

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง
ด้วยรถบรรทุกจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก
(มาตรฐาน Q) เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการขนส่ง เมื่อเข้าสู่ AEC
Enhancing the Competitiveness of Logistics Transport by Trucks
Phetchabun Province with Standard Q to Support the
Liberalization of Transport When Visiting the AEC

ปุนทริกา สุคนธสิงห์¹

Puntarika Sukonthasing¹

¹อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Email : Puntarika15@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) จากกรมการขนส่งทางบก ประชากรในการศึกษาคือ บริษัท คันทันย์โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งเป็นประชากรแบบเจาะจง (Purposive) ที่กำหนดโดยสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ (2) แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกวิธีการเก็บข้อมูล ประกอบด้วยการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายเชิงเหตุผล

ผลการวิจัย พบว่า ด้านบริหารการดำเนินงานบริษัท คันทันย์โลจิสติกส์ จำกัด จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทจำกัดดำเนินธุรกิจขนส่งด้วยรถบรรทุกไม่ประจำทางมีพนักงาน 26 คน รับจ้างขนส่งสินค้าประเภทพืชผลทางการเกษตร มีจำนวนรถบรรทุกที่ได้รับอนุญาต รวม 41 คัน เมื่อพิจารณาตามตัวชี้วัดของมาตรฐาน Q พบว่า สถานประกอบการประสบปัญหาด้านการวางแผนการดำเนินงาน ด้านพนักงาน และด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านผลการประเมินความพร้อมตามตัวชี้วัดของมาตรฐาน Q ก่อนเข้าสู่กระบวนการวิจัย พบว่า สถานประกอบการมีความพร้อมต่อการตรวจประเมิน จำนวน 8 ข้อกำหนด จาก 24 ข้อกำหนด คิดเป็นร้อยละ 33.33 ผลการวิจัยด้านการกำหนดแนวทางการพัฒนาพบว่า (1) สถานประกอบการต้องการพัฒนาโดยการจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐานให้แก่ผู้ประกอบการ และ (2) พัฒนาโดยการให้ผู้วิจัยลงพื้นที่สถานประกอบการ เพื่อให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการรวบรวมและจัดเก็บเอกสารหลักฐานตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

ด้านผลการดำเนินงานในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า ภายหลังเข้าสู่กระบวนการวิจัย สถานประกอบการมีความพร้อมต่อการรับรองมาตรฐาน จำนวน 24 ข้อกำหนด (ร้อยละ 100.0) และผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น

ภายหลังการวิจัยพบว่า บริษัท ศันสนีย์โลจิสติกส์ จำกัด ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) เลขที่ใบรับรอง ขบ.สนค.00045/2559 มีผลรับรอง 5 ปี

คำสำคัญ : การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การขนส่งด้วยรถบรรทุกมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q)

Abstract

This research aimed to develop the logistics business for transport by trucks in Phetchabun Province to be certified for the quality standard of truck transport service (Q standard) from the Department of Land Transport. The study population was Suntanee Logistics Company as purposive population defined by the Transportation Bureau of Phetchabun Province. The research instruments included (1) interview questionnaires (2) quality standard of truck transport service evaluation forms. The data collection method consisted of group discussion, in-depth interviews and participatory observation. The data were analyzed by descriptive analysis showing the analysis results inform of tables with logical explanations.

The findings revealed that the operational context of Suntanee Logistics Company Limited registered as a limited corporation with the registered capital of 100 million baht operating transport by trucks with 26 employees carrying 4 types of agricultural products including rice, beans, corn and cassava. The total number of trucks with permission was 41. When considering based on the indicators of Q standard, the enterprise was faced problems with operational planning, staffing and transport operations. The readiness assessment results of according to the indicators of Q standard before entering the research process showed that the enterprise was ready for an assessment with 8 requirements of 24 requirements, representing 33.33 percent. The development approach definition was found that the enterprise needed to develop (1) by organizing a meeting to create understanding of standard requirements for entrepreneurs and (2) by allowing the research to visit the enterprise to give advices and to be as a consultant for collecting and keeping evidence document in accordance with the requirements of quality standards of truck transport service.

