาต่อรอง (Ability to Negotiate) M7: การสื่อสารทางวาจาที่มีประสิทธิภาพ (Effective Verbal Communication) M1: การดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรม (Personal Integrity) M11: ความสามารถในการมอบหมายความรับผิดชอบ (Ability to Delegate Responsibility) ส่วนความรู้และทักษะด้านธุรกิจที่เหลือ มีความสำคัญลดลงตามลำดับ โดย M26: สามารถใช้ภาษาได้มากกว่า 2 ภาษา (Knowing two or more languages) มีความสำคัญต่ำที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.02

5.3 การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรม

เนื่องจากการทดสอบ One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test ซึ่งได้ค่า Asymp. Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับตัวแปรทุกตัว จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ การทดสอบระดับความสำคัญของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรม (เปรียบเทียบ 3 อุตสาหกรรม) จึงต้องวิเคราะห์โดยการทดสอบ Kruskal Wallis Test พบว่า ผู้ให้บริการใน 3 อุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับความรู้และทักษะ (ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยของอันดับ (Mean Rank)) เกือบทุกรายการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ยกเว้น ความรู้และทักษะ 2 รายการต่อไปนี้

1) ความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน - กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ค่าสถิติ Kruskal-Wallis H ให้ค่า Asymp. Sig. เท่ากับ .008 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงสรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของอันดับของความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อย่างน้อย 1 คู่ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของอันดับของความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (คราวละ 2 อุตสาหกรรม) โดย Mann-Whitney Test ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยของอันดับของความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ของผู้ให้บริการการขนส่ง (1) แตกต่างจากค่าเฉลี่ยของอันดับของความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ของผู้ให้บริการตัวแทนออกของ (3) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพียงคู่เดียว จึงสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการตัวแทนออกของ (3) ให้ความสำคัญกับความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยของอันดับ = 63.76) ผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า (2) ให้ความสำคัญรองเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ยของอันดับ = 60.36) และผู้ให้บริการขนส่ง (1) ให้ความสำคัญต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ยของอันดับ = 45.44) เมื่อเทียบกับอีก 2 อุตสาหกรรม และผู้ให้บริการตัวแทนออกของให้ความสำคัญกับความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับ

โลจิสติกส์ระหว่างประเทศสูงที่สุดสูงที่สุด และสูงกว่าผู้ให้บริการขนส่ง ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2) ความรู้และทักษะในด้านการจัดการ - ความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้อง ค่าสถิติ Kruskal-Wallis H ให้ค่า Asymp. Sig. เท่ากับ .033 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงสรุปได้ว่า มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของอันดับของความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้อง ที่ระดับนัยสำคัญ .05 อย่างน้อย 1 คู่ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของอันดับของความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้อง (คราวละ 2 อุตสาหกรรม) โดย Mann-Whitney Test ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยของอันดับของความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องของผู้ให้บริการขนส่ง (1) ไม่แตกต่างจากค่าเฉลี่ยของอันดับของความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องของผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า (2) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพียงคู่เดียว ผู้ให้บริการตัวแทนออก (3) ของให้ความสำคัญกับความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยของอันดับ = 62.92) ผู้ให้บริการขนส่ง (1) ให้ความสำคัญรองเป็นอันดับ 2 (ค่าเฉลี่ยของอันดับ = 50.60) และผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า (2) ให้ความสำคัญต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ยของอันดับ = 43.50) เมื่อเทียบกับอีก 2 อุตสาหกรรม และผู้ให้บริการตัวแทนออกของให้ความสำคัญกับความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องสูงที่สุด และสูงกว่าผู้ให้บริการขนส่ง และผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5.4 การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

