

บทที่ 5

ความเห็นพ้องีชาวชาญ

- ❖ แนวทางในการเลือกผู้ให้บริการ
- ❖ บทสัมภาษณ์

5.1 แนวทางในการเลือกผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งพบว่าผู้ว่าจ้างขนส่งหรือลูกค้านั้นโดยทั่วไปพิจารณาเลือกผู้ให้บริการขนส่งจากปัจจัยต่างๆ หลายประการดังแสดงตามลำดับความสำคัญมากไปน้อยดังต่อไปนี้

- ราคา
- ชื่อเสียงของผู้ขนส่ง
- การขนส่งรวดเร็วและตรงเวลา
- การบริการ สะดวก สุภาพ รวดเร็ว สื่อสารเข้าใจง่าย
- งานเอกสารเรียบร้อย เนื่องลูกค้าต้องนำเข้าระบบเอกสารมาตรฐาน
- มาตรการความปลอดภัยและการจัดการเหตุฉุกเฉิน ซึ่งต้องขึ้นกับประเภทสินค้าที่ขนส่งด้วยว่าให้ความสำคัญเพียงใด
- การตอบสนองข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ความรับผิดชอบเกี่ยวกับความเสียหาย
- ชีตความสามารถหรือศักยภาพในการให้บริการ และการให้บริการด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ทำเลที่ตั้งของผู้ว่าจ้างกับผู้จ้าง
- สภาพและสมรรถนะของรถบรรทุก
- คุณภาพของพนักงานขับรถ
- การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการขนส่ง เช่น RFID, GPS และเทคโนโลยีอื่นๆ



5.2 บทสัมภาษณ์

คณะทำงานได้สัมภาษณ์สอบถามความเห็นผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งในประเทศไทย ซึ่งได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดทำมาตรฐานฯ ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญทั้งในฐานะผู้ว่าจ้างขนส่ง ผู้ประกอบการขนส่ง และผู้แทนสมาคมวิชาชีพ ดังมีรายนามต่อไปนี้

- คุณเดชะ บุญยะชัย รองประธานสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย
- คุณทองอยู่ คงจันทร์ เลขาธิการสหพันธ์การขนส่งทางบกแห่งประเทศไทย
- คุณสัญญาวิทย์ เศรษฐโกศล รองนายกสมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย
- คุณชุมพล สายเชื้อ เลขาธิการสมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย
- รศ.ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คุณนพพร เทพสิทธิ์า รองประธานฝ่ายส่งออกและจัดส่ง บมจ.ปูนซีเมนต์นครหลวง
- คุณเชิดชัย นันทพัฒน์ศิริ อดีตผู้อำนวยการฝ่ายโลจิสติกส์ บ.คอลเกต-ปาล์มโอเล็ฟ จก.
- คุณอภิชัย อินต๊ะแก้ว บริษัท SCG Logistics Management จำกัด
- คุณสุวัฒน์ นวลขาว บริษัท กรีนสปอต จำกัด
- คุณสกันธ์ กัปปิยจรรยา หจก. ป.สยาม โลจิสติกส์ แอนทราสपोर्ट
- คุณพูนศักดิ์ เรียบไพบรัตน์ บริษัท อีเทอร์นิตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)
- คุณปิยะนุช สัมฤทธิ์ บริษัท นิมชีเส่งขนส่ง 1988 จำกัด

5.2.1 คุณเดชะ บุญยะชัย

คุณเดชะ บุญยะชัย รองประธานสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการประกอบกิจการขนส่งทางบก ทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กร การสร้างมาตรฐาน ตลอดจนการสร้างความร่วมมือในอุตสาหกรรมและโซ่อุปทาน

เมื่อพิจารณาการประกอบกิจการของผู้ให้บริการขนส่งในปัจจุบัน สิ่งที่พบประการแรกคือ ผู้ให้บริการขนส่งโดยส่วนใหญ่จะมีการจัดสรรรถขนส่งและคนขับรถควบคู่ไปด้วยกัน โดยคนขับรถจะรับผิดชอบรถหนึ่งคัน ทั้งการใช้น้ำมันพาหนะและการดูแลรักษา ซึ่งแม้จะทำให้รถมีการดูแลอย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าคนขับรถหยุดพักผ่อนรถก็ต้องหยุดให้บริการตามไปด้วย ทำให้ รถแต่ละคันจะไม่ได้ใช้งานตลอด จึงไม่เกิดประสิทธิภาพในการใช้น้ำมันพาหนะ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้รถมีการใช้งานอยู่ตลอดเวลา โดยอาจจัดให้มีคนขับรถสำรองบนรถแต่ละคัน หรือมีระบบในการหมุนเวียนพนักงานขับรถที่ไม่ยึดติดกับยานพาหนะคันใดคันหนึ่ง

ประการต่อมาที่เป็นสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานของการให้บริการในปัจจุบันคือ ผู้ประกอบการขนาดกลางจำนวนมากมีกลยุทธ์ในเรื่องการจัดการกองยานพาหนะ คือ รถที่ซื้อมาเพื่อให้บริการประมาณ 5-6 ปี และเมื่อรถหมดก็จะขายรถต่อให้กับพนักงานขับรถเพื่อนำเงินไปซื้อรถใหม่มาทดแทน ซึ่งพนักงานขับรถที่ได้ซื้อรถต่อไปนั้นจะออกจากบริษัทไปเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่รับงานของตนเอง ทำให้มีผู้บริการรายย่อยที่ไม่มีความสามารถในการบริหารจัดการเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก การแข่งขันในอุตสาหกรรมจึงสูง และมีปัญหาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมตามมา เนื่องจากมีรถเก่าไม่มีคุณภาพมาให้บริการ

นอกจากนี้ การควบคุมประสิทธิภาพของรถระหว่างการขนส่งยังเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง และในปัจจุบันมีเทคโนโลยี อย่างเช่น อุปกรณ์ GPS ที่สามารถติดตั้งไว้ที่ตัวรถ เพื่อตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง ความเร็ว และลักษณะการขับขี่ของพนักงานขับรถ เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะทำให้สามารถตรวจสอบตำแหน่งของรถเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการว่าสินค้าของตนเองจะไม่หายไประหว่างการขนส่ง ยังสามารถนำมาใช้ในการควบคุมการทำงานและอบรมให้พนักงาน สามารถขับรถด้วยความเร็วที่เหมาะสมและประหยัดน้ำมันให้ดีขึ้น ซึ่งต้นทุนของ GPS ในปัจจุบันมีราคาต่ำลงอย่างมาก ดังนั้นผู้ให้บริการขนส่งจึงสามารถที่จะติดตั้งอุปกรณ์ GPS ไว้ที่ยานพาหนะ ซึ่งผู้ว่าจ้างหลายรายใช้เป็นข้อพิจารณาอย่างหนึ่งในการเลือกใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นบริษัทข้ามชาติอย่างเช่นญี่ปุ่น ที่ให้ความสำคัญอย่างมากกับการใช้เทคโนโลยีมาประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน ทั้งในเรื่องของการขับขี่ การเหยียบเบรก และนำมาใช้ในการอบรม การประเมินผลงาน และให้รางวัลอย่างจริงจัง ซึ่งทำให้พนักงานขับรถมีความใส่ใจกับการพัฒนาการขับขี่ของตนเองมากกว่าพนักงานขับรถในประเทศไทย

ทั้งนี้ การแข่งขันของภาคอุตสาหกรรมในปัจจุบันยังเน้นที่ความร่วมมือกันระหว่างผู้ประกอบการทั้งหมดใน Supply Chain เพื่อลดความสูญเสียต่างๆ แต่ผู้ให้บริการขนส่งจำนวนมากยังคงทำงานแบบตัวใครตัวมันขาดความร่วมมือระหว่างผู้ขนส่งด้วยกัน ทำให้เมื่อยานพาหนะขนส่งไปถึงปลายทางแล้ว เกือบทั้งหมดต้องตีรถเปล่ากลับมายังต้นทาง จึงมีต้นทุนการให้บริการเป็นสองเท่าของที่ควรจะเป็น ซึ่งในสถานการณ์การที่ผู้ให้บริการขนส่งของไทยต้องแข่งขันกับบริษัทขนส่งรายใหญ่จากต่างชาติจึงจำเป็นต้องปรับตัว แก้ไขปัญหาและพัฒนามาตรฐานการประกอบการให้ทัดเทียมกับคู่แข่งที่เข้ามาเหล่านั้น โดยเป็นหน้าที่ของภาครัฐในการสร้างมาตรฐานการให้บริการซึ่งครอบคลุมทั้งมาตรฐานของยานพาหนะ และความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการขนส่งเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการขนส่งถูกบังคับให้ปรับตัวโดยมีมาตรฐานมาบอกว่าต้องทำอะไรจึงจะอยู่รอด แต่หากไม่มีการกำหนดมาตรฐานออกมากบังคับใช้ อาจทำให้ผู้ประกอบการขนส่งที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันต้องปิดกิจการไปโดยไม่มีทางเลือก