The performance results of enhancing the competitiveness indicated that after entering the research process, the enterprise was ready to apply for a certification with 24 requirements (100.0 percent) and the achievement after the research was found that Suntanee Logistics Company Limited was certified for the quality standard of truck transport (Q standard) with the certificate no. Khorbor. Somorkhor. 00045/2559 affecting 5 years.

Keywords : Enhancing the Competitiveness, Transport by Trucks, Q Standard

บทนำ

เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ประเทศไทยก้าวสู่การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN) อย่างสมบูรณ์ ซึ่งภายหลังการรวมตัวอย่างเป็นทางการ ประเทศไทยได้ผลักดันให้มีการสร้างความความเข้มแข็งในทุกมิติ ตลอดจนการเชื่อมโยงเส้นทางคมนาคมขนส่งภายในและภายนอกภูมิภาคอาเซียน (กรมอาเซียน, 2559) สาขาโลจิสติกส์ถูกกำหนดให้เป็นสาขาที่เร่งรัดการเปิดเสรีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 จึงส่งผลต่อการแข่งขันอย่างมากภายใต้ระบบการค้าแบบเสรี ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ของไทยส่วนใหญ่ที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งยังขาดองค์ความรู้และศักยภาพ

ส่งผลให้ระดับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์ของไทยส่วนใหญ่ อยู่ในระดับที่สามารถให้บริการได้เพียงแค่กิจกรรมพื้นฐานหรือ LSP (Logistics Service Provider) (สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา, 2553) โดยหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ คือ การพัฒนาด้านการขนส่ง ซึ่งถือเป็นต้นทุนที่มากที่สุดในต้นทุนโลจิสติกส์รวม ดังนั้น การมีระบบบริหารจัดการการขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรลดต้นทุนโลจิสติกส์ลงได้ (สมชาย ปฐมศิริ, 2558) และด้วยเหตุจำเป็นนี้เอง ส่งผลให้กรมการขนส่งทางบก ได้มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกให้มีมาตรฐานคุณภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัดให้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก หรือที่เรียกว่ามาตรฐาน Q (กรมการขนส่งทางบก, 2559)

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการศึกษา บริษัท คันทันย์โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive) จากฝ่ายวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากเป็นสถานประกอบการที่มีจำนวนรถบรรทุก เกิน 30 คัน ตามนโยบายที่ต้องเข้าสู่มาตรฐาน ของกรมการขนส่งทางบก และปัญหาซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการวิจัย สืบเนื่องจาก สถานประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน และขาดแนวทางในการจัดเก็บหลักฐาน และการพัฒนาเพื่อขอรับการตรวจประเมิน

ดังนั้น การวิจัยนี้จึงเป็นการดำเนินงานภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และ สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) เพื่อร่วมกันพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับตามกติกาในระดับอาเซียน ซึ่งผู้ประกอบการที่ผ่านมาตรฐาน จะได้รับสิทธิการพิจารณากรณีการขอใบอนุญาตประกอบการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศและได้รับโควตากรณีการขนส่งในประเทศ AEC ที่มีการจำกัดโควตาการขนส่งจึงถือเป็นโอกาสที่จะสร้างความได้เปรียบในการขยายพื้นที่การให้บริการไปสู่ประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคใกล้เคียงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) จากกรมการขนส่งทางบก