เนื่องจากตัวแปรมีการแจกแจงข้อมูลแบบไม่ปกติ การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน จึงต้องใช้การทดสอบ Friedman Test (ซึ่งวัดระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของอันดับ (Mean Rank)) พบว่า กลุ่มความรู้และทักษะด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยของอันดับ เท่ากับ 2.23 กลุ่มความรู้และทักษะด้านธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยของอันดับ เท่ากับ 1.92 กลุ่มความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มีค่าเฉลี่ยของอันดับ เท่ากับ 1.85 และได้ค่า Asymp. Sig. เท่ากับ .000 ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และสรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน อย่างน้อย 1 คู่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีคราวละ 2 ด้าน ดังนี้

ก. ด้านธุรกิจ (B) และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (L) ได้ค่า Asymp. Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งต่ำกว่าค่าสำคัญ .05

ข. ด้านธุรกิจ (B) และด้านการจัดการ (M) ได้ค่า Asymp. Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่าค่าสำคัญ .05

ค. ด้านการจัดการ (M) และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (L) ได้ค่า Asymp. Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่าค่าสำคัญ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ระดับความสำคัญของความรู้และทักษะแต่ละด้านล้วนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดย กลุ่มความรู้และทักษะด้านการจัดการ มีระดับความสำคัญ

สูงที่สุด กลุ่มความรู้และทักษะด้านธุรกิจ มีระดับความสำคัญรองเป็นอันดับสอง กลุ่มความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มีระดับความสำคัญต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับอีก 2 อุตสาหกรรม จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับลักษณะอุปนิสัย และทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะ รวมไปถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Soft Skills) มากกว่าความรู้และทักษะความชำนาญในการทำงานเฉพาะด้าน (Hard Skills)

6. สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปและอภิปราย ได้ดังต่อไปนี้

6.1 ความรู้และทักษะด้านธุรกิจ ที่พบว่ามีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับการประกอบวิชาชีพ การบัญชีและการควบคุมต้นทุน ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การจัดการการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรบุคคล สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับการประกอบวิชาชีพที่มีสามารถในการจัดการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี และการจัดการบุคลากรที่ดี เพื่อควบคุมต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ [29] ที่พบว่า ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเชื่อถือได้ของการส่งมอบสินค้า มีการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน มีการแจ้งเตือนอย่างรวดเร็วเกี่ยวกับปัญหาที่พบในกระบวนการให้บริการ (ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการจัดการดำเนินงาน) ในราคาค่าบริการที่ต่ำกว่ากิจการทำเองหรือ เหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ (ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุน) และพบว่า สาเหตุที่ทำให้ระดับคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการแต่ละรายแตกต่างกัน เกิดจากความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานของผู้ให้บริการ และความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่มีความแตกต่างกัน จึงกล่าวได้ว่าผู้ให้บริการใน [29] ให้ความสำคัญกับสามารถในการจัดการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี และการจัดการบุคลากรที่ดี เพื่อควบคุมต้นทุน เช่นกัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ [9] ที่พบว่าความรู้และทักษะเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับการประกอบวิชาชีพเป็นความรู้และทักษะที่มีความสำคัญมากเป็นลำดับที่ 3 และมีค่าเฉลี่ย 3.09

6.2 ความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ที่พบว่ามีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การบริการลูกค้า การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดการการขนส่งและการกระจายสินค้า การจัดการคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (สอดคล้องกับ [13, 16]) ซึ่งเป็นหน้าที่งานที่เชื่อมโยงระหว่างการจัดการการขนส่งและการกระจายสินค้า การจัดการคลังสินค้า และการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเข้าด้วยกัน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ [9] รวมถึงผลงานวิจัยในอดีตที่ถูกกล่าวถึงใน [9] ที่มีกพบว่าบริการลูกค้าเป็นความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ได้รับการจัดลำดับความสำคัญเป็นหนึ่งในสองอันดับแรกที่มีความสำคัญสูงที่สุด และยังสอดคล้องกับ [9] ที่พบว่า การจัดการการขนส่ง การจัดการคลังสินค้า และการจัดการสินค้าคงคลัง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่มีความสำคัญสูงที่สุด 3 อันดับแรก