อย่างไรก็ตาม การสร้างมาตรฐานจำเป็นต้องมีการพิจารณาเป็นรายกลุ่มสินค้าที่ขนส่ง เนื่องจากความแตกต่างของลักษณะสินค้า และความรุนแรงในการแข่งขัน อาทิ สินค้าอุปโภคบริโภคก็จะมีแข่งขันกันเยอะ



มาก เพราะสามารถขนส่งได้ง่ายและมีความต้องการสูง แต่ถ้าเป็นสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เคมีภัณฑ์ วัตถุอันตราย ก็จะมีมาตรฐานที่สูงกว่า ทำให้การแข่งขันไม่รุนแรงมากนัก เป็นต้น

ความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐาน คุณเดชะเห็นว่าการจัดทำมาตรฐานฯ นั้นเป็นประโยชน์อย่างมาก ภาคการขนส่งของไทยจะได้เกิดการพัฒนา ซึ่งคุณเดชะได้ให้ความเห็นว่ามาตรฐานของผู้ให้บริการขนส่งในสายตาของผู้ว่าจ้างควรเป็นดังต่อไปนี้

ปัจจัยการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง จะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

- 1) การประกันสินค้าสูญหายและเสียหาย
- 2) ราคาค่าบริการขนส่ง
- 3) มาตรการควบคุมพนักงานขับรถ
- 4) มาตรการด้านความปลอดภัย มีการใช้ GPS
- 5) มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งดูจากสภาพรถบรรทุก
- 6) การตอบสนองข้อร้องเรียนจากลูกค้า

สำหรับการประเมินคุณภาพการขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งนั้น ให้ความสำคัญเรียงลำดับดังนี้

- 1) พนักงานขับรถที่มีคุณภาพ
- 2) การขนส่งรวดเร็วและตรงต่อเวลา
- 3) การดูแลและติดตามสินค้าระหว่างขนส่ง
- 4) สภาพและสมรรถนะรถบรรทุก
- 5) การรับสินค้าเที่ยวกลับ
- 6) ความสามารถในการเพิ่มรถ
- 7) มาตรการด้านความปลอดภัย
- 8) มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม
- 9) การจัดการเหตุระหว่งการขนส่ง
- 10) การรับประกันของหาย

5.2.2 คุณทองอยู่ คงขันธุ์

คุณทองอยู่ คงขันธุ์ เลขานุการสหพันธ์การขนส่งทางบกแห่งประเทศไทย ได้กล่าวว่า การสร้างความเป็นมาตรฐานของผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกนั้นควรจะคำนึงส่วนประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) นโยบายของภาครัฐ (Government Policy) จะเป็นตัวชี้วัดได้ว่าทิศทางของมาตรฐานระเบียบการขนส่งจะมีการพัฒนาไปในทิศทางใด ภาครัฐควรออกนโยบายให้ชัดเจน มีแผนแม่บท หรือระเบียบ วาระแห่งชาติมีเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ภายในปี

- 2) Regulator หรือ Regulation หน่วยงานที่ออกนโยบาย หรือ ข้อปฏิบัติ กฎระเบียบ ประกาศ ควรกำหนดทิศทางนโยบายว่าให้ไปทางไหน เช่น การห้ามควบคุม การกำกับดูแล หรือข้อพัฒนาส่งเสริม ซึ่งถ้าออกข้อกำหนดมาในลักษณะของการพัฒนาส่งเสริมทิศทางการพัฒนาของผู้ประกอบการขนส่งก็จะมีมากขึ้น แต่ถ้าข้อกำหนดที่ออกมาเป็นข้อห้ามควบคุม การพัฒนาของผู้ประกอบการขนส่งก็จะมีน้อยลง , การทำแผนแม่บท ระดับกระทรวง กรม (Real Map) มีมาตรฐานด้านใด เช่น
 - a. มาตรฐานด้านสาธารณูปโภค และสิ่งก่อสร้าง ถนน สะพาน ทางลาด ทางเชื่อม ระบบสัญญา ด้านตัวยานพาหนะจะต้องมีความมั่นคงปลอดภัย แข็งแรงตามมาตรฐานกลางของรัฐ และมาตรฐานสากลให้เหมาะสมในแต่ละภูมิภาคของโลก
 - b. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการองค์กรของเจ้าของสถานประกอบการ การมีส่วนร่วมของพนักงาน
 - c. มาตรฐานด้านการพัฒนาบุคลากรทุกระดับชั้นตั้งแต่ฝ่ายบริการสูงสุด ระดับกลาง ระดับต้น ถึงผู้ปฏิบัติการโดยเฉพาะพนักงานขับรถ พนักงานควบคุมรถ และสินค้า พนักงานการขนส่ง เพราะมาตรฐานของพนักงานขับรถเหล่านี้ เป็นมาตรฐานเบื้องต้นของความปลอดภัย การสร้างโรงเรียน อบรมพัฒนาวินัย ระเบียบ ข้อกฎหมายของพนักงานขับรถ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะมุ่งเน้นสู่มาตรฐานความปลอดภัย
- 3) Operator ผู้นำนโยบาย การกำหนดกรอบนโยบาย เป้าหมายยุทธศาสตร์ วิธีการ แผนปฏิบัติ Policy, Regulator หรือ Regulation ปฏิบัติการประสานความร่วมมือระดับกรม กอง ฝ่าย แผนก หรือ หน่วยงานภาครัฐ ต่างกระทรวง กรม กอง หรือ ภาคเอกชน มีวิธีการนำไปปฏิบัติให้ตอบสนองข้อที่ 1 ข้อที่ 2 อย่างไร ความสัมฤทธิ์ผลมีมากน้อยเพียงใด ได้รับงบประมาณกำลังคนในการปฏิบัติเพียงพอหรือไม่ มีความถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรมกับผู้ประกอบการขนส่งหรือไม่ เน้นการพัฒนามาตรฐานในด้านใดเป็นอันดับสำคัญ หนึ่ง สอง สาม เป็นต้น ตัวผู้ประกอบการขนส่ง ต้องการเรียนรู้พัฒนาทางการขนส่งหรือไม่อย่างไร ถ้าไม่มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับสากล ไม่อยู่ในเครือข่าย ก็ทำให้ต้นทุนการขนส่งสูงขึ้น จนไม่สามารถประกอบกิจการได้ สุดท้ายก็ต้องปิดกิจการ หรือ หลุดออกจากขบวนการมาตรฐาน
- 4) พิจารณานโยบายใดๆ ของรัฐที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาหรือขัดแย้งกันเองหรือไม่ ถ้าขัดแย้งกันจะทำให้การพัฒนาไม่มีศักยภาพที่จะเดินต่อไปได้
- 5) การพัฒนาของผู้ประกอบการขนส่งในประเทศไทยสอดคล้องกับการพัฒนาในกลุ่มภูมิภาคหรือไม่ เช่น ความตกลงหุ้นส่วนเศรษฐกิจไทย-ญี่ปุ่น (JTEPA), การเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (FTA), ความตกลงว่าด้วยการขนส่งข้ามพรมแดนในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (GMS CBTA)

สถานการณ์การขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกในปัจจุบัน ใน ด้านคุณภาพ นั้น ผู้ประกอบการขนส่งส่วนใหญ่กว่า 60% เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กซึ่งอยู่นอกระบบ ไม่มีใบอนุญาตประกอบการขนส่งสินค้า ทำให้



การสร้างมาตรฐานนั้นทำได้ยาก ภาครัฐทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องชักจูงผู้ประกอบการเหล่านั้นเข้ามาในระบบ จึงสามารถควบคุมและพัฒนาได้ นอกจากนี้ฐานข้อมูลของการประกอบการรถบรรทุกต่างๆ ยังไม่มีความชัดเจน เช่น จำนวนรถที่อยู่ในระบบ จำนวนรถที่เกิดอุบัติเหตุ จำนวนรถที่ไม่ต่อภาษี เป็นต้น ข้อมูลต่างๆ ได้ถูกรวบรวมในหลายองค์กร ทั้งกรมการขนส่งทางบก กรมทางหลวง กระทรวงพาณิชย์ ทำให้การตรวจสอบข้อมูลทำได้ลำบาก จึงจะต้องมีการพัฒนาในองค์กรรวม ถ้าทราบข้อมูลที่แน่นอนก็สามารถควบคุมจำนวนรถที่เกินความต้องการได้

ใน **ด้านการแข่งขัน** มีการแข่งขันกันมากเกินไป ไม่มีการควบคุมปริมาณรถบรรทุก ทำให้มีรถเกินปริมาณตามความต้องการ ควรจะควบคุมปริมาณรถที่เกินให้ออกสู่อุตสาหกรรม และควรกำหนดอายุการใช้งานรถ ภาครัฐควรออกกฎระเบียบที่เอื้อต่อการแข่งขันภายในประเทศ ไม่เกิดลักษณะปลาเล็กกินปลาใหญ่ เพราะมีการตัดราคาจนเกินไป นอกจากนี้ภายในปี ค.ศ. 2015 (พ.ศ. 2558) ควรจะต้องมีการพัฒนาผู้ประกอบการขนส่งไทยให้มีความรู้ด้านภาษา กฎหมายและคุณภาพให้มากขึ้น เพื่อเตรียมรับการแข่งกับนานาชาติได้