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรในการวิจัย

ประชากรของการวิจัย คือผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุก ประเภทไม่ประจำทางของจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่จดทะเบียนการประกอบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 6 ราย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive) ที่กำหนดโดยฝ่ายวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์เจาะจงเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนรถบรรทุกเกิน 30 คัน ตามนโยบายของกรมการขนส่งทางบกได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 1 ราย ได้แก่ บริษัท ศันสนีย์โลจิสติกส์ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์เป็นแบบสอบถามชนิดมีโครงสร้าง (structured interview form) แบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและส่วนที่ 2 บริบทข้อมูลพื้นฐานของประชากรในการศึกษา
2. แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก เป็นแบบประเมินตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านองค์กร (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง (3) ด้านพนักงาน (4) ด้านยานพาหนะ และ (5) ด้านลูกค้าและภายนอก
3. แบบสรุปผลการตรวจประเมินมาตรฐานเป็นแบบสรุปผลประเมินที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) ส่วนที่ 1 สำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน (2) ส่วนที่ 2 สำหรับผู้รับการตรวจประเมิน และ (3) ส่วนที่ 3 สำหรับการตรวจประเมินติดตาม

ขั้นตอนการวิจัย

แบ่งขั้นตอนการวิจัยตามแนวคิดวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนการดำเนินงาน (Plan) ประกอบด้วย (1) การวางแผนด้านขั้นตอนดำเนินงาน (2) การวางแผนด้านบุคลากร และ (3) ด้านความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์
2. การดำเนินการปฏิบัติ (Do)

การเก็บข้อมูล (1) ข้อมูลปฐมภูมิเก็บจากประชากรการวิจัย โดยวิธีการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มแบบเจาะจง (2) ข้อมูลทุติยภูมิเก็บจากกลุ่มงานวิชาการขนส่งสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านสถิติที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกและข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐาน Q

การกำหนดแนวทางการพัฒนา (1) การประชุมกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกให้แก่ประชากรของการวิจัย และ (2) ผู้วิจัยการลงพื้นที่สถานประกอบการเพื่อให้ข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติและตรวจสอบเอกสารหลักฐานขั้นต้นก่อนรับการประเมินจากกรมฯ

การดำเนินการและจัดเก็บหลักฐานดำเนินการตามตัวชี้วัดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะและด้านลูกค้าและภายนอก

การประเมินความพร้อมของผู้ประกอบการผู้วิจัยประเมินความพร้อมด้านเอกสารและประเมินความพร้อมด้านสถานที่ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ก่อนเข้ารับการประเมินจากกรมการขนส่งทางบก

3. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน(Check)คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการแต่งตั้งจากกรมการขนส่งทางบกเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดของกรมการขนส่งทางบก

4. การปรับปรุงแก้ไข (Action) ผู้ประกอบการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ในข้อกำหนดที่คณะกรรมการตรวจประเมินแจ้งให้แก้ไขภายในระยะเวลา 30 วันและนำเสนอผลการประเมินเสนอต่ออธิบดีกรมการขนส่งทางบก

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายเชิงเหตุผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผลการวิจัยตามขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา มีดังนี้

1. บริบทและการดำเนินงานของบริษัท คันทินียโลจิสติกส์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า บริษัท คันทินียโลจิสติกส์ จำกัด จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดเมื่อปี 2555 ดำเนินธุรกิจขนส่งด้วยรถบรรทุกแบบไม่ประจำทางกรรมการบริหาร คือ นายภาณุรัตน์ บุนประสิทธิ์ชัย มีพนักงาน รวม 26 คน รับจ้างขนส่งสินค้าประเภทพืชผลทางการเกษตร จำนวนรถบรรทุกที่ได้รับอนุญาต 41 คัน เส้นทางขนส่งทั่วประเทศ เมื่อพิจารณาตามตัวชี้วัดของมาตรฐาน Q สถานประกอบการประสบปัญหาด้านการวางแผนการดำเนินงาน ด้านพนักงาน และด้านปฏิบัติการขนส่ง

2. การวิเคราะห์และประเมินความพร้อมของบริษัท คันทินียโลจิสติกส์ จำกัด ตามตัวชี้วัดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) ก่อนเข้าสู่กระบวนการวิจัย