6.3 ความรู้และทักษะด้านการจัดการ ที่พบว่ามีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ความสามารถในการวางแผน ทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสามารถในการแก้ปัญหา โดยอาศัยการทำงานเป็นทีมและทักษะความเป็นผู้นำ ในการวางแผน ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ [9] ที่พบว่า ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ วางแผน จัดลำดับงาน การมีแรงจูงใจในตนเอง และความสามารถในการควบคุมงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความมั่นใจในตนเองเป็นความรู้และทักษะที่มีความสำคัญสูงสุด 10 อันดับแรก นอกจากนี้ ยังได้ผลการศึกษาที่ตรงกันกับ [9] อีกที่พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาได้มากกว่า 2 ภาษาเป็นความรู้และทักษะด้านการจัดการที่มีความสำคัญต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากหากพนักงานสามารถสื่อสารด้วยภาษาหลักที่ใช้ในการดำเนิน ถือว่าเพียงพอแล้ว

6.4 การเปรียบเทียบอันดับของความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในแต่ละอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ให้บริการในแต่ละอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับความรู้และทักษะเกือบทุกรายการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น (1) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ที่ผู้ให้บริการตัวแทนออกของให้ความสำคัญสูงสุด โดยมีผู้ให้บริการขนส่งให้ความสำคัญต่ำที่สุด และระดับความสำคัญของความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศของผู้ให้บริการตัวแทนออกของต่างจากระดับความสำคัญของความรู้และทักษะเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับโลจิสติกส์ระหว่างประเทศของผู้ให้บริการขนส่ง ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้ให้บริการตัวแทนออกของมากกว่าผู้ให้บริการในอีก 2 อุตสาหกรรม (2) ความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้อง ที่ผู้ให้บริการตัวแทนออกของให้ความสำคัญกับความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องสูงสุด โดยมีผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้าให้ความสำคัญกับความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องต่ำที่สุด และระดับความสำคัญของความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องของผู้ให้บริการตัวแทนออกของต่างจากระดับความสำคัญของความสามารถในการฝึกอบรมลูกน้องของผู้ให้บริการขนส่ง และผู้ให้บริการการจัดการคลังสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ให้บริการตัวแทนออกของในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มีรายได้ต่อปีโดยเฉลี่ยสูงกว่าอีก 2 อุตสาหกรรม จึงเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่า และมีศักยภาพและความชำนาญในการให้บริการที่ดี จึงให้ความสำคัญกับเสริมสร้างศักยภาพให้กับพนักงาน

6.5 การเปรียบเทียบอันดับความสำคัญของกลุ่มความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน พบว่า ความรู้และทักษะด้านการจัดการมีความสำคัญที่สุด ตรงกันกับ [9] แต่ [9] พบว่าความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์มีความสำคัญรองเป็นอันดับ 2 และ ความรู้และทักษะด้านธุรกิจมีความสำคัญต่ำที่สุด ซึ่งต่างจากผลการศึกษาของงานวิจัยในฉบับนี้ที่พบว่า ความรู้และทักษะด้านธุรกิจมีความสำคัญรองเป็นอันดับ 2 ความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์สำคัญเป็นอันดับต่ำที่สุด ซึ่งน่าจะเกิดจากการปรับปรุงกรอบแนวคิดในงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ปรับความรู้และทักษะที่ [9] พบว่ามีความสำคัญน้อยออกไป แต่อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยฉบับนี้ กลุ่มความรู้และทักษะทั้งสองด้านมีระดับความสำคัญที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

