

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุก จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้วยมาตรฐาน Q เพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการขนส่ง เมื่อเข้าสู่ AEC

Enhancing the competitiveness of logistics transport by trucks. Phetchabun
Province with standard to support the liberalization of transport when
visiting the AEC.

ปุกนทริกา สุคนธสิงห์¹, นงลักษณ์ เรืองวิทย์วิทยากร²

Puntarika Sukonthasing¹, Nonglug Raungvittayaporn²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาบริบทและข้อมูลของธุรกิจด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ (2)พัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) จากกรมการขนส่งทางบก โดยพัฒนาธุรกิจต้นแบบ 2 ราย ประชากรในการศึกษาคือบริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์จำกัดและผู้ประกอบการนายวิจิต อนุนาทรรัตนกุล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกและแบบสรุปผลการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกการดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 5 ระยะคือ (1) การเก็บข้อมูลบริบทและวิเคราะห์สภาพปัญหา (2) การกำหนดแนวทางการพัฒนา (3) การดำเนินการและจัดเก็บเอกสารหลักฐาน (4) การประเมินความพร้อมของผู้ประกอบการและ (5) การขอรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

¹อาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

¹Management Administration, Phetchabun Rajabhat University

²อาจารย์สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

²Economic Administration, Phetchabun Rajabhat University

ผลการวิจัย พบว่าด้านสภาพปัญหา สถานประกอบการทั้ง 2 แห่ง มีปัญหาในด้านการวางแผน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านพนักงาน และด้านการจัดการสถานที่ในส่วนของการกำหนดแนวทางการพัฒนากำหนดให้มีการประชุมกลุ่มเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน และให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการลงพื้นที่สถานประกอบการเพื่อให้คำแนะนำในการรวบรวมเอกสารหลักฐานและการ ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกในด้านผลของการพัฒนา พบว่า ประชากรในการศึกษา ทั้ง 2 รายผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุกจากกรมการขนส่งทางบก โดยบริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัด เลขที่ใบรับรองเลขที่ ขบ.สนค.0030/2558 และผู้ประกอบการนายวิจิต อนุนาทรรัตนกุล เลขที่ใบรับรอง เลขที่ขบ.สนค.0005/2558

คำสำคัญ : การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การขนส่งด้วยรถบรรทุก มาตรฐานQ

Abstract

This research aimed to (1)Study the context and information business for the trucking of Phetchabun Province. (2)To develop business logistics transport by truck of Phetchabun.to pass certification quality standard transport by truck (standard Q) From the Department of Land Transport The underlying business developed two case. The population used in this study is RuamkonsongSeetep Logistic Ltd. And entrepreneurs Mr.VichitUnnatornrattanukul.The tools used in the research comprised questionnaires with interview, Assess standards of quality transport by truck.The summary of audit quality transport by truck. The research process was divided into 5 phases: (1) Collecting data concerning contexts and analyzing problem conditions (2) setting development approaches (3) The assess the readiness of entrepreneurs. (4) (5) Certifies quality standards for transport by truck.. The collected data consisted conversation of focus groups, in-depth interviews and participatory observations.

The findings were as the problem is two Enterprise have a problem is the planning, operation process, employees. And the areas Management. The guidelines for the development group meetings to create understanding. And researcher gone to the establishment for introduce as a consultant about document Archiving, Performance. In specifications standard. The results of development found two the study population pass the standard transport by truck. Ruamkonsong Seetep Logistic Ltd. Certificate No. ขบ.สนค.0030/2558. And entrepreneurs Mr. Vichit Unnatornratanakul. Certificate No. ขบ.สนค.0005/2558.

Keywords : Enhancing the competitiveness transport by trucks standard Q

บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายชัดเจนที่จะนำประเทศไทยไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนอย่างสมบูรณ์ โดยสร้างความพร้อม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และการเมืองและความมั่นคง ตลอดจนการเชื่อมโยงเส้นทางคมนาคมขนส่งภายในและภายนอกภูมิภาคการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน จึงถือเป็นวาระแห่งชาติที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินนโยบายอีกหลายประการ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (กองยุทธศาสตร์และความร่วมมืออาเซียน. 2558) สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2556-2560) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการโซ่อุปทาน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2558) และหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการพัฒนาระบบโลจิสติกส์คือกิจกรรมด้านการขนส่ง ด้วยเหตุนี้เอง กรมการขนส่งทางบกได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโลจิสติกส์ ซึ่งหนึ่งในเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ คือ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกได้รับการบริการที่มีคุณภาพและส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (กรมการขนส่งทางบก.2558)

ซึ่ง ณ ปัจจุบันยังไม่มีผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์รายใดที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก(มาตรฐาน Q) ดังนั้น ในแง่ของการแข่งขันจึงส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านคุณภาพและการมีมาตรฐานของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของ

จังหวัดเพชรบูรณ์ นอกจากนี้อะการบริการด้านโลจิสติกส์ถูกกำหนดให้เป็นสาขาที่ต้องเปิดเสรีเพื่อรองรับ AEC ซึ่งการแข่งขันภายใต้ระบบการค้าเสรีที่ทวีความเข้มข้นมากขึ้น ระบบมาตรฐานจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ทั้งในมุมมองจากลูกค้าและการเป็นพันธมิตรธุรกิจของนักลงทุนต่างชาติในอนาคต เนื่องจากจังหวัดเพชรบูรณ์มีเส้นทางสาย R9 หรือเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก(EWEC)ซึ่งเป็นเส้นทางสำคัญของ AEC ตัดผ่าน ดังนั้นผู้ประกอบการที่ผ่านมาตรฐาน Qจะมีข้อได้เปรียบในการขอโควตาการขนส่งระหว่างประเทศในกลุ่ม AEC ซึ่งจะได้รับการพิจารณาสิทธิพิเศษจึงถือเป็นเงื่อนไขและโอกาสสำคัญ ที่จะขยายการค้าการลงทุนไปสู่ประเทศอื่นๆในภูมิภาคอาเซียน

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นผลจากลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ(MOU)ระหว่างคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์และสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาบริบทและข้อมูลของธุรกิจด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก(มาตรฐาน Q)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 2 รายคือ บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัดและประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

แยกตามวัตถุประสงค์ ของการศึกษา ได้แก่

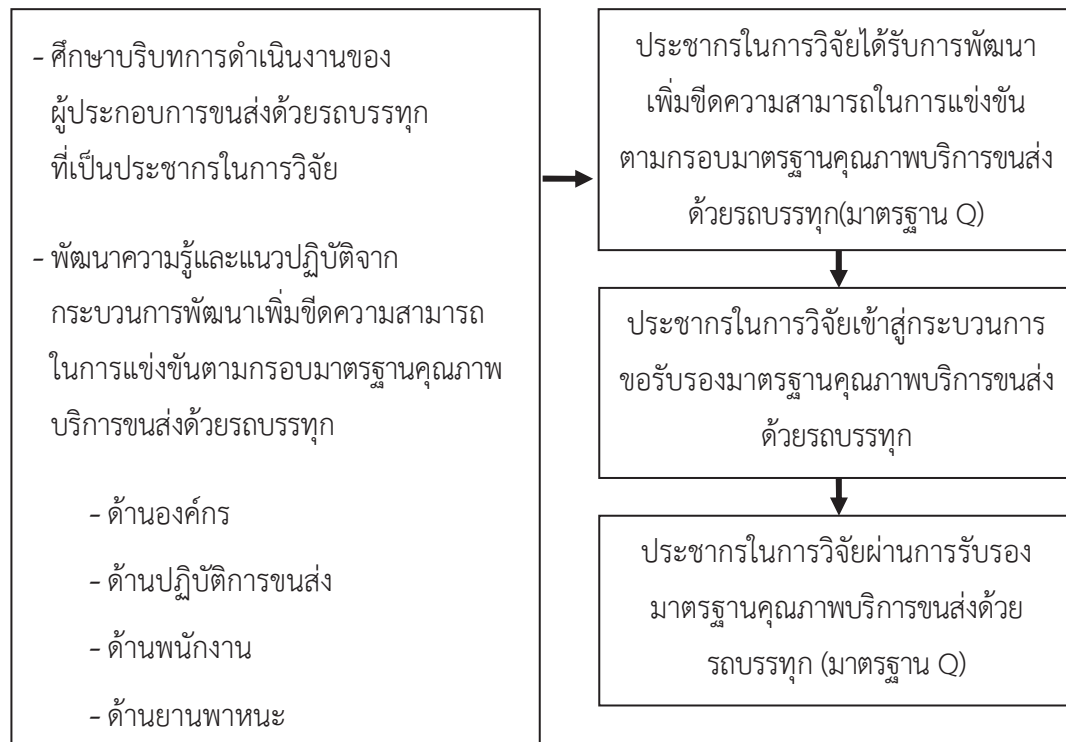
1. บริบทและข้อมูลของธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ (1) คำนิยามและลักษณะของการขนส่งด้วยรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง (2) สถิติการจดทะเบียนและได้รับใบอนุญาตขนส่งรถบรรทุกแบบไม่ประจำทางของจังหวัดเพชรบูรณ์ (3) สภาพการดำเนินงานและข้อมูลธุรกิจของบริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัดและประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง

2. การพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ให้ได้รับการรับรองคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ (1) ด้านองค์กร (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง (3) ด้านพนักงาน (4) ด้านยานพาหนะ (5) ด้านลูกค้าและภายนอก

