

บทความวิจัย (ก.ค. - ธ.ค. 2562)

การกำหนดแนวทางพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการภายในของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในจังหวัดอำนาจเจริญ
เพื่อเตรียมเข้าสู่ตลาดการให้บริการในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน

กิม พรประเสริฐ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Email: peema2000@yahoo.com, โทร.0804899246

อมรรัตน์ พรประเสริฐ สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Email: otang_o@yahoo.com, โทร.0804899248

ปวิณญดา บุญรัมย์ สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Email: chatthamas@hotmail.com, โทร.0819761176

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในจังหวัดอำนาจเจริญโดยมีประชากรคือผู้ประกอบการทั้งหมดจำนวน 22 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินศักยภาพซึ่งแบ่งออกเป็นข้อคำถาม 3 ส่วน ผลการวิจัยพบว่า ในด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์กร ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพมากที่สุดในปัจจัย อำนาจการตัดสินใจในการบริหาร ลักษณะของผู้บริหาร และ โครงสร้างการบริหาร ตามลำดับ ด้านการบริหารบุคลากร ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพมากที่สุดในปัจจัย การฝึกอบรม การสร้างความพอใจแก่พนักงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพมากที่สุดในปัจจัย การใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อลูกค้า การลงทุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และ การใช้ Software ช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพด้านการจัดซื้อในปัจจัย ขั้นตอนการจัดซื้อ ระบบควบคุมการขนส่ง และการขนย้ายสินค้า และ การติดตามการส่งมอบ ตามลำดับ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการโดยส่วนใหญ่เห็นว่า กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆของประเทศไทย ข้อตกลงระหว่างประเทศ และการเข้ามาของผู้ประกอบการต่างชาติ เป็นอุปสรรคมากกว่าเป็นการสนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์

คำสำคัญ: พัฒนาศักยภาพ การจัดการภายใน ผู้ประกอบการโลจิสติกส์

Received: April 31, 2019, Revised June 5, 2019, Accepted June 11, 2019

The Determining to Development Method of Internal Management Capability of
Logistics Enterprises in Amnat Charoen Province for Preparation for Entry into the
Service Market in Neighboring Countries

Peema Pornprasert, Logistics Management Program, Faculty of Industrial Technology, Ubon Ratchathani Rajabhat University
Email: peema2000@yahoo.com, Tel 0804899246

Amonrat Pornprasert, General Management Program, Faculty of Business Administration and Management, Ubon
Ratchathani Rajabhat University
Email: otang_o@yahoo.com, Tel.0804899248

Pawinyada Boonrom, Logistics Management Program, Faculty of Industrial Technology, Ubon Ratchathani Rajabhat
University
Email: chatthamas@hotmail.com, Tel 0819761176

Abstract

The purposes of the research were to evaluate and determine the method of potential development of logistics enterprises in Amnat Charoen Province by population are 22 enterprises. The research tools are the 3 parts of potential assessment. The research found that Logistics enterprises are the most potent factors in corporate infrastructure are decision power, characteristics of management and management structure, respectively. Logistics enterprises are the most potent factors in human resource management are training factors, employee satisfaction, and work environment, respectively. Logistics enterprises are the most potent factors in technology development are social networks using to contact the customers, investment in technology and innovation and manage the organization by software, respectively. Logistics enterprises are the most potent factors in purchasing are purchase process, transportation and cargo control and follow-up tracking, respectively. The opinion of the majority of entrepreneurs are rules and regulations of Thailand, international agreements and entrances of foreign entrepreneurs are more barrier in the logistics business.

Keywords: Potential Development, Internal Management, Logistics Entrepreneur

คำขอขอบคุณ: งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2560 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นที่ทราบกันดีว่าประเทศในกลุ่มอาเซียนได้มีการรวมตัวทางเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันกับประเทศมหาอำนาจในภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์การพัฒนาภูมิภาคได้แก่ การกำหนดระเบียบเศรษฐกิจชั้นหลายสายซึ่งส่งผลดีต่อประเทศไทย ในการกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจตามแนวพื้นที่การพัฒนาช่วยกระจายรายได้และลดปัญหาความยากจน โดยมีการผ่อนคลายกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสามารถกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีตลาดสินค้าที่ใหญ่ขึ้น มีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม และดึงดูดนักลงทุนเข้ามาลงทุนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน

แนวเส้นทางเศรษฐกิจใหม่ที่สำคัญมากเส้นหนึ่งสำหรับประเทศไทยได้แก่ เส้นทางตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) หรือที่เรียกว่าเส้นทาง R2 ในประเทศไทยและจะเรียก R9 เมื่ออยู่ในประเทศลาว ซึ่งเส้นทางนี้มีเส้นทางหลักเพียงอย่างเดียว ไม่มีเส้นทางย่อย เป็นการตัดขวางเชื่อมระหว่าง 2 มหาสมุทร คือ มหาสมุทรแปซิฟิกทางตะวันออก หรือทะเลจีนใต้ และมหาสมุทรอินเดียทางตะวันตก โดยมีระยะทาง 1,450 กิโลเมตร เชื่อมโยง 4 ประเทศ ได้แก่ เมียนมา ไทย ลาว และเวียดนาม โดยมีจุดเชื่อมโยงเมืองสำคัญต่าง ๆ ได้แก่ เมืองมะละโย หรือมะละแหม่ง และเมืองเมียวดีของเมียนมา กับอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เชื่อมไปยังจังหวัดพิษณุโลก ขอนแก่น กาฬสินธุ์ และ มุกดาหารของไทย ต่อไปยังเมืองสะหวันนะเขต และเมืองแดนสะหวันของ สปป.ลาว กับเมืองลาวบาว เมืองเว้ เมืองดองฮา และเมืองดามังของประเทศเวียดนาม (สำนักวิจัยธนาคารซีไอเอ็มบีไทย, 2559)

ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของไทยปี 2560-2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ ให้เป็น 1 ใน 5 ประเด็นยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการค้าของโลกที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของไทย รวมถึงภาคธุรกิจโลจิสติกส์ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการของไทย อย่างไรก็ตามธุรกิจโลจิสติกส์โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของไทย ยังคงประสบปัญหาทั้งในด้านขีดความสามารถในการแข่งขันและทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจ โดยในเรื่องของการแข่งขันบริษัทของไทยยังเสียเปรียบในหลายประเด็น เช่น ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพเครือข่าย ด้านเงินทุน และ ด้านขีดความสามารถในการลงทุน ที่เสียเปรียบบริษัทต่างชาติอย่างมาก ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถแก้ได้หากเริ่มต้นจากการจัดการภายในองค์กรให้ดีพอ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2558)