7. ประโยชน์ที่ได้รับและโอกาสในการวิจัยในอนาคต

7.1 ประโยชน์ที่ได้รับ

สถาบันการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ให้สามารถพัฒนาความรู้และทักษะในแต่ละด้านที่พบว่ามีควมสำคัญระดับมากถึงมากที่สุด เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในสภาพการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยในด้านธุรกิจ ให้มุ่งสร้างบัณฑิตที่เป็นผู้มีความยึดมั่นในจรรยาบรรณธุรกิจเป็นหลักในการประพฤติ ปฏิบัติ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการการดำเนินงาน โดยใช้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี และทรัพยากรบุคคล เพื่อลดต้นทุนให้กับธุรกิจ และเน้นความรู้และทักษะด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในเรื่องการบริการลูกค้า การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดการการขนส่งและการกระจายสินค้า การจัดการคลังสินค้า การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังยืนยันผลการวิจัยในอดีตที่ว่าความรู้และทักษะด้านการจัดการมีความสำคัญสูงกว่าความรู้และทักษะอีก 2 ด้าน ดังนั้น สถาบันการศึกษาต้องตระหนักว่าการพัฒนาหลักสูตรที่มุ่งเสริมสร้างความรู้และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านนั้นไม่เพียงพอ และต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างเสริมความรู้และทักษะด้านการจัดการ ที่อาจไม่ได้รับความสำคัญเท่าที่ควร

7.2 งานวิจัยในอนาคต

งานวิจัยในอนาคต อาจพัฒนาต่อยอดงานวิจัยฉบับนี้ด้วยการศึกษาเชิงลึกเพื่อค้นหาวิธีการในการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการจัดการที่เหมาะสม รวมถึงการวัดประสิทธิผลของวิธีการเหล่านั้น เช่น การบ่มเพาะประสบการณ์ในการทำงานทั้งที่อาจเป็นการฝึกประสบการณ์การทำงานทั้งทางตรง และทางอ้อม การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการแก้ปัญหา การวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด การฝึกภาวะผู้นำ และการฝึกอบรมลูกน้องผ่านกิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ งานวิจัยในอนาคตยังอาจศึกษาประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านธุรกิจ และด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้ ทั้งจากมุมมองของนักศึกษาและอาจารย์ งานวิจัยในอนาคตยังอาจศึกษาเปรียบเทียบความรู้และทักษะที่พึงมีของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบกับระดับผู้จัดการ หรือศึกษาความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่คาดหวัง

เอกสารอ้างอิง

- [1] Pounder, P., Bovell, G. and Pilgrim-Worrell, S. (2013). A Review of Supply Chain Management and Its Main External Influential Factors. Supply Chain Forum: International Journal. 14(3). 42-50.
- [2] Council of Supply Chain Management Professional (CSCMP) (2021). [Online]. CSCMP Supply Chain Management Definitions and Glossary. [Retrieved on March 24, 2021]. from https://cscmp.org/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx.
- [3] Aghazadeh, S. 2003. How to choose an effective third-party logistics provider. Management Research News. 26(7). 50-58.
- [4] Richardson, H.L. (1992). Outsourcing: the power work source. Transportation & Distribution. July, 22-24.
- [5] Fawcett, S.E., Birou, L. and Taylor, B.C. (1993). Supporting global operations through logistics and purchasing. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. 23(4). 3-11.
- [6] Wilson, R. (2007). 18th Annual State of Logistics Report. Council of Supply Chain Management Professional. Washington, DC.
- [7] La Londe, B.J. (1990). Update logistics skills for the future. Transportation and Distribution. January. 16-48.
- [8] Minahan, T. (1998). How the supply chain changes your job. Purchasing. 124(2). 57-58.
- [9] Murphy, P.R. and Poist, R.F. (1991). Skill requirements of senior-level logistics executives: an empirical assessment. Journal of Business Logistics. 12(2). 73-94.
- [10] Murphy, P.R. and Poist, R.F. (1993). Career Preparation of Senior-level Transportation and Logistics Executives: Educator Perspectives. Transportation Practitioners Journal. 60(2). 161-173.
- [11] Williams, A.W. and Currey, P. (1990). Desired attributes of logistics managers and a learning hierarchy in management education. Logistics and Transportation Review. 26(4). 369-379.
- [12] Razzaque, M.A. and Sirat, M.S.B. (2001). Skill requirements: Perception of the senior Asian Logisticians. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. 31(5). 374-395.
- [13] Thai, V.V., Cahoon, S. and Tran, H.T. (2011). Skill requirements for logistics professionals: Findings and implications. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. 23(4). 553-574.