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและพื้นที่

ระยะเวลาในการศึกษา คือ เดือนตุลาคม 2557–กันยายน 2558 ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research : PAR) มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก ตามกรอบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q)

1. ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 2 รายเป็นประชากรประเภทประชากรแบบจำกัด (Finite Population) ซึ่งกำหนดโดย ฝ่ายวิชาการขนส่งสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ คือ บริษัทร่วมขนส่ง ศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัด และประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง (structured interview form) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริบทความเป็นมาและสภาพปัจจุบันของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นส่วนที่ 2 บริบทข้อมูลพื้นฐานของประชากรในการศึกษา

แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกซึ่งเป็นแบบประเมินตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบก ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะและด้านลูกค้าและภายนอก

แบบสรุปผลการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกเป็นแบบสรุปผลประเมินที่กำหนดโดยกรมการขนส่งทางบกประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 สำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน ส่วนที่ 2 สำหรับผู้รับการตรวจประเมิน ส่วนที่ 3 สำหรับการตรวจประเมินติดตาม

3. วิธีการเก็บข้อมูล

1. การสนทนากลุ่มย่อยแบบไม่เป็นทางการ จากผู้ประกอบการและคณะกรรมการบริหาร เพื่อเก็บข้อมูลด้านความเป็นมาของสถานประกอบการ ลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบัน จำนวนรถและจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ

2. การสนทนากลุ่ม (focus group) จากผู้ประกอบการและผู้แทนพนักงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อระดมความคิดและเก็บข้อมูลในด้านสภาพปัญหาและกำหนดแนวทางการพัฒนา

3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยทำการสังเกตเกี่ยวกับพฤติกรรมกระบวนการพัฒนาทั้งด้านการจัดเก็บเอกสารหลักฐานด้านบุคลากรและด้านสถานที่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลให้เป็นระบบแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายเชิงเหตุผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. บริบทและข้อมูลของธุรกิจด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์

จังหวัดเพชรบูรณ์ มีผู้ประกอบการขนส่ง 4 ประเภท คือ (1) ขนส่งประจำทาง ได้แก่ รถโดยสารประจำทางประเภทใบอนุญาต 10 จำนวน 14 ราย (2) ขนส่งไม่ประจำทาง จำแนกเป็น รถโดยสารไม่ประจำทางประเภทใบอนุญาต 30 จำนวน 143 ราย และรถบรรทุกไม่ประจำทางประเภทใบอนุญาต 70 จำนวน 165 ราย (3) ขนส่งส่วนบุคคล จำแนกเป็นรถโดยสารส่วนบุคคลประเภทใบอนุญาต 40 จำนวน 55 ราย และรถบรรทุกส่วนบุคคลประเภทใบอนุญาต 80 จำนวน 6,060 ราย (4) ขนส่งขนาดเล็ก ได้แก่ รถยนต์โดยสาร ประเภทใบอนุญาต 20 จำนวน 9 ราย (สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์. 2558)

ซึ่งข้อกำหนดของการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก (มาตรฐาน Q) จะระบุเฉพาะผู้ประกอบการประเภทรถบรรทุกไม่ประจำทาง ประเภทใบอนุญาต 70 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ฝ่ายวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นผู้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นประชากรแบบจำกัด (Finite Population)

ประเภทสินค้าที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ประจำทางของจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการขนส่งสามารถจำแนกได้ 5 ประเภท เรียงตามปริมาณการขนส่ง ได้แก่ (1) สินค้าอุปโภค/บริโภค (เบ็ดเตล็ด)

(2) พืชไร่ (3) น้ำมันเชื้อเพลิง (4) อุปกรณ์ชิ้นส่วนอะไหล่ (5) วัสดุก่อสร้าง (6) อุปกรณ์สำนักงาน (สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์. 2558)

2. บริบทและข้อมูลของธุรกิจ บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์จำกัดและประกายเพชรบูรณ์ขนส่งในนามผู้ประกอบการ นายวิจิต อนุนาทรรัตนกุล

2.1 บริบทและข้อมูลธุรกิจ บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์จำกัด

บริบทการดำเนินงาน

บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 38 หมู่ 12 ต.สระกรวด อ.ศรีเทพ จ.เพชรบูรณ์ จัดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2556 ทะเบียนเลขที่ 0675556000021 ประกอบธุรกิจขนส่งด้วยรถบรรทุกมีนายสังวาล สุขพ่อค้าดำรงตำแหน่งประธานกรรมการผู้จัดการ

สภาพการดำเนินงานปัจจุบัน

- **ด้านพนักงานบริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัด** มีพนักงาน รวม 51 คน แยกเป็น พนักงานขับรถบรรทุก จำนวน 45 คน และพนักงานด้านเอกสารในสำนักงาน จำนวน 6 คน