ส่วน **ด้านอุปสรรค** ในการพัฒนา มองว่าผู้ประกอบการขนส่งไทยยังไม่มีคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ ยังคงเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เช่น การสมรู้ร่วมคิดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบรรทุกน้ำหนักเกินทำให้ถนนพัง ควรจะต้องสร้างจิตสำนึกกันใหม่ การแข่งขันตัดราคาอย่างไม่เป็นธรรมก็ดี ควรมีแก้ไขโดยสร้างมาตรฐานราคาขั้นต่ำขึ้นมา อาจใช้อ้างอิงกับ พรบ.การแข่งขันทางการค้าของกระทรวงพาณิชย์ หรือในพรบ.ส่งเสริมผู้ให้บริการการโลจิสติกส์ ซึ่งในส่วนภาคผนวกมีการกำหนดราคาขั้นต่ำ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนตามต้นทุนต่างๆ เช่น ราคาน้ำมันที่ขึ้นลง ค่าซ่อมบำรุง เป็นต้น นอกจากนี้การกำหนดราคาขั้นต่ำยังสามารถป้องกันปัญหาในกรณีที่ผู้ประกอบการขนส่งขนาดใหญ่ซึ่งมีปัจจัยทางการประกอบการมากกว่าแข่งขันกับผู้ประกอบการขนส่งขนาดเล็กได้ด้วย

ระเบียบ กฎหมายบางส่วนนั้นยังมีช่องว่าง เช่น กฎหมายแรงงานกำหนดให้พนักงานทำงานได้วันละ 8 ชั่วโมง หลังจากนั้นต้องให้นายจ้างและลูกจ้างเซ็นยินยอมจึงจะสามารถทำงานต่อได้ ซึ่งบางครั้งการขนส่งครบชั่วโมงการทำงานของพนักงานแล้ว แต่ยังไม่ถึงปลายทางที่กำหนดและไม่สามารถหยุดการขนส่งได้ ซึ่งไม่มีข้อปฏิบัติทางกฎหมายรองรับว่าควรจะต้องทำอย่างไร การลงนามข้อตกลงใดๆ ของผู้ประกอบการขนส่งกับรัฐบาลไทยก็ด้วย โดยไม่ดูความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่งไทย เช่น การลงนามทวิภาคระหว่างไทยกับจีน รถของไทยยังไม่มีความพร้อมต่อเส้นทางประเทศจีน คนขับรถไม่มีความพร้อมทางภาษา ฯลฯ

ปัญหาความปลอดภัยบนท้องถนนก็เช่นกัน สภาพถนนในประเทศไทยนั้นไม่เอื้ออำนวยกับการบรรทุกสินค้าหนัก เพราะยังมีจุดโค้งอันตราย ทางลัด ทางเชื่อม ซึ่งเป็นอุปสรรคการขนส่ง นอกจากนี้ถนนยังไม่มีมาตรฐาน เช่น ไม่มีทางเฉพาะสำหรับรถบรรทุกหนัก การติดตั้งสะพานลอย สายไฟ สายเคเบิล สายโทรศัพท์ต่างๆ ไม่มีการตรวจสอบว่าความสูงได้มาตรฐานหรือไม่ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อรถขนาดใหญ่

การแก้ปัญหาอุปสรรคต่างๆ นั้น อาจแก้ไขโดยหลายวิธี บางปัญหาอาจจะต้องแก้ไขนโยบายของรัฐ บางปัญหาอาจแก้ไขโดยกรมการขนส่งทางบก บางปัญหาต้องสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้ประกอบการขนส่งเอง เช่น ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง คุณทองอยู่ เห็นว่าควรให้ความสำคัญตามลำดับดังนี้

- 1) ด้านราคา ควรเป็นราคามาตรฐาน (ไม่มีการ Dumping ราคา) ปัจจุบันไม่มีราคาอ้างอิง (รสป.)
 - 2) ด้านชื่อเสียง, ประสบการณ์การขนส่ง, ประวัติ รางวัล ภาคประชาสังคม
 - 3) ชีตความสามารถหรือศักยภาพในการให้บริการ (Capacity) ระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร
 - 4) มาตรการความปลอดภัย , คุณภาพยานพาหนะ ระบบควบคุมตรวจสอบ , การพัฒนาด้านบุคลากร
 - 5) การให้บริการต่อเนื่องเป็นระบบ มีกิจกรรมด้านโลจิสติกส์มากกว่า 3 กิจกรรมขึ้นไป
 - 6) ความเป็นพันธมิตรและความซื่อสัตย์ต่อกัน (Royalty) โดยอาจจะอยู่ในชมรม สมาคม สมาพันธ์ หรือ สหพันธ์ฯ
 - 7) ท่าเลที่ตั้งของผู้ว่าจ้างกับผู้จ้าง ลักษณะท้องถิ่น ภูมิภาค หรือ โซน
 - 8) มาตรฐานการให้บริการ โดยจะมองในด้าน ISO QA QC เช่น รถทุกคันต้องมีประกันภัย ประกันสินค้า นอกจากนี้ควรมีมาตรฐานของคนขับ โดยพนักงานขับรถต้องสามารถอ่านและเขียนได้ หรือมีทักษะด้านภาษาบ้างในกรณีที่ต้องไปต่างประเทศ นอกจากนี้พนักงานต้องมีความเข้าใจในเรื่องการบริการ ต้องทำตามที่ถูกคำสั่ง หากว่าคำสั่งนั้นขัดกับคำสั่งขององค์กรให้ติดต่อกลับมาที่องค์กร
- และสำคัญที่สุด คือ ความรับผิดชอบที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7R's

Right Product	ถูกผลิตภัณฑ์	Right Condition	ถูกเงื่อนไข
Right Place	ถูกสถานที่	Right Cost	ถูกต้นทุน
Right Quantity	ถูกจำนวน	Right Customer	จัดส่งถูกลูกค้า
Right Time	ถูกเวลา		

และมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ใส่ใจ และมีประสิทธิภาพ เวลาเกิดปัญหาขึ้นกับผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้าง ช่วยแก้ปัญหาหรือไม่

ความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐาน คุณทองอยู่ เห็นด้วยกับการจัดทำมาตรฐานการขนส่งด้วยรถบรรทุก เพราะเป็นการสร้างมาตรฐานคุณภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพขีดความสามารถในวงการขนส่งของไทยมุ่งสู่มาตรฐานสากล แต่ก็ควรจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กเข้ามามีส่วนร่วม ไม่เช่นนั้นการพัฒนาก็จะไม่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังต้องปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมแก่ผู้ประกอบการเหล่านั้นด้วย สำหรับขอข่ายมาตรฐานการขนส่งนั้น ควรประกอบด้วย



- ### 5.2.3 คุณสมบัติของวัสดุ เศรษฐกิจ

ความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐาน ทางบริษัทเห็นว่าความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญ เป็นสิ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดทำมาตรฐาน โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นต่างชาติจะเน้นเรื่องความปลอดภัยเป็นอันดับแรก จึงเป็นสิ่งที่กรรมการขนส่งทางบกควรจะต้องส่งเสริม เพราะเมื่อมีมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยแล้วเรื่องคุณภาพจะตามมาเอง ถ้ามองเรื่องในมาตรฐานไปใช้ก็ขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท บางบริษัทเล็ก ผู้บริหารไม่สามารถมีเวลาและทรัพยากรเพียงพอที่จะไปจัดทำเรื่องอื่น ก็จะแข่งขันกันเรื่องราคา แต่บริษัทใหญ่มีพนักงาน

พอที่สามารถทำเรื่องต่างๆ ได้ มีการทำมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ก็สามารถเสนอ
บริการในราคาที่สูงขึ้นได้ เพราะเป็นการแข่งขันกันเรื่องของคุณภาพ

การมีมาตรฐานการขนส่งขึ้นมานั้นส่งผลดีกับบริษัทใหญ่ เพราะส่วนใหญ่สุดท้ายสิ่งที่ถูกคัดเลือก ก็คือผู้รับ
จ้างที่ให้ราคาถูก ซึ่งมีมาตรฐานต่ำกว่าบริษัทใหญ่ที่มีมาตรฐานสูงๆ เพราะว่ามาตรฐานเป็นสิ่งที่จับต้อง
ไม่ได้ ดังนั้นการมีมาตรฐานขึ้นมาจะทำให้สิ่งต่างๆ ที่ทางบริษัททำขึ้นมาให้มีมาตรฐานมีคุณค่ามากขึ้น
สามารถจับต้องได้ สามารถประเมินได้ทันที ส่วนของบริษัทเล็กก็จะได้เป็นการยกระดับมาตรฐานของบริษัท
ขึ้น ซึ่งอาจมีปัญหาสำหรับบางรายที่ไม่มีทรัพยากรเพียงพอ แต่หากมองในภาพรวม การมีบริษัทเล็กๆ ที่
ไม่ได้คุณภาพ ก็ไม่ได้เป็นส่วนช่วยให้อุตสาหกรรมขนส่งแข็งแกร่ง และเกณฑ์ส่วนมากที่ตั้งขึ้นมาไม่ได้ใช้
เงินทุนมาก เพียงแต่ต้องการความตั้งใจมุ่งมั่นในการปฏิบัติมากกว่า