- [14] Toy, J., Gesing, B., Ward, J., Noronha, J., and Bodenhenner, P. (2020). [Online]. The Logistics Trend Radar 5th Edition. Germany, DHL Customer Solution & Innovation. [Retrieved on June 26, 2021]. from <https://www.dhl.com/content/dam/dhl/global/core/documents/pdf/glo-core-logistics-trend-radar-5thedition.pdf>.
- [15] Joshi, N. (2017). [Online]. 5 emerging technologies shaping the future of logistics. [Retrieved on June 26, 2021]. from <https://www.allerin.com/blog/5-emerging-technologies-shaping-the-future-of-logistics>.
- [16] Murphy, P.R. and Poist, R.F. (2007). Skill Requirements of Senior-level Logisticians: A Longitudinal Assessment. *Supply Chain management*. 12(6). 423-432.
- [17] Heyns, G. and Luke, R. (2012). Skills requirements in the supply chain industry in South Africa. *Journal of Transport and Supply Chain Management*. 6(1). 107-125.
- [18] Wu, Y., Huang, S.K., Goh, M. and Hsieh, Y. (2013). Global logistics management curriculum: perspective from practitioners in Taiwan. *Supply Chain Management: An International Journal*. 18(4). 376-388.
- [19] Onar, S. Aktas, E., Topcu, Y. and Doran, D. (2013). Analysis of supply chain related graduate programmes in Europe. *Supply Chain Management: An international Journal*. 18(4). 398-412.
- [20] Mangan, J. and Christopher, M. (2005). Management development and the supply chain manager of the future. *The International Journal of Logistics Management*. 16(2). 178-191.
- [21] Carneiro, A. (2007). What is required for growth? *Business Strategy Series*. 8(1). 51-57.
- [22] Maslennikova, I. and Foley, D. (2000). Xerox's approach to sustainability. *Interfaces*. 30(3). 226-233.
- [23] Sarkis, J., Helms, M.M., and Hervani, A.A. (2010). Reverse logistics and social sustainability. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. 17(6). 337-354.
- [24] Murphy, P.R. and Poist, R.F. (2003). Green perspective and practices: a comparative logistics study. *Supply Chain Management: An International Journal*. 8(2). 122-131.
- [25] Rahman, S. and Qing, N. (2014). Graduate students' perceptions of supply chain skills for supply chain managers. *Benchmarking: An International Journal*. 21(2). 276-299.
- [26] O'Bryne, R. (2021). [Online]. Resilience Equals Performance in Supply Chain – How to Improve It. [Retrieved on March 13, 2019]. from https://www.linkedin.com/pulse/resilience-equals-performance-supply-chain-how-improve-rob-o-byrne?trk=public_profile_article_view.
- [27] Murphy, P.R. and Poist, R.F. (1998). Skill Requirements of Senior-level Logisticians:

Practitioner Perspectives. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. 28(4). 284-293.

- [28] Murphy, P.R. and Poist, R.F. (2006). Skill Requirements of Contemporary Senior- and Entry-level Logistics Managers: A Comparative Analysis. Transportation Journal. 45(3). 46-60.
- [29] กฤติยา ขวณิขย์, นิภา รุ่งเรืองวุฒิไกร และธัญชนก เกิดศักดิ์สิทธิ์. (2562). [ออนไลน์]. การใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์: ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกและที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน (The Usage of Third-Party Logistics: Selection Criteria and Service Quality Differentiating Factors). Veridian E-Journal, Silpakorn University: Humanities, Social Sciences, and Arts. ปีที่ 12 ฉบับที่ 6. [สืบค้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2565]. จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/182026>.