จังหวัดอำนาจเจริญเป็นจังหวัดชายแดนไทยจังหวัดหนึ่งซึ่งอยู่ติดกับเส้นทางดังกล่าว และอยู่ใกล้กับสะพานมิตรภาพไทยลาวแห่งที่ 6 (อุบล-สาละวัน) ปัจจุบันเริ่มมีผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการขนส่งเข้ามาลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ประกอบการโลจิสติกส์ทั้งหมด 22 แห่ง มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านคือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นอกจากนี้ยังมีการค้าชายแดนข้ามผ่านไปยังประเทศที่ 3 โครงสร้างทางเศรษฐกิจของจังหวัดอำนาจเจริญขึ้นอยู่กับ ภาคการเกษตร สาขาอุตสาหกรรม การค้าส่งค้าปลีก การขนส่ง และ การคมนาคม เป็นสำคัญ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558) และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนเพื่อการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการภายในของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อเข้าสู่ตลาดการให้บริการในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องวางแผนเพิ่มความพร้อมของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในจังหวัดอำนาจเจริญต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินศักยภาพด้านการจัดการภายในของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จังหวัดอำนาจเจริญ
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จังหวัดอำนาจเจริญ

การทบทวนวรรณกรรม

ไมเคิล พอร์เตอร์ (Porter, 2008) ได้นำเสนอตัวแบบห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Model) โดยให้ความสำคัญกับกิจกรรมตั้งแต่การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ การแปรรูป กิจกรรมการส่งมอบสินค้า การบริการให้กับลูกค้า โดยมุ่งสร้างความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจและองค์กร ด้วยการวิเคราะห์คุณค่าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละกิจกรรมโดยแนวคิดนี้ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ได้แก่ การขนส่งและจัดเก็บวัตถุดิบ การผลิตสินค้าหรือบริการ การขนส่งและจัดเก็บสินค้า การตลาดและการขาย การบริการทั้งก่อนและหลังการขาย และ กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานองค์กร การบริหารบุคลากร การพัฒนาเทคโนโลยี และการจัดซื้อ ซึ่งการกำหนดแนวทางพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการภายในของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ จะใช้กิจกรรมสนับสนุน 4 ด้านเป็นเกณฑ์ในการประเมินผู้ประกอบการ

สุภาพรณ วัฒนาอุดมชัย (2559) ได้เสนอผลการวิจัยเรื่อง SMEs ไทยยุคใหม่กับการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวทัน e-Commerce พบว่า แนวทางการปรับตัวเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยการพัฒนาปัจจัยภายในก่อน ได้แก่ ด้าน ด้านแรงงาน เทคโนโลยี และ ด้านเงินทุน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านราคา ตามลำดับ

ลักส์วัฒน์ ศุภผลกุลนันท์ (2559) ได้ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการเปิดเสรีทางการค้าอาเซียน : กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่า การปรับตัวของเพื่อรองรับทางการค้า เป็นการเคลื่อนตัวของปัจจัยภายในภาคธุรกิจทั้งด้านฝีมือ ทักษะการทำงาน และภาษา ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาปัจจัยภายในทั้งด้าน การบริหารจัดการองค์กร การพัฒนาทรัพยากรให้มีคุณภาพ ทั้งด้านกำลังความสามารถ ความรู้ การพัฒนาระบบคิด และทักษะความชำนาญในการทำงาน รวมถึงด้านทรัพยากรอื่นให้มีความพร้อมและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด

ธิดารัตน์ โชคสุชาติ (2555) กล่าวว่า การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจภายในอาเซียนส่งผลกระทบต่อทั้งด้านบวกและด้านลบต่อผู้ประกอบการไทย ผลกระทบด้านบวก คือ ขนาดตลาดที่ใหญ่ขึ้น แต่ผลกระทบจากการแข่งขันภายในประเทศสมาชิกอาเซียนกลับมีความรุนแรง ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการไทยจะได้รับประโยชน์จากอาเซียน ผู้ประกอบการไทยควรเรียนรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก แสวงหาวัตถุดิบจากประเทศสมาชิก ในกลุ่มอาเซียน มีการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ดี ต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างขีดความสามารถ เช่น การเร่งพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตและการพัฒนาในด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ส่วนภาครัฐก็ควรทำความเข้าใจและเตรียมมาตรการป้องกันเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้น ปรับปรุงการผลิตให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียน วางแผนรองรับการแข่งขันของสินค้าที่มีคุณภาพต่ำตลอดจนเข้าใจกฎระเบียบการค้าการลงทุนของประเทศคู่ค้าในอาเซียนและประเทศที่มีความร่วมมือกับอาเซียน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เลือกประชากรคือผู้ประกอบการทั้งหมดจำนวน 22 แห่ง เพื่อทำการสุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ โดยแต่ละแห่งจะมีผู้ตอบแบบประเมินได้ 1 คนเท่านั้นผู้ตอบแบบประเมินแต่ละแห่งจะเป็นตัวแทนด้านนโยบาย (Policy) ของสถานประกอบการ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธียามาเน่ (Yamane, 1973) ระดับความมั่นใจ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ 20 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินศักยภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชนิดของแบบประเมินเป็นแบบเขียนตอบคำถามและแบบสำรวจรายการเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วยเงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน และทำเลที่ตั้งโรงงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินการจัดการภายใน

มีคำถามทั้งหมดจำนวน 4 ด้าน ลักษณะแบบประเมินเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างตามมาตรวัดประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) ให้ผู้ตอบแบบประเมินเลือกตัวเลือกที่ตรงตามความรู้สึกเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังตารางที่ 1 (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2542)

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale)

คำตอบ	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
น้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน
น้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
มาก	4 คะแนน	2 คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลจากคะแนนแบบประเมินใช้เกณฑ์ในการจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย และการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นในการตัดสินใจ เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	ศักยภาพควรปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	ศักยภาพพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	ศักยภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	ศักยภาพดี
คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	ศักยภาพดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามภาพรวมทั่วไป มุ่งมองเกี่ยวกับการให้บริการในประเทศเพื่อนบ้าน จุดแข็ง จุดด้อย วิธีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะทั่วไป

การเปรียบเทียบศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการแต่ละราย

ขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาผลการประเมินโดยขอความร่วมมือผู้เชี่ยวชาญประชุมสรุปแนวทาง จุดแข็ง จุดด้อย และวิธีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ โดยกำหนดระดับชั้นการดำเนินงาน จากคะแนนประเมินด้านการให้บริการลูกค้าโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการแต่ละราย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00	ระดับ	A	หมายถึง	ดีเยี่ยม (Excellent)
คะแนนเฉลี่ย 4.00 - 4.49	ระดับ	B+	หมายถึง	ดีมาก (Very Good)
คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 3.99	ระดับ	B	หมายถึง	ดี (Good)
คะแนนเฉลี่ย 3.00 - 3.49	ระดับ	C+	หมายถึง	ดีพอใช้ (Fairly Good)
คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 2.99	ระดับ	C	หมายถึง	พอใช้ (Fair)
คะแนนเฉลี่ย 2.00 - 2.49	ระดับ	D+	หมายถึง	เกือบพอใช้ (Almost Fair)
คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 1.99	ระดับ	D	หมายถึง	อ่อน (Poor)
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49	ระดับ	F	หมายถึง	ตก (Failure)

จากนั้นนำคะแนนแต่ละด้านของผู้ประกอบการแต่ละรายเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยและคะแนนสูงสุดในแต่ละด้าน ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดด้อย เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการอื่น ๆ ในธุรกิจเดียวกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยจัดทำเอกสารสรุปในลักษณะที่เข้าใจง่ายเสนอต่อผู้ประกอบการทุกรายที่เข้าร่วมโครงการ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 แห่ง ส่วนใหญ่มาจากสถานประกอบการที่มีพนักงานไม่เกิน 50 คน จำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85 ส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียนระหว่าง 1 ล้านบาท ถึง 10 ล้านบาท จำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70 ที่ตั้งของสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองอำนาจเจริญ จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65

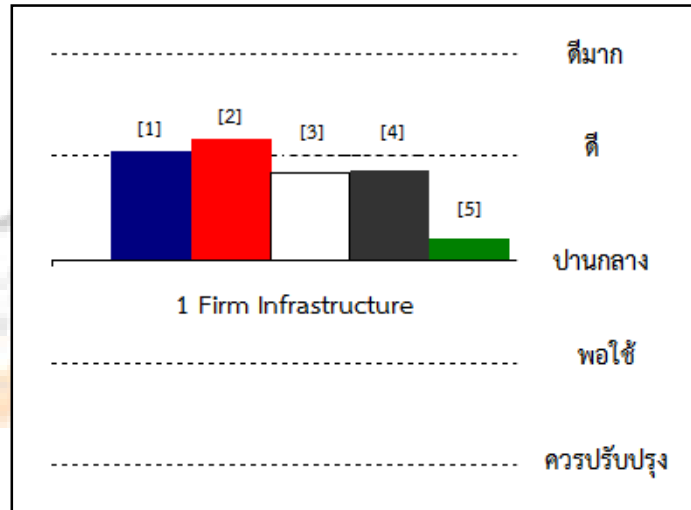
การประเมินศักยภาพภายในของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ได้วิเคราะห์ผลใน 2 ระดับ คือ ระดับภาพรวมซึ่งจะบ่งบอกถึงระดับความสามารถในการจัดการภายใน 4 ด้านของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จังหวัดอำนาจเจริญ นอกจากนี้จะวิเคราะห์ผลจากการประเมินในระดับองค์กร โดยจะบ่งบอกถึงระดับความสามารถของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จังหวัดอำนาจเจริญแต่ละแห่ง รวมทั้งความสามารถในระดับดีที่สุดของกลุ่ม (Best in Class) และค่าเฉลี่ยของกลุ่มรวมถึงข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผลการประเมินความสามารถของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับภาพรวม

1) โครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Firm Infrastructure)

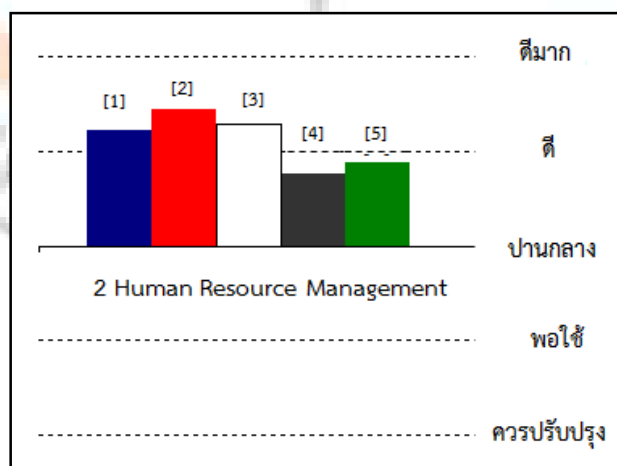
[1] ลักษณะของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 4.05

- [2] อำนาจการตัดสินใจในการบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.17
 [3] โครงสร้างการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.84
 [4] จริยธรรมการบริหาร (หลักธรรมาภิบาล) ค่าเฉลี่ย 3.88
 [5] การวางแผนธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 3.20



ภาพที่ 1 ผลการประเมินด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Firm Infrastructure)

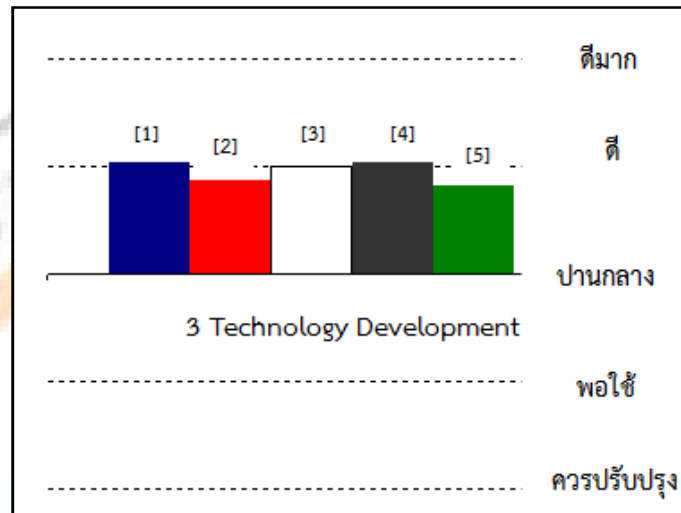
- 2) การบริหารบุคลากร (Human Resource Management)
 [1] การสร้างความพอใจแก่พนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.22
 [2] ระบบการจ่ายเงินเดือน และ การประเมินผลการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.88
 [3] การฝึกอบรม การสร้างทักษะพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.28
 [4] สวัสดิการและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.77
 [5] สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.89