- **ด้านการดำเนินงานขนส่งรับจ้างขนส่งสินค้าประเภทน้ำมันดิบ 4 ชนิด** จำแนกเป็น (1) น้ำมันดีเซล (2) น้ำมันเบนซิน (3) ก๊าซโซฮอล (4) น้ำมันพาราฟิน โดยรับจ้างขนส่งน้ำมันดิบจากบริษัท อีโค โอเรียนท์ รีซอสเซส (ประเทศไทย) จำกัดเพียงรายเดียว

- **ด้านเส้นทางการขนส่ง** มีเพียงเส้นทางเดียว คือ ต้นทางอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ปลายทางโรงกลั่นน้ำมันบางจาก กรุงเทพมหานคร โดยตารางการเดินรถ กำหนดจำนวนรถบรรทุกขนส่งสินค้าไม่เกิน 15 เที่ยว/วัน ตารางเดินรถเที่ยวแรก เวลา 00.00 น. และเที่ยวต่อไปทุก 1.5 ชั่วโมงกำหนดเวลาในการขับรถ/เที่ยวขนส่ง 4 ชั่วโมง ต้องหยุดพักครึ่งชั่วโมงกำหนดวันหยุดประจำปี ปีละ 13 วัน

- **ด้านรถที่ใช้ประกอบการขนส่ง** มีรถบรรทุกที่ได้รับใบอนุญาตประเภท 70 จากสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ใบอนุญาต 16/2556รวม 21 คันแยกเป็นรถบรรทุกลักษณะกึ่งพ่วง จำนวน 10 คัน และรถบรรทุกลักษณะลากจูง จำนวน 11 คัน



ภาพที่ 2 รถกึ่งพ่วงบรรทุกน้ำมัน บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัด

2.2 บริบทและข้อมูลธุรกิจผู้ประกอบการประกายเพชรบูรณ์ขนส่งในนามผู้ประกอบการ นายวิจิต อนุนาทรรัตนกุล

บริบทการดำเนินงาน

ประกายเพชรบูรณ์ขนส่งก่อตั้งเมื่อ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ.2547 จัดทะเบียนขนส่งในลักษณะผู้ประกอบการรายย่อยธุรกิจเจ้าของคนเดียวผู้ได้รับอนุญาตประกอบการขนส่ง คือ นายวิจิต อนุนาทรรัตนกุล ดำเนินการรับจ้างขนส่งสินค้าแบบไม่ประจำทาง มีสำนักงานตั้งอยู่ใน 2 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร และจังหวัดเพชรบูรณ์

สภาพการดำเนินงานปัจจุบัน

- ด้านพนักงานมีพนักงานทั้งหมด 24 คน แยกเป็นพนักงานขับรถ จำนวน 20 คน พนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 3 คน และพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง จำนวน 1 คน

- ด้านการดำเนินงานขนส่ง รับจ้างขนส่งสินค้าจำแนกได้ 5 ประเภท เรียงตามปริมาณการขนส่งได้แก่ (1) สินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป (2) ปุ๋ยเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร (3) พืชไร่ (4) เหล็กเส้น (5) ข้าวสาร โดยรับจ้างขนส่งสินค้าจากลูกค้าที่เป็นร้านค้าปลีกของจังหวัดเพชรบูรณ์ และลูกค้าทั่วไป

- ด้านเส้นทางการขนส่ง ขนส่งสินค้าในเส้นทางกรุงเทพฯ-เพชรบูรณ์ จำแนกเป็น 2 สาย คือ (1) ต้นทางกรุงเทพฯ ปลายทางเพชรบูรณ์ (2) ต้นทางเพชรบูรณ์ ปลายทางกรุงเทพฯ โดยตารางการ

เดินรถ กำหนดจำนวนรถบรรทุกขนส่งสินค้า 3 เที่ยว/วัน ตารางเดินรถเที่ยวแรก เวลา 06.00 น. เที่ยวที่สองเวลา 12.00 น. เที่ยวที่ 3 เวลา 16.00 น. โดยกำหนดเวลาในการขับรถ 4 ชั่วโมง ต้องหยุดพักครึ่งชั่วโมง กำหนดวันหยุดประจำปี ปีละ 10 วัน

- ด้านโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งออกเป็น 3 สาขา ได้แก่ สาขารุงเทพมหานคร สาขาอำเภอหนองไผ่จังหวัดเพชรบูรณ์ และ สาขาอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

- ด้านรถที่ใช้ประกอบการขนส่ง มีรถบรรทุกที่ได้รับใบอนุญาตประเภท 70 รถบรรทุกไม่ประจำทาง รวม 22 คันแยกเป็นรถบรรทุกประเภทกระบะบรรทุก จำนวน 17 คัน และลักษณะพ่วง จำนวน 5 คัน