ผู้วิจัยและกลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลวิเคราะห์และประเมินความพร้อมของบริษัท คันทินียโลจิสติกส์ จำกัด ตามตัวชี้วัดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกก่อนเข้าสู่กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพร้อมบริษัทคันทินียโลจิสติกส์จำกัดตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกก่อนเข้าสู่กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม

ข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ขนส่งด้วยรถบรรทุกรายด้าน	ผลการประเมินความพร้อมบริษัท คันทินียโลจิสติกส์ จำกัด ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ก่อนเข้าสู่กระบวนการวิจัย		
	จำนวนข้อกำหนด	จำนวนข้อกำหนด	ค่าร้อยละ
	(ข้อ)	ที่มีความพร้อม(ข้อ)	(แยกตามรายด้าน)
1. ด้านองค์กร	4	0	0
2. ด้านปฏิบัติการขนส่ง	5	2	40.0
3. ด้านพนักงาน	11	4	36.36
4. ด้านยานพาหนะ	3	1	33.33
5. ด้านลูกค้าและภายนอก	1	1	100
รวมจำนวนข้อกำหนดทั้งหมด	24	8	33.33

จากข้อมูลในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผลการประเมินความพร้อมตามตัวชี้วัดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกก่อนเข้าสู่กระบวนการวิจัยจำนวนข้อกำหนดตามมาตรฐานทั้งสิ้นรวม 24 ข้อกำหนด บริษัท ศันสนียโลจิสติกส์ จำกัด มีความพร้อมต่อการรับการตรวจประเมิน จำนวน 8 ข้อกำหนด คิดเป็นร้อยละ 33.33 เมื่อพิจารณาความพร้อมเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์กร มีข้อกำหนด 4 ข้อ บริษัท ศันสนียโลจิสติกส์ จำกัด ไม่มีความพร้อมต่อการรับการตรวจประเมินในด้านนี้เลย (ร้อยละ 0) ด้านปฏิบัติการขนส่ง มีข้อกำหนด 5 ข้อ มีความพร้อมตามข้อกำหนด 2 ข้อ (ร้อยละ 40) ด้านพนักงาน มีข้อกำหนด 11 ข้อ มีความพร้อม 4 ข้อ (ร้อยละ 36.36) ด้านพาหนะ มีข้อกำหนด 3 ข้อ พบว่า มีความพร้อม 1 ข้อ (ร้อยละ 33.33) และ ด้านลูกค้าและภายนอกมีข้อกำหนด 1 ข้อ พบว่า มีความพร้อม 1 ข้อ (ร้อยละ 100)



ภาพที่ 1 ผู้วิจัยลงพื้นที่สถานประกอบการเพื่อประเมินความพร้อมตามข้อกำหนดมาตรฐาน Q ก่อนเข้าสู่กระบวนการวิจัย

3. การกำหนดแนวทางการพัฒนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้แก่บริษัท ศันสนียโลจิสติกส์ จำกัดตามกรอบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก(มาตรฐาน Q)

3.1การประชุมกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกให้แก่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ผู้วิจัยร่วมกับฝ่ายวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดประชุมแบบมีส่วนร่วม โดยผู้แทนของบริษัท ศันสนียโลจิสติกส์ จำกัด เข้าร่วมประชุม ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนในการพัฒนาองค์ความรู้แก่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยผลที่ได้ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทราบความเป็นมาและความสำคัญของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (2) เข้าใจในสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อผ่านการรับรองมาตรฐาน Q (3) เข้าใจขั้นตอนของการยื่นขอรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก และ (4) เข้าใจข้อกำหนดที่เป็นตัวชี้วัดหรือเกณฑ์มาตรฐานในการตรวจประเมินของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กรด้านปฏิบัติการขนส่งด้านพนักงานด้านยานพาหนะด้านลูกค้าและภายนอก (5) กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยได้รับการถ่ายทอดเทคนิคและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกจากผู้ประกอบการประกายเพชรบูรณ์ขนส่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) จากกรมการขนส่งทางบกในรุ่นที่ 1