ภาพที่ 2 ผลการประเมินด้านการบริหารบุคลากร (Human Resource Management)

3) การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development)

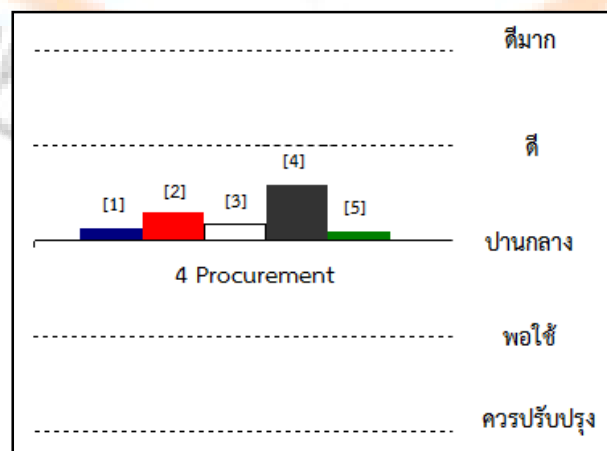
- [1] การลงทุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ค่าเฉลี่ย 4.05
- [2] การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม ค่าเฉลี่ย 3.88
- [3] ระบบฐานข้อมูลทางธุรกิจและบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.00
- [4] การใช้ Software ช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.05
- [5] การใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.83



ภาพที่ 3 ผลการประเมินด้านการพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development)

4) การจัดซื้อ (Procurement)

- [1] อำนาจในการจัดซื้อ ค่าเฉลี่ย 3.14
- [2] ขั้นตอนการจัดซื้อ ค่าเฉลี่ย 3.30
- [3] การติดตามการส่งมอบ ความก้าวหน้าของงานและคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 3.17
- [4] ระบบควบคุมการขนส่งและการขนย้ายสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.19
- [5] การควบคุมงานสั่งทำภายนอก ค่าเฉลี่ย 3.09



ภาพที่ 4 ผลการประเมินด้านการจัดซื้อ (Procurement)

ผลการประเมินศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับบริษัท-กรณีตัวอย่าง

1) สถานประกอบการที่ 1 รูปแบบการให้บริการ เป็นตัวแทนผู้ให้บริการขนส่ง คลังสินค้า ตัวแทนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ตัวแทนการจัดซื้อจัดจ้าง ธุรกิจบรรจุภัณฑ์ และบริการพิธีการศุลกากร

เริ่มดำเนินกิจการในปี 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 1.5 ล้านบาท ผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยทั้งหมด ตลาดหลักของการให้บริการการโลจิสติกส์ของการขนส่งสินค้าทั้งในประเทศและในต่างประเทศ ภาพรวมของธุรกิจ มีแนวโน้มธุรกิจที่ดีขึ้น ในปีที่ผ่านมายอดขาย ประมาณ 10-15 ล้านบาท ซึ่งมีอัตราการขยายตัวของธุรกิจคงที่ ตัววัดผลที่บ่งบอกถึงรายได้ ได้แก่ จำนวนคำสั่งซื้อ กำไร มูลค่าการชำระหนี้ของลูกค้า จำนวนลูกค้าทั้งหมด ลูกค้าในประเทศและต่างประเทศคงที่ ในขณะเดียวกันจำนวนเจ้าหน้าที่และมูลค่าของหนี้สินลดลงด้วย และเมื่อพิจารณาประกอบกับความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กร ถือได้ว่าโดยภาพรวมของการบริหารจัดการองค์กรอยู่เกณฑ์ดี บริษัทมีการจัดทำแผนธุรกิจและมีกลยุทธ์ทางการตลาด ในระยะกลาง นอกจากนี้ยังมีวิเคราะห์การเงินในระยะสั้นขอพบระยะเวลา 1 ปี และมีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรทุกปี บริษัทที่ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทางธุรกิจที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจในด้านปรึกษาด้านกฎหมายและภาษี ในด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอาจจะต้องปรับปรุงระบบฐานข้อมูล เนื่องจากมีฐานข้อมูลเฉพาะลูกค้า ส่วนในด้านการเตรียมพร้อมกับการแข่งขันไม่มีการเก็บข้อมูลคู่แข่งและไม่มีการใช้ Application ด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซลูชันมาช่วยในการจัดการองค์กร

จุดแข็งของบริษัท มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศมาอย่างยาวนาน มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานมีประสบการณ์สูง มีคุณภาพสามารถส่งมอบงานและบริการให้ลูกค้าเป็นที่พึงพอใจ มีการจัดหาสินค้าให้กับลูกค้าของลูกค้าที่เป็นที่ต้องการ ในด้านจุดอ่อน ต้นทุนการดำเนินการสูง พันธมิตรทางธุรกิจยังไม่แข็งแรงเพียงพอ ชื่อเสียงของบริษัทยังไม่ได้เป็นที่แพร่หลาย

ความเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อภาคธุรกิจโลจิสติกส์ เห็นว่าตลาดและความต้องการใช้บริการธุรกิจ คงที่ไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา แต่สถานะของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์จำนวนคู่แข่งและพันธมิตรของบริษัทเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการเห็นว่าปัจจัยด้านกฎหมายระเบียบ ข้อตกลงระหว่างประเทศนโยบายรัฐ การเมือง โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจมากนักเป็นปัจจัยเอื้อในการประกอบธุรกิจมากกว่าอุปสรรค ส่วนสภาพของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ และศักยภาพการแข่งขันจากการเปิดเสรีใน AEC หรือกลุ่ม CLMV เป็นอุปสรรคมากกว่า โดยมีความเห็นเพิ่มเติมว่าในด้านการเปิดเสรีโลจิสติกส์ในกลุ่ม AEC หรือกลุ่ม CLMV จะทำให้ผู้ลงทุนต่างชาติที่มีศักยภาพมากกว่าจะเป็นภัยคุกคามผู้ประกอบการในประเทศ โอกาสในการทำธุรกิจของธุรกิจขนาดเล็กจะแข่งขันได้ยากขึ้นลูกค้าที่มีอยู่อาจจะลดลง