สถานการณ์การขนส่งของไทย คุณสัณญะวิทย์มีความเห็นว่า มีการแข่งขันกันสูงเกินไป บริษัทเก่าที่มีใน
ตลาดก็แข่งขันกันมากอยู่แล้ว แต่ก็มีรายใหม่ก็เข้ามาเรื่อยๆ ทำให้มีปัญหาโดยเฉพาะมีการแข่งขันด้านราคา
ส่วนในเรื่องของคุณภาพการบริการ ถ้ามองในภาพรวมของบริษัทขนาดเล็กเปรียบเทียบกับบริษัทต่างชาติ
แล้วคุณภาพยังต่ำกว่า การขนส่งที่ได้มาตรฐานสูงก็จะเป็นพวกขนส่งวัตถุดิบทราย แต่โดยทั่วไปแล้วมองว่า
ทุกส่วนจะมีคนที่ทำดีและไม่ดีรวมอยู่ การแยกว่าส่วนไหนคุณภาพต่ำหรือสูงจึงทำได้ยาก

5.2.4 คุณชุมพล สายเชื้อ

คุณชุมพล สายเชื้อ เลขาธิการสมาคมขนส่งสินค้า และ หจก. บี.เอส.ขนส่ง ให้ความเห็นเกี่ยวกับ
สถานการณ์ขนส่งในปัจจุบันว่าในด้านคุณภาพการขนส่ง คิดว่ายังสู้ได้ แข่งขันได้ เพราะตอนนี้มีบริษัท
ขนส่งข้ามชาติเข้ามาแล้วมาจ้างบริษัทคนไทยทำ เพราะฉะนั้นการที่เรารับงานมา ก็ต้องทำงานให้ได้ตาม
เป้าหมาย ตาม KPI ที่เขาได้วางไว้ ทำให้การขนส่งยังมีคุณภาพตามมาตรฐานอยู่

ด้านการแข่งขันในตอนนี้ยังพอแข่งขันได้ แต่น่าเป็นห่วงเรื่องการลงทุนของต่างชาติมากกว่า จากที่บริษัท
ขนส่งข้ามชาติเข้ามา Outsource บริษัทคนไทย เมื่อตลาดโตขึ้น ประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทข้ามชาติก็เริ่ม
สนใจจะทำเองบ้าง ณ เวลานี้ก็เป็นคนไทยแข่งขันกันเองก่อน ซึ่งแข่งขันรุนแรงมาก เพราะมัน over supply
ปริมาณรถมากกว่าสินค้าที่ขนส่ง ทำให้เกิดการตัดราคากันเอง ซึ่งบริษัทต่างชาติก็จะได้เปรียบเรื่องการ
ประมูลงาน สำหรับบริษัทคนไทยเองก็มีข้อดีที่สู้กับต่างชาติได้ คือต้นทุนที่ต่ำกว่า

ส่วนสิ่งที่จะช่วยลด Over supply ได้คือการรวมตัวกันเป็นพันธมิตรกัน เพราะจะได้มีการ share รถให้
ร่วมกัน จึงไม่จำเป็นต้องออกรถใหม่เพื่อรับงานเพิ่ม ทำให้เกิดสมดุลระหว่าง Demand กับ Supply อีกทั้งยัง
สามารถ share งานลดสินค้าเที่ยวเปล่าได้อีกทางหนึ่ง



ในด้านอุปสรรคการพัฒนานั้น เรายังไม่มีมาตรฐานการขนส่ง ใครจะเข้ามาทำธุรกิจก็ได้ และมีรถบรรทุกส่วนบุคคลเยอะมากๆ ประเภทคนขับรถเป็นเจ้าของรถแบบนี้เข้ามาในธุรกิจ ซึ่งเกิดจากประเทศเรามีการขนส่งสินค้าเกษตรและวัสดุก่อสร้างมีมาก สินค้าเกษตรเช่นโรงสีข้าว ก็จะทำให้เงินดาวน์รถกับคนขับรถ ให้วิ่งขนส่งข้าวให้เขา พวกนี้จะเข้ามาสู่ธุรกิจง่ายขึ้น และไม่มีมาตรฐานควบคุมธุรกิจอะไรเลย ผู้ว่าจ้างเองก็มองเรื่องของราคาเป็นหลัก ทำให้ผู้ประกอบการไม่มีกำไรพอที่จะเอาไปพัฒนาตนเอง ภาครัฐควรมีการคัดกรองผู้ประกอบการไม่ให้เข้าสู่ระบบได้ง่ายเกินไปแล้วทำให้ธุรกิจนี้ขาดคุณภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน คุณชุมพล มีความเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็น คือ

- 1) ทำให้การขนส่งเป็นที่ยอมรับของทั่วโลก ทำให้เป็นสากลมากขึ้น แต่ข้อกำหนดต้องไม่สูงเกินไปจนคนไทยทำไม่ได้ ซึ่งมาตรฐานมีประโยชน์ 2 ระดับ คือ ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจอยู่ต้องพัฒนาตัวเองให้ได้มาตรฐาน เพราะใครไม่มีมาตรฐานนี้ก็อาจจะอยู่ในธุรกิจนี้ได้ยากขึ้น และผู้ประกอบการที่จะเข้ามาใหม่ก็ต้องมีความสามารถตามมาตรฐานพอที่จะสู้เขาให้ได้ก่อน
- 2) สำหรับบริษัทขนส่งข้ามชาติ เวลาเข้ามาก็ต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานนี้ อาจจะผูกเงื่อนไขว่าต้องได้มาตรฐานที่มาจากภาครัฐรับรอง และทำให้เป็นที่ยอมรับ เสร็จแล้วก็ส่งต่อให้องค์กรวิชาชีพอย่างสมาคม/สมาพันธ์ขนส่งต่างๆ เป็นคนประเมินมาตรฐานและรับรองผู้ประกอบการ เพราะส่วนใหญ่สมาคมก็จะทราบอยู่แล้วว่าผู้ประกอบการรายใดมีคุณภาพ หรือไม่มีคุณภาพ

คุณภาพการขนส่งที่ลูกค้าต้องการ

- 1) ราคา เพราะเศรษฐกิจช่วงนี้ลูกค้ามักเลือกราคาถูกไว้ก่อน
- 2) การขนส่งรวดเร็วและตรงเวลา
- 3) งานเอกสารเรียบร้อย ตรงเวลา เนืองลูกค้าต้องนำเข้าระบบเอกสาร ISO
- 4) มาตรการความปลอดภัยและการจัดการเหตุฉุกเฉิน ซึ่งต้องขึ้นกับประเภทสินค้าที่ขนส่งด้วยว่าให้ความสำคัญเพียงใด
- 5) การตอบสนองข้อร้องเรียนจากลูกค้า

5.2.5 รศ.ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

รศ.ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์ อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้ความเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้ว่าจ้างขนส่งส่วนใหญ่ซึ่งมีอำนาจการต่อรองสูงกว่า ยังให้ความสำคัญกับราคาค่าจ้างขนส่งเป็นหลักเพราะต้องการที่จะลดค่าใช้จ่ายทางตรงให้มากที่สุด ถ้าผู้รับจ้างมีคุณภาพสูงอาจทำให้ค่าจัดส่งสูงขึ้นตาม ในขณะที่ผู้รับจ้างขนส่งบางส่วนก็เช่นกัน ไม่ค่อยใส่ใจกับคุณภาพ มองเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเป็นการเพิ่มต้นทุน ทำให้ขาดจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อที่ดีในการให้บริการ ส่วนการแข่งขันกันในตลาดก็มักจะแข่งกันด้วยเรื่องราคาเพียงอย่างเดียว ไม่คำนึงถึงเรื่องคุณภาพ

การขนส่ง ซึ่งเป็นการมองเพื่อผลประโยชน์ระยะสั้น แต่จะส่งผลเสียกับภาคการขนส่งของไทยในระยะยาว การพัฒนาที่ไม่เกิดขึ้น ดังนั้น จึงควรหามาตรการที่จะยกระดับความเข้าใจของอุตสาหกรรมนี้ ทั้ง ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การจัดทำมาตรฐานขนส่งสินค้า อาจต้องจำแนกมาตรฐานออกเป็น 2 ส่วน คือ กลุ่มมาตรฐานการประกอบการที่รัฐเป็นผู้รับผิดชอบหลัก กับกลุ่มมาตรฐานด้านคุณภาพบริการขนส่งที่ควรถูกกำหนดโดยผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมนั้น ๆ กลุ่มมาตรฐานการประกอบการที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ ควรเป็นส่วนที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่นเป็นหลัก นั่นก็คือเรื่องของความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจขนส่งไม่ก่อให้เกิดปัญหาภัยกับสังคมส่วนใหญ่ โดยภาครัฐจะต้องมีการดูแลกฎหมายที่มีอยู่ในเรื่องนี้อย่างเข้มงวด ซึ่งอาจประเมินผู้รับจ้างขนส่ง ก่อนที่จะได้รับอนุญาตเลยก็ได้ เพื่อคัดกรองความพร้อมในการดำเนินกิจการได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาตามมา ซึ่งในส่วนนี้เห็นว่าในปัจจุบันก็มีกฎระเบียบต่างๆ ที่ออกมาควบคุมคุณภาพอยู่แล้ว รวมทั้งทางด้านความปลอดภัยและการรักษาสิ่งแวดล้อม เพียงแต่ไม่มีการนำมาใช้ปฏิบัติเท่าที่ควร ฉะนั้นทางภาครัฐควรแก้ไขปัญหานี้ที่ต้นเหตุ มีการเข้มงวดใช้กฎหมายที่มีอยู่แล้วอย่างจริงจัง เช่น การขับขีตามกฎจราจร การบรรทุกน้ำหนัก มาตรฐานสภาพรถ เป็นต้น ในส่วนของกลุ่มมาตรฐานส่วนที่สองซึ่งเป็นมาตรฐานด้านคุณภาพของบริการการขนส่งนั้น จะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่งและในขณะเดียวกัน ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาการส่งเสริมสมาคมวิชาชีพอย่างจริงจัง ให้เข้ามามีบทบาทในการกำหนดและกำกับดูแลคุณภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการขนส่งด้วยตนเอง