ภาพที่ 2 การประชุมแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้วิจัย ฝ่ายวิชาการขนส่ง และกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

3.2 การลงพื้นที่สถานประกอบการ เพื่อให้คำแนะนำถึงแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดเก็บหลักฐานตามตัวชี้วัดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

3.2.1 ผู้วิจัยและผู้แทนจากฝ่ายวิชาการขนส่ง ลงพื้นที่สถานประกอบการเพื่อให้แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดเก็บหลักฐานตามตัวชี้วัดของมาตรฐาน 5 ด้าน คือด้านองค์กรด้านการปฏิบัติการขนส่งด้านพนักงานด้านยานพาหนะด้านลูกค้าและภายนอกซึ่งผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการพัฒนาตามตัวชี้วัด (KPI) ของมาตรฐาน ที่บริษัท คันทเนียโลจิสติกส์ จำกัด ดำเนินการเพื่อพัฒนาความพร้อมก่อนยื่นขอรับรองมาตรฐาน ได้แก่ (1) ด้านองค์กร ต้องจัดทำโครงสร้างการบริหาร จัดทำแผนด้านสิ่งแวดล้อม แผนด้านบุคลากร ซึ่งเป็นข้อกำหนดบังคับของมาตรฐาน (2) ด้านการปฏิบัติการขนส่งต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน(KPI) รายด้านที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจนและต้องจัดทำผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน(Flow chart) (3) ด้านพนักงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบสุขภาพและตรวจหาสารเสพติดของพนักงานขับรถ และต้องจัดทำและแจกคู่มือปฏิบัติการขนส่งให้แก่พนักงาน และ (4) ต้องนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาทำเป็นกราฟแสดงข้อมูลสถิติย้อนหลัง 3 เดือน ได้แก่ สถิติการใช้เชื้อเพลิง สถิติการขนส่ง สถิติอุบัติเหตุ



ภาพที่ 3 ผู้วิจัยและผู้แทนจากฝ่ายวิชาการขนส่งลงพื้นที่ให้คำแนะนำในเพิ่มขีดความสามารถตามตัวชี้วัดของมาตรฐาน

3.2.2 บริษัท คันทเนียโลจิสติกส์ จำกัด ดำเนินการยื่นเอกสารใบสมัคร เพื่อขอรับรองคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกและแบบประเมินตนเองตามแบบฟอร์มที่กำหนดต่อกรมการขนส่งทางบก ตามขั้นตอนของการขอรับการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q)

4. การประเมินผลลัพท์ภายหลังกระบวนการวิจัยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของบริษัทคันทันนิโยโลจิสติกส์จำกัด

ในกระบวนการประเมินผลลัพท์ภายหลังกระบวนการวิจัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของบริษัทคันทันนิโยโลจิสติกส์จำกัด เป็นการประเมินโดยคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งโดยคำสั่งจากกรรมการขนส่งทางบก จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่กำหนดขึ้นโดยกรรมการขนส่งทางบก โดยเข้าประเมิน ณ สถานประกอบการ เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2559 ซึ่งผลลัพท์ที่เกิดขึ้นจากการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ภายหลังการวิจัยสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินบริษัท คันทันนิโยโลจิสติกส์ จำกัดตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ภายหลังเข้าสู่กระบวนการวิจัย

ข้อกำหนดตามมาตรฐาน คุณภาพบริการขนส่ง ด้วยรถบรรทุกรายด้าน	ผลการดำเนินงาน บริษัท คันทันนิโยโลจิสติกส์ จำกัด ที่ผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐาน Q จากคณะกรรมการตรวจประเมิน		
	จำนวนข้อกำหนด	ข้อกำหนดที่ผ่านการประเมิน	ค่าร้อยละ
	(ข้อ)	ภายหลัง เข้าสู่การวิจัย(ข้อ)	(แยกตามรายด้าน)
1. ด้านองค์กร	4	4	100.0
2. ด้านปฏิบัติการขนส่ง	5	5	100.0
3. ด้านพนักงาน	11	11	100.0
4. ด้านยานพาหนะ	3	3	100.0
5. ด้านลูกค้าและภายนอก	1	1	100.0
รวมจำนวนข้อกำหนดทั้งหมด	24	24	100.0