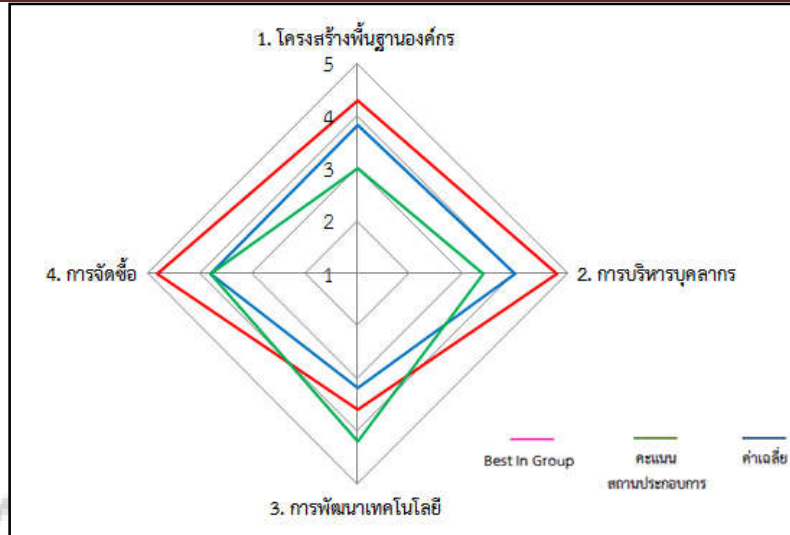
สำหรับศักยภาพด้านการจัดการภายใน มีระดับความสามารถอยู่ในระดับดี โดยภาพรวมของผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ โดยมีคะแนนจากการประเมินตนเองได้ 3.85 ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ B (คะแนนดีที่สุด 4.34 และค่าเฉลี่ย 3.79 จากจำนวนแบบประเมิน 20 ชุด)

1) โครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Firm Infrastructure) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 3.0 (ระดับดีที่สุด 4.3 และค่าเฉลี่ย 3.83)

2) การบริหารบุคลากร (Human Resource Management) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 3.4 (ระดับดีที่สุด 4.8 และค่าเฉลี่ย 4.01)

3) การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 4.2 (ระดับดีที่สุด 3.62 และค่าเฉลี่ย 3.18)

4) การจัดซื้อ (Procurement) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 3.8 (ระดับดีที่สุด 4.8 และค่าเฉลี่ย 3.79)



ภาพที่ 5 ศักยภาพของผู้ประกอบการที่ 1 เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยและค่าสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการที่ 1

ผู้ประกอบการจัดได้ว่าเป็นบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์บุคคลที่ 3 ที่มีการให้บริการที่หลากหลาย ผู้บริการองค์กรมีวิสัยทัศน์ที่ดี แต่จากข้อมูลการประเมินตนเองยังขาดการวางแผนธุรกิจและกลยุทธ์ในระยะยาว ดังนั้น ควรจะวางแผนธุรกิจเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจและสร้างเป้าหมายในการดำเนินงาน อีกทั้งไม่มีการประยุกต์ใช้ Application ในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมาช่วยใช้ในการดำเนินการ ซึ่งหากนำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น โดยศักยภาพของบริษัทสามารถดำเนินการให้บริการได้ครบวงจร แต่เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่ได้ดียิ่งขึ้น ควรสร้างเครือข่ายพันธมิตร โดยทางบริษัทเองเป็นผู้นำในการสร้างเครือข่าย สร้างพันธมิตรและใช้ประโยชน์จากการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ขั้นพื้นฐาน รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกันภัย เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างความปลอดภัยและการรับประกัน นอกจากนี้ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศกับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

2) สถานประกอบการที่ 2

รูปแบบการให้บริการ เป็นตัวแทนผู้ให้บริการ ขนส่งระหว่างประเทศ คลังสินค้า เป็นตัวแทนจัดซื้อ/จัดหา และบริการพิธีการศุลกากร

เริ่มดำเนินกิจการในปี 2530 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท ผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยทั้งหมด (สัดส่วนทุนจดทะเบียนไทย 100%) ตลาดหลักของการให้บริการการโลจิสติกส์ของการขนส่งสินค้าในประเทศเพื่อนบ้าน

ภาพรวมของธุรกิจในปีที่ผ่านมามียอดขาย ประมาณ 20 ล้านบาท ซึ่งมีอัตราการขยายตัวของธุรกิจลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ตัววัดผลที่บ่งบอกถึงรายได้ ได้แก่ จำนวนคำสั่งซื้อที่เพิ่มขึ้น กำไร ลดลง จำนวนลูกค้าคงที่ ในขณะที่จำนวนลูกหนี้ และมูลค่าการชำระหนี้ของเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาประกอบกับความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กร ถือได้ว่าโดยภาพรวมของการบริหารจัดการองค์กรอยู่เกณฑ์ที่ดี มีการจัดทำแผนธุรกิจ วิเคราะห์การเงินและมีกลยุทธ์ทางการตลาดในระยะกลางโดยมีขอบระยะเวลา 1-5 ปี มีการคาดการณ์การเคลื่อนย้ายการเงินในระยะสั้น มีการประเมินประสิทธิภาพรอบระยะเวลารายปี นอกจากนี้องค์กรมีการใช้บริการที่ปรึกษาทางภาษีและด้านภาษี โดยองค์กรประกอบที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้องค์กรสามารถทิศทางการดำเนินธุรกิจได้ชัดเจนและแม่นยำ ในมุมมองการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมีระบบฐานข้อมูลเฉพาะในส่วนของลูกค้า ส่วนในด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานยังไม่มีมีการใช้ Application ต่างๆมาช่วยในการจัดการองค์กร