5.2.6 คุณนพร เทพสิทธิ์

คุณนพร เทพสิทธิ์ รองประธานฝ่ายส่งออกและจัดส่ง บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความเห็นว่า ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน การขนส่งจะเน้นเรื่องต้นทุนเป็นสำคัญ แต่ก็ต้องมีคุณภาพในระดับพื้นฐานให้ได้ก่อน ต่อให้ถูกแค่ไหน แต่ไม่ได้คุณภาพก็ไม่มีใครจ้าง ฉะนั้นยังก็ต้องดูที่คุณภาพเป็นหลัก คุณภาพ เช่น การมีผู้รถที่เพียงพอความต้องการ ความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา ต้องมีในระดับหนึ่งก่อนแล้วจึงดูเรื่องของราคา ซึ่งสุดท้ายก็ขึ้นกับแต่ละองค์กรว่าเน้นจุดไหน บ้างองค์กรเน้นราคาก็เลือกไม่เน้นคุณภาพมากนัก องค์กรไหนที่เน้นทำรอบเวลา ก็จะเน้นที่คุณภาพมาก่อน แต่ด้วยเศรษฐกิจตอนนี้ก็เหมือนจะเน้นที่ราคามาก่อน คือบีบราคาค่าจ้างให้ต่ำเท่าที่ทำได้ ซึ่งก็มี 2 แบบ คือยอมให้คุณภาพลดลงมาหน่อยเพื่อให้ราคาถูกลง และแบบที่ทั้งบีบราคาทั้งดันคุณภาพขึ้นสูงด้วย อย่างทางบริษัทเป็นต้น ซึ่งเหมือนสวนทางกับความเป็นจริง แต่เชื่อว่าสามารถทำได้ ถ้ามีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีการทำงานที่หลักแหลมขึ้น จึงจำเป็นต้องนำมาใช้กับผู้ประกอบการ เพราะเป็นทางหนึ่งที่ทำให้มีการปรับตัว ซึ่งการกระทำแบบนี้อุปสรรคไม่ใช่อยู่ที่องค์ความรู้ แต่สำคัญที่ “คน” คนในที่นี้มองได้ 2 มุมมอง อย่างแรก คือ มุมมองของผู้ให้บริการก็คือผู้ขนส่ง ซึ่งมี 3 ระดับ 1) ตัวเจ้าของกิจการ ว่ามีวิสัยทัศน์อย่างไร มีความต้องการ



ที่จะพัฒนาหรือไม่ ยิ่งตอนนี้ไม่ได้มีแค่การแข่งขันภายใน ยังต้องแข่งขันกับบริษัทต่างชาติด้วย จึงต้องมีความสามารถที่จะบริหารงานอย่างเป็นสากลมากขึ้น เพราะงานด้านโลจิสติกส์เป็นงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญหลายอย่าง เช่น การบริหารธุรกิจ การเงิน การตลาด ว่ามีความรู้ความเข้าใจมากแค่ไหน

2) ผู้บริหารระดับกลาง ต้องมีการสร้างตัวแทนเจ้าของกิจการขึ้นมา เพราะเจ้าของไม่ลงมาทำงานด้านปฏิบัติการเอง ควรเอาเวลาไปใช้คิดกลยุทธ์การวางแผนองค์กรมากกว่า

3) คนขับรถ ต้องปรับทัศนคติในการให้บริการมากขึ้น อีกอย่างคือมุมมองของผู้ใช้บริการ ต้องมีความรู้ด้านโลจิสติกส์ให้มากขึ้น ต้องมีแนวคิดการพัฒนาการขนส่งร่วมกันกับผู้ให้บริการ ไม่ควรมองแบบฐานะนายจ้างกับลูกจ้างที่เอาเรื่องค่าจ้างและหน้าที่มาคุยกันอย่างเดียว ต้องมีการช่วยกันพัฒนาด้านการขนส่ง หรือการลดต้นทุนก็ต้องช่วยกันทำ ต้องเข้าไปดูแลประสานงานด้าน โลจิสติกส์ให้เป็นระบบมากขึ้น ซึ่งในส่วนนี้มองว่าผู้ให้บริการมีการปรับตัวที่ดีกว่าผู้ให้บริการ ฉะนั้นผู้ประกอบการขนส่งจะต้องมีการปรับตัวให้มากขึ้น อย่างเช่นมีการใช้ตัวชี้วัดในการบริหารงานหรือไม่ และจริงจังแค่ไหน

อุปสรรคอย่างหนึ่งของผู้ประกอบการรายย่อย คือการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยาก เพราะบัญชีธุรกิจส่วนใหญ่ มักจะติดลบ ทำให้ไม่มีเครดิตพอที่จะกู้ได้ ทำให้ขยายกิจการไม่ได้มาก สุดท้ายก็กลับมาใช้ของรถเดิมๆ ซึ่งก็ทำให้มีปัญหาด้านการบำรุงรักษาที่หนักขึ้น แล้วบางรายก็ไม่มีระบบซ่อมบำรุงที่ดี ต้องรอให้รถเสียก่อนถึงค่อยมาซ่อม เรื่องของบุคลากรก็เช่นกัน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักให้คนขับรถ 1 คนรับผิดชอบรถ 1 คัน ทำให้การใช้รถลดคุณภาพลง ซึ่งก็เข้าใจว่าผู้ขนส่งต้องการลดค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด การที่จะหาพนักงานที่มีคุณภาพเป็นจำนวนมากก็ทำได้ยาก

ในเรื่องการลดต้นทุน ไม่อยากให้มองเห็นว่าเป็นการลดค่าใช้จ่าย ที่เห็นว่าควรตัดค่าใช้จ่ายอะไร ในส่วนไหนบ้าง แต่อยากให้มองว่าเป็นการควบคุมค่าใช้จ่าย การบริการงานที่ดี จะเป็นการลดต้นทุนที่ยั่งยืนกว่า อย่างเช่นการอบรมพนักงานก็เป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย และเป็นการลงทุนพัฒนาบุคลากรที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากนัก ซึ่งเจ้าของกิจการควรปรับตัวเพื่อให้แข่งขันต่อไปได้

หากเป็นผู้ประกอบการขนส่งรายเล็กมากๆ ควรมีทางออกในการพัฒนาอย่างไร

สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยมีข้อดี-ข้อเล็ก ข้อดีคือ ด้วยกิจการที่ไม่ใหญ่เกินไป ทำให้บริหารได้ง่าย มีความคล่องตัวกว่า รวดเร็วกว่า ควบคุมต้นทุนได้ง่ายกว่า แต่มีปัญหาเวลาที่จะพัฒนาอาจทำได้ยาก เพราะไม่มีทรัพยากรเพียงพอ ซึ่งอยู่ที่เจ้าของกิจการว่าจะกำหนดทิศทางการพัฒนาอย่างไร จึงควรที่จะมีตัวชี้วัดให้สามารถประเมินตนเองได้ รู้ตัวเองได้ว่าอยู่ตำแหน่งไหน ศักยภาพตนเองอยู่ตรงไหน เช่น มีกราฟประสิทธิภาพบอกตำแหน่งศักยภาพของตนเอง มีขั้นตอนการจะเป็นผู้ขนส่งแต่ละระดับต้องทำอย่างไร จะต้องมีการประเมินอะไรบ้างในแต่ละช่วง และสามารถเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ ซึ่งต้องมีมุมมองทั้งส่วน Input และ Output และนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงตรงไหน อย่างไร เป็นแนวทางในการเติบโต ว่าอยากขึ้นมาอยู่จุดไหนต้องทำอย่างไรบ้าง และที่สำคัญคือทำให้รู้ว่าตัวเองอยู่จุดไหนก่อน

แนวทางวัดศักยภาพผู้ประกอบการขนส่ง ควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมอะไรบ้าง