ภาพที่ 3 รถบรรทุกขนส่งสินค้า ประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง

3. การเพิ่มขีดความสามารถธุรกิจโลจิสติกส์ด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ สู่มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก(มาตรฐาน Q) ตามแนวคิดวงจรคุณภาพ

3.1 ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการดำเนินงาน(Plan)ในขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงานผู้วิจัยและกลุ่มงานวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ร่วมกันวางแผนการดำเนินงานซึ่งผลสรุปจากการวางแผนการดำเนินงาน มีดังนี้

3.1.1 การวางแผนด้านประเด็นและการเก็บข้อมูลการวิจัยกำหนดประเด็นการวิจัยตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก(มาตรฐานQ) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านองค์กร ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานของธุรกิจ การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง การกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงานในรูปแบบ KPI และ แนวปฏิบัติของธุรกิจเพื่อการลดผลกระทบของสิ่งแวดล้อม

(2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง ได้แก่ การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติการขนส่งของธุรกิจ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขนส่ง การบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่ง การจัดทำคู่มือการจัดการอุบัติเหตุและการบันทึกข้อมูลอุบัติเหตุ

(3) ด้านพนักงาน ได้แก่ การจัดเก็บเอกสารด้านการกำหนดขั้นตอนการรับสมัครพนักงานของธุรกิจ การกำหนดกฎ ระเบียบ ความรับผิดชอบและบทลงโทษของธุรกิจ การกำหนดชั่วโมงการทำงานและวันหยุด การวางแผนและฝึกอบรมพัฒนาทักษะของพนักงาน การตรวจสอบสุขภาพพนักงาน การตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์และสารเสพติดของพนักงาน

(4) ด้านยานพาหนะ จัดเก็บข้อมูลการบันทึกปริมาณการใช้เชื้อเพลิงของธุรกิจ แผนดำเนินงานด้านการตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษารถ การจัดเก็บเอกสารประวัติการซ่อมรถของธุรกิจ

(5) ด้านลูกค้าและภายนอก จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลลูกค้าของธุรกิจ

3.1.2 การวางแผนด้านระยะเวลา กำหนดระยะเวลาในการพัฒนาระหว่างเดือน กันยายน 2557- กุมภาพันธ์ 2558 และตรวจประเมินโดยกรมการขนส่งทางบก ในเดือนมีนาคม 2558

3.1.3 การวางแผนด้านการคัดเลือกผู้ประกอบการเพื่อเป็นประชากรในการวิจัย กลุ่มงานวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ได้คัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก ที่มีศักยภาพและความพร้อม ซึ่งเป็นการกำหนดประชากรแบบจำกัด (Finite Population) ได้แก่ บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัด และประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง

3.2 ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการปฏิบัติตามแผน(Do)

3.2.1 การเก็บข้อมูลด้านบริบทและวิเคราะห์สภาพปัญหา

ผู้วิจัยและกลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลและความคิดเห็นของผู้ประกอบการในด้านสภาพปัญหาของการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่ระบุในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัดพบว่า สภาพปัญหาของการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่ระบุในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ได้แก่ (1) ด้านองค์กร ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน (KPI) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (2) ด้านปฏิบัติการ

ขนส่ง ไม่มี Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง, ไม่มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการขนส่ง ขาดแผนการดำเนินงาน (3) ด้านพนักงาน ไม่มีการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานตามระยะเวลาที่กำหนด, ไม่มีการแสดงกฎระเบียบหรือบทลงโทษที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศ (4) ด้านยานพาหนะ ไม่มีการนำข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขนส่ง

- ประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง พบว่าสภาพปัญหาของการดำเนินงานตามข้อกำหนดที่ระบุในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกได้แก่ (1) ด้านองค์กร ไม่มีการเขียนแผนผังโครงสร้างองค์กรในรูปแบบ Organization Chart , ไม่มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) แต่ละตำแหน่ง, พื้นที่สำหรับน้ำมันเครื่องแบตเตอรี่รีเก่าและยางเก่าไม่ได้มาตรฐาน (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง ไม่มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการขนส่งของสถานประกอบการ, ขาดแผนการดำเนินงาน , ขาด Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง, ขาดเอกสารการรายงานอุบัติเหตุที่เป็นลายลักษณ์อักษร (3) ด้านพนักงาน ไม่ตรวจสอบสุขภาพพนักงานตามกำหนดระยะเวลา (4) ด้านยานพาหนะ ไม่มีการนำข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขนส่ง



ภาพที่ 4 ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลสภาพปัญหาของสถานประกอบการ