จุดแข็งของบริษัท มีเครือข่ายทั่วโลกที่สามารถให้บริการโลจิสติกส์ได้อย่างครบวงจร มีความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี ผู้บริการอยู่ในธุรกิจมาอย่างยาวนานและมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ในด้านจุดอ่อน มีเทคโนโลยีและเงินทุนหมุนเวียนที่ยังสู้คู่แข่งจากต่างชาติไม่ได้

ความเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อภาคธุรกิจโลจิสติกส์ เห็นว่าระยะเวลาที่ผ่านมาตลาดและความต้องการใช้บริการธุรกิจ และจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้น ส่วนสถานะของผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์และพันธมิตรของบริษัทคงที่ ผู้ประกอบการเห็นว่ากฎหมายและข้อบังคับต่างๆของประเทศไทยเป็นอุปสรรคในระดับมากที่สุด และไม่ช่วยสนับสนุนในการดำเนินธุรกิจเลย ในขณะที่การเปิดเสรีใน AEC หรือกลุ่ม CLMV เป็นทั้งอุปสรรคมากกว่าปัจจัยสนับสนุนโดยมีความเห็นเพิ่มเติมว่าในการเปิดเสรีโลจิสติกส์ในกลุ่ม AEC หรือกลุ่ม CLMV จะทำให้ความต้องการบริการโลจิสติกส์มากขึ้น แต่บริษัทข้ามชาติก็จะเข้ามามากขึ้นเช่นกัน ทำให้การแข่งขันสูงมากขึ้น

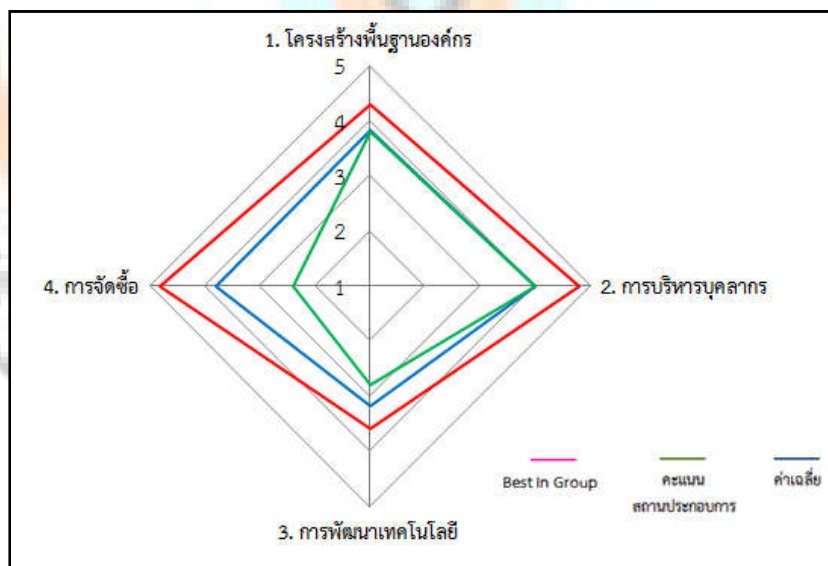
สำหรับศักยภาพด้านการจัดการภายใน มีระดับความสามารถอยู่ในระดับดี โดยภาพรวมของผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ โดยมีคะแนนจากการประเมินตนเองได้ 3.28 ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ C (คะแนนดีที่สุด 4.34 และค่าเฉลี่ย 3.79 จากจำนวนแบบประเมิน 20 ชุด)

1) โครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Firm Infrastructure) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 3.8 (ระดับดีที่สุด 4.3 และค่าเฉลี่ย 3.83)

2) การบริหารบุคลากร (Human Resource Management) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 4.0 (ระดับดีที่สุด 4.8 และค่าเฉลี่ย 4.01)

3) การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 2.8 (ระดับดีที่สุด 3.62 และค่าเฉลี่ย 3.18)

4) การจัดซื้อ (Procurement) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 2.4 (ระดับดีที่สุด 4.8 และค่าเฉลี่ย 3.79)



ภาพที่ 6 ศักยภาพของผู้ประกอบการรายที่ 2 เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยและค่าสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการที่ 2

บริษัทเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์บุคคลที่ 3 ที่มีเครือข่ายหลายประเทศ การดำเนินธุรกิจมีแนวทางในการบริหารจัดการที่ชัดเจน แต่ในการดำเนินงานมีความสามารถในการให้บริการจากการประเมินตนเองอยู่ต่ำกว่าเกณฑ์ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมของผู้ประกอบการหลายด้าน โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ ความปลอดภัยและการประกันภัย ในส่วนที่

ควรปรับปรุงในลำดับแรกๆ คือ การจัดการการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ เช่น การวางแผนการตารางการดำเนินงาน การสร้างเครือข่ายการใช้บริการจากพันธมิตร รวมถึงปรับปรุงระบบสารสนเทศที่จะเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้า

3) สถานประกอบการที่ 3

รูปแบบการให้บริการ เป็นตัวแทนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ บริการพิธีการศุลกากร และตัวแทนขนส่งระหว่างประเทศเริ่มดำเนินกิจการในปี 2542 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท ผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยทั้งหมด (สัดส่วนทุนจดทะเบียนไทย 100%) ตลาดหลักของการให้บริการโลจิสติกส์ของการขนส่งสินค้าอุตสาหกรรม

ภาพรวมของธุรกิจ มียอดขายประมาณ 20 ล้านบาท ซึ่งแนวโน้มธุรกิจมีการเติบโตขึ้น อย่างไรก็ตาม ในปีที่ผ่านมา ตัววัดผลที่บ่งบอกการขยายตัวทางธุรกิจ ในด้านรายได้ ได้แก่ จำนวนคำสั่งซื้อลดลง กำไร จำนวนลูกหนี้และจำนวนเจ้าหนี้คงที่ ในขณะที่มูลค่าการค้าชำระหนี้ของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ส่วนลูกค้ามีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจำนวนลูกค้าระหว่างประเทศ และเมื่อพิจารณาประกอบกับความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีการจัดทำแผนธุรกิจและคาดการณ์การเคลื่อนย้ายทางการเงิน ในระยะสั้น มีกลยุทธ์ทางการตลาดระยะกลางระหว่าง 1-5 ปี มีการวิเคราะห์ทางการเงินในระยะยาวมากกว่า 5 ปีขึ้นไป และมีประเมินประสิทธิภาพขององค์กรรายปี มีการใช้บริการที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายและภาษี ในขณะที่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก มีเพียงฐานข้อมูลลูกค้า มีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับลูกค้าในระดับดี มีการวางแผนการทำงานกับลูกค้าในระดับดีมาก แต่ยังไม่มีการใช้ Application ด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซลูชันมาช่วยในการจัดการองค์กร