- (1) ความปลอดภัย ควรมีระบบจัดการความปลอดภัยที่ดี มีระบบ OH&S ที่ดี
- (2) การบริหารต้นทุน มีแผนการบริหารต้นทุน มีการศึกษาแนวทางการลดต้นทุน มีความสามารถในการลดต้นทุนได้แค่ไหน
- (3) การตลาด มีความสามารถหาข้อมูลลูกค้า และลูกค้าของลูกค้า ต้องรู้สภาวะเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจ รู้ความต้องการของลูกค้า ตอบสนองความต้องการ ให้ลูกค้ามีข้อร้องเรียนน้อยที่สุด รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้ว่าตนเองกับคู่แข่งมีอะไรที่จุดแข็ง-จุดอ่อนอย่างไร มีอัตราค่าขนส่งต่างกันไหม ต้องสามารถวิเคราะห์ได้ และนำไปปรับปรุง
- (4) ระบบการบริหารบุคลากร ว่ามีระบบจัดการอย่างไร ซึ่งอยากให้องค์กรทั้งหมด ไม่ใช่พนักงานขนส่งอย่างเดียว โดยการจัดผังองค์กรต้องมีความชัดเจน แน่นนอน มีกฎระเบียบกติกาที่ชัดเจน
- (5) การติดต่อสื่อสาร ว่ามีระบบสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร มีการสื่อสารกับพนักงานอย่างไร ไม่ใช่ปิดเป็นความลับ เช่น มีปัญหาที่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบด้วย ซึ่งเป็นผลดีซึ่งกันและกัน การสื่อสารภายในก็อย่างเช่น มีการแจ้งข่าวสารให้พนักงาน มีประชุมประจำวัน มีการติดประกาศ เป็นต้น ส่วนการสื่อสารภายนอก เช่น มีการไปพบลูกค้าเป็นประจำ มีการทำรายงานผลการดำเนินการ ให้มีการติดต่อกันโดยตลอด โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเป็นฝ่ายที่ขอให้แจ้งข้อมูลเอง และกรณีเกิดอุบัติเหตุระหว่างขนส่งขึ้น ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที เพื่อให้ลูกค้าสามารถเตรียมตัวได้ทัน ว่าควรแก้ปัญหาเมื่อสินค้าเกิดเสียหายหรือส่งของไม่ทันได้

ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน คุณนพพร มีความเห็นว่าเป็นประโยชน์มาก เพราะทำให้วงการขนส่งมีมาตรฐานความเข้าใจที่ตรงกัน สามารถสื่อสารกันได้ในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งเป็นการยกระดับการขนส่งผู้ประกอบการขนส่งสามารถรู้ว่าตัวเองอยู่ระดับไหน เมื่อเทียบกับอื่น ทำให้วงการมีมาตรฐานมากขึ้น ซึ่งมาตรฐานนี้ควรต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ให้ผู้ขนส่งสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้คุณนพพรได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการขนส่งไว้ดังนี้

- การประกันสินค้า หรือความรับผิดชอบต่อบริการ ซึ่งในมุมมองของผู้ว่าจ้างนั้นสำคัญมาก เพราะทำให้เกิดความมั่นใจต่อสินค้าที่ขนส่ง ทำให้มีความเชื่อถือ และทำให้ผู้ขนส่งมีความตั้งใจบริการมากขึ้น เพราะว่ามีประกันค่าไว้อยู่ ทำให้ขนส่งตรงเวลามากขึ้น โดยให้มองถึงการทำสัญญาว่าผู้ขนส่งพร้อมรับผิดชอบอะไรบ้าง มีขอบเขตแค่ไหน ซึ่งจะสะท้อนถึงความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งรายนั้นๆ



- ต้องตั้งเป้าหมายการเก็บผลการดำเนินงานต่างๆ ให้มีความมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง บันทึกผลเพื่อให้เป็นข้อมูลแก่ลูกค้าได้ เช่น ประสิทธิภาพรถบรรทุก เวลาขนส่ง อุบัติเหตุ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อตกลงของลูกค้าแต่ละลักษณะงานตามระบุในสัญญา

5.2.7 คุณเชิดชัย นันทพัฒนศิริ

คุณเชิดชัย นันทพัฒนศิริ อดีตผู้อำนวยการฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท คอลเกต-ปาล์มโอลีฟ จำกัด ได้กล่าวถึงประสบการณ์การให้บริการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกของบริษัท คอลเกต-ปาล์มโอลีฟนั้น จะเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งของไทย โดยในกรุงเทพฯ จะใช้รถบรรทุกเล็กขนาด 4 ล้อ หรือรถปิกอัพ ส่วนในต่างจังหวัดที่ระยะทางไม่เกิน 200 กิโลเมตร จะใช้รถบรรทุกขนาด 6 หรือ 10 ล้อ แต่ถ้าระยะทางมากกว่า 200 กิโลเมตรขึ้นไป จะใช้รถขนาด 10 ล้อขึ้นไปเท่านั้น โดยจะมีการทำสัญญาจ้างเป็นปีต่อปี และผู้ขนส่งจะเป็นผู้รับผิดชอบสินค้าทั้งหมดในกรณีเกิดการเสียหาย แต่ในขณะนั้นยังไม่มีระบบบังคับให้ผู้ขนส่งทำประกัน

เกณฑ์ที่ใช้การคัดเลือกผู้ขนส่งสินค้า คุณเชิดชัยให้ความเห็นว่าควรให้ความสำคัญตามลำดับดังนี้

- 1) ความตรงต่อเวลาและคุณภาพการให้บริการ เราต้องให้ความสำคัญกับสินค้าให้มากที่สุด สินค้าจะต้องถึงมือลูกค้าตรงเวลาที่กำหนด ในสภาพที่เรียบร้อยไม่เสียหาย
- 2) ราคาค่าขนส่ง ต้องแข่งขันกับคู่แข่งได้
- 3) มารยาทพนักงาน การติดต่อกับลูกค้าต้องใช้คำที่สุภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า
- 4) การจัดการอุบัติเหตุ เพราะถ้าสินค้ามาส่งไม่ทันขาย จะเกิดความเสียหายมาก บริษัทขนส่งควรมีรถสำรองเพื่อให้สินค้ามาส่งตรงกำหนดเวลา
- 5) ความปลอดภัยในการขับรถ เช่น กำหนดว่าถ้าระยะทางไกลในระดับหนึ่ง จะต้องมีคนขับสำรอง
- 6) คุณภาพพนักงานขับรถ เช่น มีการตรวจสอบประวัติ ตรวจสอบใบขับขี่ก่อนทำงาน และจะต้องมีการสุ่มตรวจ เรื่องยาเสพติด
- 7) การรายงานผลการดำเนินการทุกไตรมาส มีการแจ้งให้ขนส่งทราบถึงผลการปฏิบัติงาน ถ้าการปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน ก็จะเตือนให้ขนส่งทราบ ถ้าเตือนถึง 3 ครั้ง ก็จะยกเลิกสัญญาจ้างได้
- 8) ประสิทธิภาพของรถ รถควรจะเป็นรถใหม่หรือค่อนข้างใหม่ เพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงกรณีรถเสียหรืออุบัติเหตุ แต่เรื่องนี้ไม่ค่อยน่าเป็นห่วงเท่าไรเพราะเป็นสิ่งที่ผู้ขนส่งแข่งขันกันอยู่แล้ว เพราะเป็นภาพลักษณ์ของบริษัทขนส่ง

ศักยภาพของผู้ประกอบการขนส่งไทย คุณเชิดชัยให้ความเห็นว่า ผู้ขนส่งไทยยังเป็นรองบริษัทขนส่งต่างชาติ บริษัทใหญ่ๆ อย่างโลตัส บิ๊กซี มักจะจ้างบริษัทขนส่งต่างชาติ เพราะว่ามีวินัยและตรงต่อเวลาดีกว่า มีระเบียบการปฏิบัติงานที่ดีกว่า ซึ่งในส่วนฝ่ายปฏิบัติงานจริงๆ ก็เป็นคนไทย ส่วนบริษัทเล็กก็ยังจ้างผู้ขนส่งขนาดเล็กอยู่

ความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐาน คุณเชิดชัยเห็นว่ามีความประโยชน์ แต่ควรห่วงว่าผู้ขนส่งขนาดเล็กจะปฏิบัติตามได้หรือไม่ ต้องหาทางชักจูงให้ผู้ขนส่งขนาดเล็กมาเข้าร่วม แต่อาจจะต้องใช้ระยะเวลามากในการปรับตัว แต่ในท้ายที่สุดทุกบริษัทก็ต้องมีการปรับตัว เพราะหากไม่ทำตามก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ ซึ่งมีความเห็นว่าควรจะทำมาตรฐานขึ้นมาก่อน แล้วจึงพัฒนาผู้ขนส่งขนาดเล็กและให้เวลาในการปรับตัว ส่วนมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้รถปล่อยมลพิษต่ำ เห็นว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องลงทุนเพิ่มทั้งสิ้น ทางภาครัฐจะต้องกำหนดขึ้นมา เพราะหากไม่มีการกำหนด ภาคเอกชนก็จะไม่ปฏิบัติตาม