3.2.2 การกำหนดแนวทางการพัฒนา

ผู้วิจัยได้สนทนากลุ่มแบบเจาะจง (focus group) จากประชากรการวิจัยทั้ง 2 ราย เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถตามกรอบมาตรฐานโดยกำหนดแนวทางในการพัฒนา ได้แก่

การประชุมกลุ่มเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐานโดยผู้วิจัยร่วมกับสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้จัดประชุมแบบมีส่วนร่วมกับผู้ประกอบการที่เป็นประชากรในการวิจัย เพื่อสร้างความเข้าใจและแนวทางการพัฒนาสถานประกอบการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน



ภาพที่ 5 ผู้วิจัยร่วมกับสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ประชุมกลุ่มกับผู้ประกอบการในการวิจัย

3.2.3 การดำเนินการและจัดเก็บเอกสารหลักฐาน

ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อประชุมกลุ่มย่อย ณ สถานประกอบการ โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research : PAR) เพื่อประเมินและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ตามตัวชี้วัดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกพบว่า

- บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์จำกัดพบว่าการดำเนินงานตามข้อกำหนดในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกได้แก่ (1) ด้านองค์กร พบว่า สถานประกอบการมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจนในรูปแบบ Organization Chart, มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขนส่ง (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง พบว่า มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งอย่างเหมาะสม, มีระบบการติดตามยานพาหนะและสินค้า (GPS), มีการวางแผนกำหนดชั่วโมงทำงานวันหยุด และมีดำเนินการอย่างเหมาะสม (3) ด้านพนักงาน พบว่า มีการกำหนดระเบียบการรับสมัครมีการ

ตรวจสอบประวัติและเก็บข้อมูลประวัติพนักงานที่เป็นระบบ, มีการลงบันทึกสมุดประจำรถหรือบันทึกการปฏิบัติงานขนส่งตามข้อกำหนด, มีการควบคุมความเร็วการขับขึ้นรถขนส่งอย่างเหมาะสม (4) ด้านพาหนะพบว่า มีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงยานพาหนะรายคัน (5) ด้านลูกค้าและภายนอก พบว่า มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการ

- ประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง พบว่า มีการดำเนินงานตามข้อกำหนดในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ได้แก่ (1) ด้านองค์กรมีการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์เฉพาะเรื่องอย่างชัดเจน (2) ด้านปฏิบัติการขนส่งมีการบันทึกผลการปฏิบัติงานขนส่งที่แสดงประสิทธิผลการดำเนินงาน (3) ด้านพนักงานมีการรับสมัครและจัดเก็บประวัติพนักงานตามข้อกำหนด มีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีจิตสำนึกในการทำงานที่ดีมีการอบรมเกี่ยวกับการตรวจสภาพและบำรุงรักษายานพาหนะเบื้องต้นสำหรับพนักงานขับรถ (4) ด้านพาหนะมีการลงบันทึกสมุดพนักงานขับรถ/สมุดประจำรถเพื่อเป็นหลักฐานการใช้รถขนส่งทุกครั้งมีการบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงยานพาหนะ (5) ด้านลูกค้าและภายนอก มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและประวัติการใช้บริการ

3.2.4 การประเมินความพร้อมของผู้ประกอบการ

ผู้วิจัยลงพื้นที่สถานประกอบการเพื่อตรวจสอบและประเมินความพร้อมก่อนการยื่นเอกสารใบสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ตามข้อกำหนด 5 ด้านพบว่า

- บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์จำกัด (1) ด้านองค์กร เอกสารหลักฐานครบตามข้อกำหนด (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง เอกสารหลักฐานครบตามข้อกำหนด (3) ด้านพนักงาน ขาดผลการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานที่รถการจัดส่งจากโรงพยาบาล (4) ด้านยานพาหนะ เอกสารหลักฐานครบตามข้อกำหนด (5) ด้านลูกค้าและภายนอก เอกสารหลักฐานครบตามข้อกำหนด

- ประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง (1) ด้านองค์กร ผลขาดการประเมินตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน (KPI) ย้อนหลัง (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง เอกสารหลักฐานครบตามข้อกำหนด (3) ด้านพนักงาน เอกสารหลักฐานครบตามข้อกำหนด (4) ด้านยานพาหนะ ขาดแผนการตรวจสภาพรถ (5) ด้านลูกค้าและภายนอก เอกสารหลักฐานครบตามข้อกำหนด

3.2.5 ดำเนินการยื่นขอรับรองคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก

ผู้ประกอบการที่เป็นประชากรในการวิจัยทั้ง 2 แห่งได้แก่ บริษัทศรีเทพร่วมขนส่ง โลจิสติกส์ จำกัด และประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง ได้ดำเนินการยื่นขอรับรองคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก โดยดำเนินการส่งเอกสารใบสมัครขอรับรองคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ตามแบบฟอร์มใบสมัครของกรมการขนส่งทางบก