จุดแข็งของบริษัท คือ ผู้บริหารในระดับสูงมีประสบการณ์ในการให้บริการในอุตสาหกรรมการขนส่งระหว่างประเทศ มีพื้นฐานการทำงานที่ดี มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน องค์กรมีระบบ IT ที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลาย มีทีมงานบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ในด้านจุดอ่อน คือ ยังไม่มีความมั่นใจในการลงทุนในระยะเวลายาวไกลนี้ ทีมงานด้านการขายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ขาดพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถ ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่อยู่อย่างเต็มที่

ความเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อภาคธุรกิจโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการเห็นว่าความเคลื่อนไหวของตลาดและความต้องการใช้บริการธุรกิจ สภาวะการประกอบการของธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย รวมทั้งจำนวนคู่แข่ง และพันธมิตรขององค์กรเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการเห็นว่าข้อตกลงระหว่างประเทศ นโยบายรัฐการเมืองและการเข้ามาของผู้ประกอบการต่างชาติจะเป็นอุปสรรคในระดับมากที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจ ในทางกลับกันเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวนอกจากการเข้ามาของผู้ประกอบการต่างชาติก็จะเป็นปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจในระดับมากที่สุดด้วยเช่น ในด้านผลกระทบต่อธุรกิจจากการเปิดเสรีภาคบริการธุรกิจโลจิสติกส์ของ AEC หรือกลุ่ม CLMV จะทำให้องค์กรต้องตื่นตัวและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมในด้านการบริการอยู่เสมอ ซึ่งอาจจะต้องใช้เงินลงทุนเพิ่ม พร้อมกันนี้ยังเป็นช่องทางในการทำธุรกิจให้ขยายออกไปตามความต้องการของลูกค้าที่จะขยายฐานการผลิตออกไปในประเทศเพื่อนบ้าน

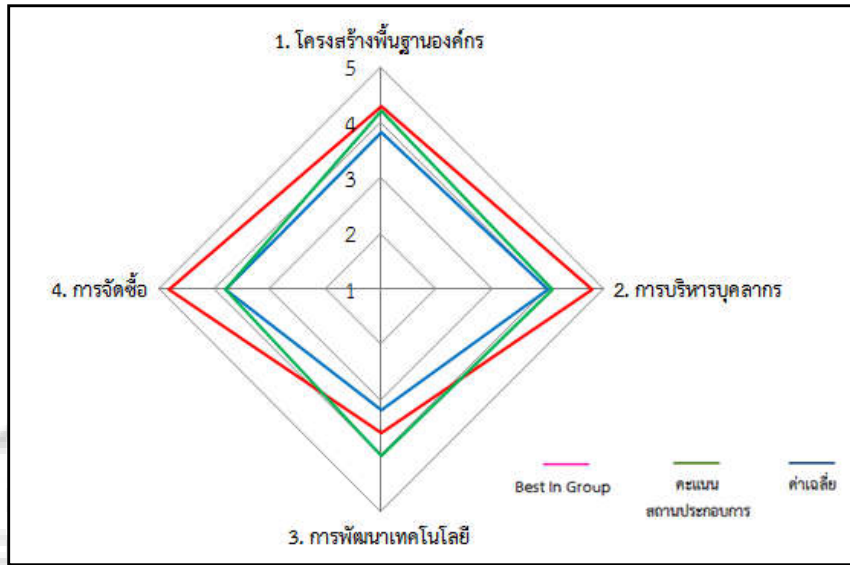
สำหรับศักยภาพด้านการจัดการภายใน มีระดับความสามารถอยู่ในระดับดี โดยภาพรวมของผู้ให้บริการธุรกิจโลจิสติกส์ โดยมีคะแนนจากการประเมินตนเองได้ 4.03 ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ B+ (คะแนนดีที่สุด 4.34 และค่าเฉลี่ย 3.79 จากจำนวนแบบประเมิน 20 ชุด)

1) โครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Firm Infrastructure) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 4.2 (ระดับดีที่สุด 4.3 และค่าเฉลี่ย 3.83)

2) การบริหารบุคลากร (Human Resource Management) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 4.1 (ระดับดีที่สุด 4.8 และค่าเฉลี่ย 4.01)

3) การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 4.0 (ระดับดีที่สุด 3.62 และค่าเฉลี่ย 3.18)

4) การจัดซื้อ (Procurement) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองที่ 3.8 (ระดับดีที่สุด 4.0 และค่าเฉลี่ย 3.79)



ภาพที่ 7 ศักยภาพของผู้ประกอบการที่ 3 เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยและค่าสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการที่ 3

ปัจจุบันบริษัทเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์บุคคลที่ 3 ที่มีความสามารถในการให้บริการในระดับดีมาก มีการให้บริการอย่างครบวงจร ข้อเสนอเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาความสามารถ คือ การสร้างเครือข่ายพันธมิตร โดยให้ทางบริษัทยกระดับความใกล้ชิดกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับชั้นนำที่มีบทบาทเป็นผู้บูรณาการโซลูชันทั้งหมด แนวทางดังกล่าวเป็นทางเลือกเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับบริษัทในอนาคต

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการประเมินศักยภาพภายในของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ระดับภาพรวม ซึ่งจะบ่งบอกถึงระดับด้านการจัดการภายใน 4 ด้าน ของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์กร ในปัจจัย อำนาจการตัดสินใจในการบริหาร ลักษณะของผู้บริหาร และ โครงสร้างการบริหาร ตามลำดับ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพด้านการบริหารบุคลากร ในปัจจัย การฝึกอบรม การสร้างความพอใจแก่พนักงาน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพในปัจจุบัน การใช้สังคมออนไลน์ในการติดต่อลูกค้า การลงทุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และ การใช้ Software ช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ผู้ประกอบการโลจิสติกส์มีศักยภาพด้าน การจัดซื้อ ในปัจจัย ขั้นตอนการจัดซื้อ ระบบควบคุมการขนส่งและการขนย้ายสินค้า และ การติดตามการส่งมอบ ตามลำดับ