5.2.8 คุณอภิชัย อินตะแก้ว

คุณอภิชัย อินตะแก้ว ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและวางแผนกระจายสินค้า บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ได้กล่าวว่า บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เป็น Third party logistics service provider (3PL) ทำ logistics solution ให้กับลูกค้า ซึ่งจะรวมกิจกรรมพวก การขนส่ง Supply chain, Inventory, Order management เพื่อที่จะขับเคลื่อนสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง ดังนั้น จึงมี 2 สถานะเป็นทั้งผู้ว่าจ้างและผู้ถูกจ้างด้วย โดยมีแนวคิดคือจะไม่ลงทุนด้านรถ (คนรถและตัวรถ) แรงงานขนถ่ายเอง แต่จะใช้เป็น Outsource ทั้งหมด แต่จะมี Screening criteria และ Standard workflow ให้ ดังนั้น ถ้าคัดเลือกผู้ขนส่งไม่ดี เวลาเมื่อเสียหาย จะเสียหายในนาม SCG logistic จึงต้องทำให้คนขับรถทั้งหมดที่มีอยู่ประมาณ 14,000 กว่าคน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน คือ มาตรฐานของ SCG logistics ดังนั้น ในส่วนที่เป็นผู้ว่าจ้างจึงต้องสร้างสถาบันเพื่อฝึกคนขับรถและออกเป็นใบรับรองให้ ส่วนในส่วนของผู้ถูกจ้างก็ต้องดูความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะแบ่งลูกค้าเป็นหลาย Segments และดู Key characteristics ของการให้บริการของลูกค้าในแต่ละส่วนว่าลูกค้าต้องการอะไร จากนั้นก็นำมาพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนนั้นให้ได้ โดยในส่วนการให้บริการนั้นทางบริษัทพยายามสร้างมาตรฐานให้สูง แต่ก็คำนึงถึงต้นทุนไม่อย่างนั้นฝ่ายการตลาดก็จะขายไม่ได้ ในมุมมองบริษัทก็ต้องการคุณภาพสูงสุดจาก Outsource ด้วย

ความสามารถแข่งขันของบริษัทขนส่งคนไทยกับบริษัทข้ามชาติ

ทางบริษัทใช้บริการของผู้ขนส่งในประเทศทั้งหมด โดยมองว่าในตลาดผู้ประกอบการไทยสามารถเข้าไปสู้กับต่างชาติได้ เช่น การขนส่งน้ำมันซึ่งถือว่าต้องมีมาตรฐานสูงมาก ทั้งด้านความปลอดภัย ความเร็ว ก็มีผู้ประกอบการไทยหลายรายที่ชนะอยู่ในปัจจุบันที่สู้กับต่างชาติได้ ส่วนที่สู้ต่างชาติไม่ได้ ก็เรื่องของเทคโนโลยีหรือการใช้รถอย่างไรให้คุ้มค่าที่สุด

ถ้าจะแข่งกับต่างชาติต้องพัฒนาด้านมาตรฐาน สภาพรถ คนขับรถ Service mind เพราะว่าคนขับรถในต่างประเทศขนส่งจะรวมตัวกันเป็นชมรม ถ้าลูกค้าต้องการใช้บริการก็จะได้ราคาที่เป็นราคากลาง ส่วนประเทศไทยแข่งกันตัดราคา ทำให้มากดค่าจ้างคนขับรถ เมื่อเงินเดือนต่ำก็ต้องทำจำนวนรอบให้มาก ก็เกิด



ปัญหาหาเสียผิด หรือ การบรรทุกน้ำหนักเกินตามมา ทางภาครัฐต้องเข้มงวด และมีการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย

อุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการขนส่ง คุณอภิชัย ให้ความเห็นว่าภาครัฐต้องเข้มแข็ง ต้องทำกฎหมายให้ชัดเจนก่อน แล้วมีการบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎ ก็จะทำให้มีความเป็นมาตรฐานสากล ส่วนการสร้างจิตสำนึกก็เป็นเรื่องระยะยาว Operating cost ในบ้านเรา ไม่ใช่ Cost ที่แท้จริง ในต่างประเทศมาจาก Efficiency improvement หรือ Productivity improvement เช่น การเพิ่มรอบรถ การลดเวลา Loading time และ Unloading time แต่ในประเทศไทยไม่ได้เป็นอย่างนั้น ในอดีตถ้าต้องการปริมาณมากก็จะต้อง over weight โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้มงวดกับกฎหมาย

จำนวนรถบรรทุกต่อประชากรในประเทศไทยสูงที่สุดในโลก ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่น่าจะเป็นไปได้ รถบรรทุกบางส่วนยังบรรทุกเกินกฎหมายกำหนด การมีการขนส่งด้วยรถบรรทุกมากเกินไป เพราะไม่ได้มีการส่งเสริมโหมดอื่นๆ เช่น ควรจะปฏิรูปรถไฟ โดยเฉพาะการขนส่งขนาดใหญ่ และการขนส่งระยะทางยาวประมาณ 500 ขึ้นไป ควรใช้รถไฟ ไม่ใช่ใช้รถบรรทุกเพราะจะทำให้ถนนพัง เหตุที่รถไฟไม่ได้รับความนิยมเพราะว่า รถไฟในบ้านเรา รถไฟมีเวลาในการวิ่งไม่แน่นอน ไม่ตรงกับในตารางเวลา รางไม่เหมาะสมแก่การขนส่ง ถ้าใครจะลงทุนขนส่งทางรถไฟ ต้องลงทุนตัวเอง ซึ่งไม่คุ้มกับการลงทุน ไม่เหมือนกับรถบรรทุก ซึ่งรัฐบาลลงทุนสร้างถนนอยู่แล้ว ดังนั้นรัฐบาลจึงควรเข้ามาสนับสนุนส่วนนี้ นอกจากนี้ควรจะสร้างจุดขนถ่ายไปทางรถบรรทุกตามสถานีหลัก เพราะขนส่งแบบ Door to door ไม่ได้

5.2.9 คุณสุวัฒน์ นวลขาว

คุณสุวัฒน์ นวลขาว ผู้อำนวยการฝ่ายโลจิสติกส์ บริษัท กรีนสปอต จำกัด ได้ให้ความเห็นว่าภาพรวมของการแข่งขันขนส่งด้วยรถบรรทุกในปัจจุบัน มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ถ้าจะให้มีการแข่งขันที่สมบูรณ์และเป็นธรรมในส่วนผู้ให้บริการขนส่ง ควรมีการควบคุมน้ำหนักในการบรรทุกของรถแต่ละประเภทอย่างจริงจังไม่บรรทุก เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้ขนส่งทั้งรายเล็กรายใหญ่ ผู้ให้บริการจะได้แข่งขันกันด้านการบริหารและการให้บริการต่อผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ อีกทั้งจะได้พัฒนาอุตสาหกรรมขนส่งของประเทศด้วย สิ่งที่จะเสนอในการพัฒนาสู่การแข่งขันได้ เช่น 1) ผู้บริหารกิจการขนส่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่สูงขึ้น 2) ต้องมีหน่วยงานกลาง เช่น สมาพันธ์ทางด้านการขนส่ง ที่มีกฎหมายรองรับ ในการกำหนดระเบียบรวมถึงการควบคุมกันเอง เช่น การกำหนดราคากลางขึ้นมาใช้ ไม่ให้มีการเอาเปรียบกันในเรื่องการเสนอราคาค่าจ้าง 3) ต้องนำและพัฒนาเทคโนโลยีให้มากขึ้นเพื่อลดงานซ้ำซ้อนเพิ่มความรวดเร็ว แม่นยำทางด้านการสื่อสารและสามารถเชื่อมโยงส่งข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้ ปัจจุบันพบว่าผู้ประกอบการขนส่งหลายรายยังล้าหลังด้านเทคโนโลยี จึงต้องพึ่งพา ระบบของผู้ให้บริการขนส่งจากต่างประเทศ 4) ผู้ประกอบการขนส่งควรออกแบบตัวรถให้เหมาะสมกับสินค้า พร้อมติดตั้งอุปกรณ์กับตัวรถ เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในการส่งมอบและรับสินค้า

และสามารถบรรลุทุกอย่างได้เต็มที่ประสิทธิภาพ 5) ต้องพัฒนานบุคลากรตั้งแต่พนักงานขับรถ พนักงานติดรถให้ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่การให้บริการแก่ลูกค้ารวมไปถึงต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับตามเงื่อนไข สัญญาของผู้ใช้บริการอย่างเคร่งครัดส่วนผู้บริหารควรมีอุปกรณ์หรือวิธีการเป็นเครื่องมือในการติดตาม ผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เช่นส่งรายงานการเดินรถ รายงานการตรวจสอบสภาพรถก่อนออกปฏิบัติงาน ฯลฯ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการขนส่ง คุณสุวัฒน์ มีความเห็นว่าควรแบ่งคุณภาพบริการขนส่ง สินค้าออกเป็นอย่างน้อย 3 ประเภท คือ 1) สินค้าที่เป็นวัตถุดิบ 2) สินค้าทั่วไป เช่นสินค้าอุปโภค บริโภค 3) สินค้าเกษตร เพราะแต่ละประเภทก็มีการให้บริการ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน และส่งผลต่อการเสนอราคา การให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการหรือผู้ว่าจ้าง มีเกณฑ์ ในการวัดและ คัดเลือกผู้ให้บริการ เช่น 1) แนวทางและโครงสร้างการบริหาร 2) การสื่อสาร และเครื่องมือในการ ประสานงานควรมีความเข้าใจตรงกัน 3) มาตรฐานการดำเนินงานต้องทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 4) การ ตรงต่อเวลาตามที่กำหนด 5) การพัฒนานบุคลากร ด้าน IT และการจัดการทางด้านโลจิสติกส์ เช่น การใช้ อีเมลในการติดต่อสื่อสารแทนการใช้เครื่องโทรสาร เป็นต้น