จากข้อมูลในตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานบริษัท คันทันนิโยโลจิสติกส์ จำกัดภายหลังการดำเนินการวิจัยแบบมีส่วนร่วม จากข้อกำหนดตามมาตรฐาน Q ทั้งสิ้น 24 ข้อกำหนด บริษัทคันทันนิโยโลจิสติกส์ จำกัด ผ่านการตรวจประเมิน ทั้งหมด 24 ข้อกำหนด คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์กร มีข้อกำหนด 4 ข้อ ผ่านการประเมิน 4 ข้อ (ร้อยละ 100) ด้านปฏิบัติการขนส่ง มีข้อกำหนด 5 ข้อ ผ่านการประเมิน 5 ข้อ (ร้อยละ 100) ด้านพนักงาน มีข้อกำหนด 11 ข้อ ผ่านการประเมิน 11 ข้อ (ร้อยละ 100) ด้านพาหนะ มีข้อกำหนด 3 ข้อ ผ่านการประเมิน 3 ข้อ (ร้อยละ 100) และ ด้านลูกค้าและภายนอกมีจำนวนข้อกำหนด 1 ข้อ ผ่านการประเมิน 1 ข้อ (ร้อยละ 100)

5. ผลสำเร็จของการวิจัย

ผลสำเร็จของการวิจัย พบว่า (1) บริษัท คันทันนิโยโลจิสติกส์ จำกัด ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) เลขที่ใบรับรอง ขบ.สนค.00045/2559 การรับรองมาตรฐาน มีผลรับรอง 5 ปี ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2559 ถึงวันที่ 11 มีนาคม 2563 (2) ผู้แทนสถานประกอบการ เข้ารับเอกสารรับรองมาตรฐาน

และโล่ประกาศเกียรติคุณ จากจากอธิบดีกรมการขนส่งทางบก ณ โรงแรมรามารการ์เดนกรุงเทพมหานคร วันที่ 24 สิงหาคม 2559(3) บริษัท ศันสนีย์โลจิสติกส์ จำกัดได้รับอนุญาตให้สามารถใช้ตราสัญลักษณ์ Q เพื่อการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการ และติดตั้งตราสัญลักษณ์ที่สถานประกอบการหรือรถที่ใช้ในการขนส่งได้ (4) ในกรณีที่บริษัทศันสนีย์โลจิสติกส์ จำกัดยื่นขอใบอนุญาตประกอบการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศหรือยื่นขอการขนส่งในประเทศ AEC ที่มีการจำกัดโควตาการขนส่ง จะได้รับสิทธิพิเศษในการพิจารณา ก่อนสถานประกอบการที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน และ (5) ข้อมูลของบริษัท ศันสนีย์โลจิสติกส์ จำกัด จะปรากฏสัญลักษณ์ Q ในระบบฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ของหน่วยงานด้านการขนส่งทั่วประเทศ



ภาพที่ 4 ผู้แทนจากบริษัท ศันสนีย์โลจิสติกส์ จำกัดเข้ารับเอกสารรับรองมาตรฐาน Q และโล่ประกาศเกียรติคุณ จากอธิบดีกรมการขนส่งทางบก