3.3 ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบผลการดำเนินงาน(Check)

3.3.1 การเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพขนส่งด้วยรถบรรทุกที่ได้รับการแต่งตั้งจากกรมการขนส่งทางบกเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานของประชากรในการวิจัย ณ สถานประกอบการบริษัทศรีเทพร่วมขนส่ง โลจิสติกส์ จำกัด และประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง ในวันที่ 31 มีนาคม 2558 โดยตรวจสอบผลการดำเนินงานทั้งด้านเอกสาร บุคลากร และสถานประกอบการ ตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านปฏิบัติการขนส่ง ด้านพนักงาน ด้านยานพาหนะ และด้านลูกค้าและภายนอก

3.3.2 ผลการตรวจประเมิน

- บริษัทศรีเทพร่วมขนส่ง โลจิสติกส์ จำกัด ผลการประเมิน ผ่านแบบมีเงื่อนไข โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน กำหนดให้จัดส่งหลักฐานเพิ่มเติม ได้แก่ ด้านพนักงาน ข้อกำหนดข้อ 3.9 ผลการตรวจสอบสุขภาพประจำปี 2558 ของพนักงาน กำหนดการจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในวันที่ 30 เมษายน 2558

- ประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง ผลการประเมินผ่านแบบมีเงื่อนไข โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน กำหนดให้จัดส่งหลักฐานเพิ่มเติม ได้แก่ (1) ด้านองค์กรข้อกำหนด ข้อ 1.3 ให้จัดส่งผลตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน (KPI) ย้อนหลัง 3 เดือน จำนวน 1 ตัวชี้วัด (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง ข้อกำหนด 2.2 ให้ปรับปรุงแบบของคู่มือปฏิบัติการขนส่ง (3) ด้านยานพาหนะ ข้อกำหนด 4.2 ให้จัดทำแผนการตรวจสอบสภาพและแผนการบำรุงรักษารถกำหนดการจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมภายในวันที่ 30 เมษายน 2558

3.4 ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Action)

ผู้ประกอบการ บริษัทศรีเทพร่วมขนส่งโลจิสติกส์จำกัดและผู้ประกอบการนายวิจิต อนุนาทรรัตนกุล ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยจัดทำรวบรวมและจัดส่งเอกสารหลักฐานตามเงื่อนไขของผู้ตรวจประเมิน และดำเนินการจัดส่งเอกสารต่อคณะกรรมการตรวจประเมิน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกตรวจสอบ

4. การประเมินประสิทธิผลของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานเพิ่มขีดความสามารถด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก(มาตรฐาน Q) ของประชากรในการศึกษาทั้ง 2 สถานประกอบการผลการประเมิน พบว่า

4.1 บริษัทร่วมขนส่งศรีเทพโลจิสติกส์ จำกัดผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุก เลขที่ใบรับรอง ขบ.สนค.0030/2558 มีผลรับรองถึงวันที่ 26 สิงหาคม 2561

4.2 ผู้ประกอบการนายวิจิต อนุนาทรรัตนกุล ในนามประกายเพชรบูรณ์ขนส่ง ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุก เลขที่ใบรับรอง ขบ.สนค.0005/2558 มีผลรับรองถึงวันที่ 18 กรกฎาคม 2563



ภาพที่ 7 ผู้วิจัยและผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก พร้อมโล่ประกาศเกียรติคุณ รับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกครั้งแรกของจังหวัดเพชรบูรณ์