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของไทยซึ่งได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ ให้เป็นประเด็นยุทธศาสตร์หลัก ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการค้าของโลกที่มีต่อระบบเศรษฐกิจของไทย รวมถึงภาคธุรกิจโลจิสติกส์ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการของไทย ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดระเบียบเศรษฐกิจในการกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจตามแนวพื้นที่การพัฒนาแต่เนื่องจากธุรกิจโลจิสติกส์โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในจังหวัดอำนาจเจริญ ยังคงประสบปัญหาทั้งในด้านศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ จึงต้องเริ่มพัฒนาจากศักยภาพการจัดการภายใน ซึ่งศักยภาพด้านการจัดการภายในของผู้ประกอบการโลจิสติกส์จังหวัดอำนาจเจริญส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้ถึงดี เมื่อผู้ประกอบการเกิดการพัฒนาศักยภาพด้าน

การจัดการภายในแล้ว ก็ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าเพื่อเตรียมเข้าสู่ตลาดการให้บริการในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่อไป ดังเช่นผลจากงานวิจัยของ สภัสวีวัฒน์ ศุภผลกุลนันทน์(2559) ซึ่งได้ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการเปิดเสรีทางการค้าอาเซียน : กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่า การปรับตัวของเพื่อรองรับทางการค้า เป็นการเคลื่อนตัวของปัจจัยภายในภาคธุรกิจทั้งด้านฝีมือ ทักษะการทำงาน และภาษา ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาปัจจัยภายในทั้งด้าน การบริหารจัดการองค์กร การพัฒนาทรัพยากรให้มีคุณภาพ ทั้งด้านกำลังความสามารถ ความรู้ การพัฒนาระบบคิด และทักษะความชำนาญในการทำงาน รวมถึงด้านทรัพยากรอื่นให้มีความพร้อมและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพรณวัฒน์ อุดมชัย (2559) SMEs ไทยยุคใหม่กับการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวทัน e-Commerce พบว่า แนวทางการปรับตัวเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยการพัฒนาปัจจัยภายในก่อนได้แก่ ด้าน ด้านแรงงาน เทคโนโลยี และ ด้านเงินทุน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านราคา ตามลำดับ สอดคล้องกับผล การศึกษาของ ธิติรัตน์ โชคสุชาติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความสำคัญและการเตรียมความพร้อมของไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในภาคเอกชนที่คงต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างขีดความสามารถ เช่น การเร่งพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตและการพัฒนาในด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ส่วนภาครัฐก็ควรทำความเข้าใจและเตรียมมาตรการป้องกันเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ประเด็นการแสดงความเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อสถานการณ์ธุรกิจโลจิสติกส์ โดยมองถึงการเปิดเสรีทางการค้าและบริการโลจิสติกส์ ของการเข้าสู่ตลาดการให้บริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงภายใต้เงื่อนไขประชาคมอาเซียน (AEC) โดยผลจากการประเมินภาพรวมโดยส่วนใหญ่จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เห็นว่า กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของประเทศไทย ข้อตกลงระหว่างประเทศ นโยบายของภาครัฐ การเข้ามาของผู้ประกอบการต่างชาติ และศักยภาพจากการแข่งการเปิดเสรีใน AEC เป็นอุปสรรคมากกว่าเป็นการสนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเข้ามาของผู้ประกอบการต่างชาติ เป็นอุปสรรคในระดับมาก ในขณะที่ภาพรวมของอุตสาหกรรมและสภาพเศรษฐกิจโดยรวมเป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์

ดังนั้น แนวทางในการสนับสนุนให้ธุรกิจโลจิสติกส์ไทยที่สำคัญ คือ ภาครัฐควรจัดทำแผนระยะยาวทางด้านนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ส่งเสริมผู้ประกอบการที่เป็นรูปธรรม เร่งผลักดันกฎหมายที่ส่งเสริมผู้ประกอบการไทยในรูปแบบต่างๆ ทบทวนแก้ไขกฎหมายที่ล้าสมัย บูรณาการกฎระเบียบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์เข้าด้วยกันโดยมีเจ้าภาพที่ชัดเจน และการเจรจาความตกลงการค้าเสรีกับประเทศที่เกี่ยวข้องและนำมาบังคับใช้อย่างเท่าเทียม รวมทั้งสร้างความร่วมมือในด้านการจัดหาผู้ประกันภัยสินค้าตลอดแนวพื้นความตกลงเพื่อสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยของสินค้าให้กับผู้ประกอบการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจและความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าแต่ละประเทศ
2. ควรมีการศึกษาโอกาสในการวางตำแหน่งตลาด และ ระบุตำแหน่งตลาด ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย ในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
3. ควรศึกษาปัจจัยของผู้ประกอบการในกลุ่มตัวอย่างจังหวัดชายแดนอื่น ๆ ที่ประสบผลสำเร็จในการขยายตลาดการให้บริการออกสู่ประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้

รายการอ้างอิง

- สำนักวิจัยธนาคารซีไอเอ็มบีไทยจำกัด(มหาชน). 2559. เส้นทางเศรษฐกิจสายอาเซียน. กรุงเทพฯ : ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของไทยปี 2560-2564. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2558). CLMV ตลาดใหม่ของ SMEs ไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2558. โอกาสและผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- ภักดิ์วัฒน์ ศุภผลกุลนันท์. 2559. การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการเปิดเสรีทางการค้าอาเซียน : กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา. วารสารเทคโนโลยีราชชมงคลล้านนา ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2559. 79 -90
- สุภาพรณ วัฒนาวุฒชัย. 2559. SMEs ไทยยุคใหม่กับการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวทัน e-Commerce. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- จิตรรัตน์ โชคสุชาติ. 2555. ศักยภาพของประเทศสมาชิกอาเซียนกับการปรับตัวของผู้ประกอบการไทย. วารสารนักบริหาร ปีที่ 32 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2555. 26 -39.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. 2542. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Michael E. Porter. 2008. The Five Competitive Forces That Shape Strategy. Harvard: Business Review.
- Yamane. T. 1973. Statistics: An introductory analysis. 3rd edition. New York : Harper & Row.