สรุปและวิจารณ์ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการขนส่ง เมื่อเข้าสู่ AEC” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกจากกรมการขนส่งทางบก โดยผลของการศึกษาในส่วนที่เป็นสภาพปัญหา พบว่า บริษัท ศันสนีย์โลจิสติกส์ จำกัด มีสภาพปัญหา ดังนี้ (1) ด้านการวางแผน ขาดการวางแผนที่เป็นระบบ ทั้งแผนด้านสิ่งแวดล้อม แผนด้านบุคลากร (2) ด้านการปฏิบัติการ พบว่า ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงาน (KPI) รายการที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน ไม่มีการจัดทำผังกระบวนการหรือผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน(3) ด้านพนักงาน ไม่มีการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานตามกำหนด ไม่มีการตรวจหาสารเสพติดของพนักงานขับรถ ไม่มีการจัดทำและแจกคู่มือปฏิบัติการขนส่งให้แก่พนักงาน และ (4) การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ไม่ได้มีการนำข้อมูลเชิงสถิติที่จัดเก็บไว้มาใช้เพื่อวิเคราะห์ประกอบการวางแผน เช่น สถิติการใช้เชื้อเพลิง หรือสถิติการขนส่งต่าง ๆ โดยที่สภาพปัญหาเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของกาญจนา โมฆรัตน์ (2551) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทนี้ มี 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ (กาญจนา โมฆรัตน์, 2551) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2555) ที่ได้ศึกษาถึงความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยต่อการเปิดเสรีการค้าบริการ และพบว่า ในภาคการขนส่งโดยรถบรรทุกผู้ประกอบการไทยส่วนมากเป็นผู้ประกอบการรายย่อย (SME) ขาดมาตรฐานทางธุรกิจการทำงานยังเป็นลักษณะของเจ้าของรถบรรทุกดำเนินการเองและเน้นลูกค้าเดิมเป็นหลักนอกจากนี้ยังขาดเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบการไทยมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติที่เป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ได้ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2555)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (1) ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ก่อนการปฏิบัติ การกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน (KPI) รวมถึงให้ความสำคัญกับการประเมินความสำเร็จตามแผน (2) ผู้ประกอบการควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในรูปแบบฐานข้อมูล โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาประมวลผลทางสถิติ เพื่อให้ทราบอัตราการย่อย หรือค่าเฉลี่ยที่เป็นผลของการดำเนินงาน เช่น อัตราเฉลี่ยของการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงรายคัน หรือแต่ละไตรมาสของรถที่ใช้ในการขนส่งทั้งหมด เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อวางแผนการดำเนินงานในรอบปีต่อไป และ (3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ควรมีการจัดทำเอกสารสรุป แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) จากประสบการณ์หรือแนวปฏิบัติของผู้ประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการที่มีความสนใจในการขอรับรองมาตรฐานรายอื่น ๆ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่กรุณาสับสนุนทุนในการวิจัย ขอขอบพระคุณสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ และ บริษัท คันทันย์โลจิสติกส์ จำกัด ที่กรุณาอนุเคราะห์ข้อมูล ร่วมคิด ร่วมลงมือปฏิบัติ และร่วมแก้ปัญหาในการวิจัย ส่งผลให้งานวิจัยสำเร็จลงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2559). แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก (พ.ศ. 2559-2563). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.dlt.go.th/th/strategic-plan>. (วันที่ค้นข้อมูล : 1 กันยายน 2559).
- กรมอาเซียน. (2559). การเตรียมความพร้อมของไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20140102-103348-182352.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล : 23 สิงหาคม 2559).
- กาญจนาโมฆรัตน์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทนี้ มี 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ (กาญจนา โมฆรัตน์, 2551).
- สาขาพุทธมณฑลสาย 5. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2555). การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของประเทศไทย เพื่อการเปิดเสรีการค้าบริการ:กรณีศึกษาของบริษัทตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าของประเทศไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีที่ 29(3).

สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2553). การเปิดเสรีโลจิสติกส์ อาเซียน: โอกาส
ผลกระทบ และการปรับตัวของผู้ประกอบการไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.thaifta.com/thaifta>. (วันที่ค้นข้อมูล : 15 พฤษภาคม 2559).