อภิปราย

จากการศึกษา ในครั้งนี้ พบว่า สภาพปัญหาการดำเนินงานของประชากรในการวิจัยตามข้อกำหนดที่ระบุในมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกบริษัทร่วมขนส่งศรีเทพ โลจิสติกส์ จำกัดมีปัญหาการดำเนินงาน ดังนี้ (1) ด้านองค์กรไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน (KPI) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง ไม่มี Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง, ไม่มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการขนส่งขาดแผนการดำเนินงาน (3) ด้านพนักงาน ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพของพนักงานตามระยะเวลาที่กำหนด, ไม่มีการแสดงกฎระเบียบหรือบทลงโทษที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศ (4) ด้านยานพาหนะไม่มีการนำข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขนส่งและประเภทรถบรรทุกขนส่ง พบว่า (1) ด้านองค์กร ไม่มีแผนผังโครงสร้างองค์กรในรูปแบบ Organization Chart , ไม่มีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) แต่ละตำแหน่ง, พื้นที่สำหรับน้ำมันเครื่องแบตเตอรี่เก่าและยางเก่าไม่ได้มาตรฐาน (2) ด้านปฏิบัติการขนส่ง ไม่มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการขนส่งของสถานประกอบการ, ขาดแผนการดำเนินงาน, ขาด Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานขนส่ง, ขาดเอกสารการรายงานอุบัติเหตุที่เป็นลายลักษณ์อักษร (3) ด้านพนักงาน ไม่ตรวจสอบคุณภาพพนักงานตามกำหนดระยะเวลา (4) ด้านยานพาหนะ ไม่มีการนำข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขนส่งซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของกาญจนา โมฆรัตน์ ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทนี้ซึ่งเริ่มขนส่ง 1988 จำกัดประกอบไปด้วยปัจจัยด้านพนักงานด้านสถานที่ให้บริการและด้านกระบวนการในการให้บริการ (กาญจนา โมฆรัตน์. 2551) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ ที่ได้ศึกษาถึงความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยต่อการเปิดเสรีการค้าบริการและพบว่า ในภาคการขนส่งโดยรถบรรทุกผู้ประกอบการไทยส่วนมากเป็นผู้ประกอบการรายย่อย (SME) ขาดมาตรฐานทางธุรกิจการทำงานยังเป็นลักษณะของเจ้าของรถบรรทุกทุกดำเนินการเองและเน้นลูกค้าเดิมเป็นหลักนอกจากนี้ยังขาดเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบการไทยมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทข้ามชาติที่เป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ได้(ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์.2555)

ในส่วนของการกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถฝ่ายวิชาการขนส่งสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมที่สำคัญกับผู้วิจัยประสานงานกับผู้ประกอบการที่เป็นประชากรในการวิจัยเพื่อเข้าประชุมแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันตามข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก ซึ่งลักษณะงานดำเนินงานนี้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งนภา เดชพรหมรังสี ที่ได้ดำเนินการศึกษาความพร้อมของธุรกิจให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกเมื่อเปิดเสรี AEC ในปี พ.ศ.2558 และพบว่าหน่วยงานภาครัฐได้มีการดำเนินโครงการตามนโยบายเชิงรุกโดยพยายามเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเปิดเสรี AEC เพื่อพัฒนาศักยภาพเชิงการแข่งขันของผู้ให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกและ

พยายามจัดระเบียบโดยใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกหรือ Q Mark เป็นเครื่องมือ (รุ่งนภา เดชพรหมรังสี. 2557)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกทั้ง 2 สถานประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนก่อนการปฏิบัติ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานตามKPI โดยเน้นการจัดเก็บเอกสารหลักฐานให้เป็นหมวดหมู่ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินซ้ำในรอบปีที่ 3 ของการรับรองมาตรฐาน

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ควรมีการจัดทำเอกสารสรุป แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices)จากประสบการณ์หรือเทคนิคของผู้ประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุกในรุ่นแรก เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการที่มีความสนใจในการขอรับรองมาตรฐานรายอื่นๆต่อไป

3. สำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบูรณ์ ควรมีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกของจังหวัดเพชรบูรณ์ ในรูปแบบของคลัสเตอร์เพื่อเพิ่มศักยภาพในระดับจังหวัด โดยเริ่มต้นจากระดับที่ 1 คลัสเตอร์กลุ่มที่เพิ่งเริ่มรวมตัวกัน (Initiation/Formation Cluster/Formation Cluster)

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรใช้กระบวนการวิจัยที่ต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการด้านการขนส่งด้วยรถบรรทุกอื่นๆ ของจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยเน้นให้ผู้ประกอบการที่ผ่านการรับรองมาตรฐานQ จากการวิจัยในครั้งนี้ ได้มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดประสบการณ์ หรือถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การสร้างเครือข่าย (Networking) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2554). **แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก (พ.ศ. 2554-2558).**

[ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:<http://www.dlt.go.th>. (2558.,28 พฤษภาคม).

กรมอาเซียน. (2558). **การเตรียมความพร้อมของไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียน.** [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/other-20140102-103348-182352.pdf>. (2558.,22 พฤษภาคม).

กาญจนา โหมรัตน์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทนัมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัดสาขาพุทธมณฑลสาย 5.**ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). **การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยเพื่อการเปิดเสรีการค้าบริการ:กรณีศึกษาของบริษัทตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าของประเทศไทย.** วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยปีที่ 29(3).

รุ่งนภาเดชพรหมรังสี. (2557). **การศึกษาความพร้อมของธุรกิจให้บริการขนส่งด้วยรถบรรทุกเมื่อเปิดเสรี AEC ในปีพ.ศ. 2558.**วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2556-2560).** [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:http://www.nesdb.go.th/Portals/0/tasks/dev_logis/report/data_0411041213.pdf. (2558.,22 พฤษภาคม)