ส่วนปัจจัยที่ผู้ว่าจ้างใช้ในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง มีความเห็นดังนี้

- 1) ราคาการให้บริการ
- 2) ประวัติของผู้รับเหมา และผลงานทั้งปัจจุบันและอดีต
- 3) ระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัท
- 4) ทุนจดทะเบียน
- 5) โครงสร้างการบริหาร และผู้บริหาร
- 6) แนวทางและมุมมองในการบริหารและพัฒนาในอนาคตเน้นที่ลูกค้า
- 7) ความยืดหยุ่นและเชื่อมโยงกับบริษัทฯ ให้บริการรายอื่นๆ
- 8) การใช้ระบบ IT ในการบริหาร และให้บริการกับลูกค้า
- 9) นโยบายความปลอดภัย และข้อมูลเกิดอุบัติเหตุ 1 ปีที่ผ่านมา
- 10) การใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม

การคัดเลือกบริษัทขนส่ง โดยมีคณะกรรมการเฉพาะกิจรับผิดชอบ มีมติเลือกผู้ให้บริการ 3 ราย จากคะแนน มากสุด โดยมีวิธีการให้คะแนนในแต่ละข้อจากข้อมูลที่ได้รับพร้อมการเสนอราคา แล้วนัดหมายไปดูการ ปฏิบัติจริงที่บริษัทของผู้ให้บริการอีกครั้ง นำคะแนนประเมินจากข้อมูล รวมกับคะแนนจากไปดูสถานที่ ปฏิบัติจริง นำมาสู่คณะกรรมการเพื่อตัดสินใจขั้นสุดท้าย และเมื่อเริ่มปฏิบัติงานจะมีการประเมินผลงาน ทุกๆปี หากผลการประเมินมีคุณภาพงานและการให้บริการที่ดี สามารถต่อสัญญาได้อีก 1 ปี



5.2.10 คุณสกนธ์ กับปิยจรรยา

คุณสกนธ์ กับปิยจรรยา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป.สยาม โลจิสติกส์ แอนทราสนสปอร์ต ได้กล่าวว่า การพัฒนาผู้ประกอบการขนส่งจะต้องมีความต้องการพัฒนาตัวเองของผู้ประกอบการขนส่งเอง ถ้าผู้ประกอบการต้องการจะสู้กับบริษัทต่างชาติก็ต้องมีการพัฒนาตัวเอง เพราะบริษัทสินค้าอุปโภคบริโภคใหญ่ๆ จะเลือกผู้ประกอบการขนส่งโดยดูจากมาตรฐานของบริษัท และมาตรฐานของรถขนส่ง ดังนั้นบริษัทขนส่งก็จะต้องพัฒนาตัวเองขึ้นมาด้วยวิธีต่างๆ เช่น เริ่มนำระบบ Just in time เข้ามาใช้งาน เพื่อให้ขนส่งสินค้าได้ทันตามที่ทางลูกค้ากำหนด ปรับเปลี่ยนรถให้มีคุณภาพดีขึ้น นำซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ด้านการแข่งขัน เห็นว่ามีผู้ประกอบการขนาดเล็กจำนวนมากเกินไป เพราะเข้ามาประกอบการนั้นทำได้ง่าย ทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันด้านราคาขึ้น ซึ่งทางภาครัฐควรจะมีการควบคุม

ความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐาน คุณสกนธ์เห็นด้วยกับการจัดทำมาตรฐาน แต่การจะนำมาใช้พัฒนาควรจะเริ่มจากบริษัทขนาดใหญ่ให้เป็นผู้นำก่อน แล้วผู้ประกอบการขนาดเล็กก็จะพัฒนาตามมา ซึ่งก็ขึ้นกับตัวผู้ประกอบการขนส่งเองด้วยว่ามีความสนใจมากน้อยแค่ไหน แต่ถ้าหากไม่มีการพัฒนาก็จะไม่สามารถแข่งขันในตลาดการขนส่งได้

ส่วนปัจจัยที่ผู้ว่าจ้างใช้ในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง มีความเห็นดังนี้

- 1) มาตรฐานด้านราคา
- 2) มาตรฐานด้านความปลอดภัยและมาตรการควบคุมพนักงานขับรถ
- 3) ระบบการบริหารจัดการภายใน ว่าทางบริษัทมีสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือหรือไม่ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ สภาพตัวรถขนส่งที่ดี เป็นต้น

คุณภาพที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการ มีความเห็นเรียงตามลำดับดังนี้

- 1) ขนส่งรวดเร็วและตรงต่อเวลา
- 2) มาตรการด้านความปลอดภัย
- 3) การให้บริการที่สะดวก สภาพ รวดเร็วและสื่อสารเข้าใจง่าย

5.2.11 คุณพูนศักดิ์ เขียวไพรัตน์

คุณพูนศักดิ์ เขียวไพรัตน์ กรรมการผู้จัดการบริษัท อีเทอร์นีตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ในปัจจุบันว่า สถานการณ์ใน 2 ปีมานี้ เปลี่ยนแปลงเร็วมาก ตอนนี้เศรษฐกิจตกต่ำอย่างรวดเร็ว ทำให้คุณภาพการขนส่งลดลงมาก เนื่องจากมีปัจจัยด้านราคาเข้ามามีส่วน ซึ่งเป็นสิ่งที่ชัดเจนเมื่อราคาลดลง คุณภาพก็ต้องลดลงตาม จากแต่เดิมที่ลูกค้าคาดหวังต้องการรถที่มีคุณภาพดี เช่น รถใหม่

สะดวก ยางเปลี่ยนประจำ มี GPS ขนส่งด้วยตู้ปิด แต่พอเกิดภาวะเศรษฐกิจ ลูกค้าจำเป็นต้องลดค่าใช้จ่าย ก็มีความต้องการแค่คุณภาพพื้นฐาน เช่น รถต้องไม่เก่ามาก เพียงแต่ต้องรับผิดชอบส่งสินค้าให้ได้ตามเป้าหมาย คุณภาพการขนส่งก็ไม่ได้ลดลงไปหมด ยังคงมีอยู่ในเรื่องสินค้าต้องไม่มีความเสียหาย รถต้องตรงเวลาพอสมควร คนขับรถสะอาด สภาพรถสะอาดพอใช้ได้ ลูกค้าบางรายก็ไม่ต้องการ GPS หรือ ตู้สินค้าปิด ขอให้ติดตามสินค้าได้ สินค้าไม่เสียหายก็พอ

ในส่วนสถานการณ์แข่งขัน เป็นผลมาจากการบีบราคาของลูกค้า ทำให้ผู้ประกอบการรายเล็กจำเป็นต้องลดราคาเพื่อเอาตัวรอด เนื่องจากสู้เรื่องคุณภาพกับผู้ประกอบการรายใหญ่ไม่ได้ จึงเสนอราคาลูกค้าเท่าทุนเพื่อให้ได้งานไว่ก่อน ซึ่งลูกค้าก็จะเอาราคาที่ได้เสนอมาจากรายเล็กมาคุยกับรายกลางหรือรายใหญ่ ทำให้รายใหญ่ต้องยอมขาดทุนเสนอราคาที่ได้พอรับได้ แต่ส่วนที่หนักก็คือรายกลาง เพราะสู้ทั้งเรื่องราคาและคุณภาพก็ไม่ได้ ซึ่งเรื่องนี้เห็นว่าเมื่อเป็นอย่างนี้ต่อไปเรื่อยๆ รายเล็กก็อยู่ไม่ได้เอง แต่ในธุรกิจขนส่งบางส่วนก็ไม่มีปัญหาด้านการแข่งขัน เช่น ขนส่งสารเคมี ซึ่งมีคู่แข่งไม่มาก และส่วนใหญ่เป็นรายใหญ่ทั้งนั้น

อีกด้านหนึ่งก็คือเรื่อง FTA ทำให้ตลาดเปิดกว้างมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการขนส่งต้องปรับตัวให้ครอบคลุมพื้นที่ ถ้ายังเป็น Local อยู่ก็ถูกกระแส FTA กลืนเข้าไป ทำให้การแข่งขันต้องเลือกว่าจะพัฒนา หรือว่าจะอยู่อย่างเดิมต่อไป ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งก็มีหลายมุมมอง ทั้งต้องการที่เติบโต และไปเป็นบริษัทลูกของบริษัทต่างชาติ ซึ่งก็ถือว่าการพัฒนาอย่างหนึ่ง เพราะบริษัทแม่จะกำหนดมาตรฐานให้ แต่พอทำไปสักพักก็อยากเติบโต บริษัทแม่ต่างชาตก็จะมองว่าเราใหญ่เกินไป เป็นคู่แข่งกัน ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งก็ต้องเลือกว่า จะอยู่เป็นบริษัทลูกต่อไป ก็ไม่ต้องลงไปหาลูกค้าเอง แต่ก็อาจถูกกลืนเป็นทรัพย์สินของบริษัทแม่ได้ถ้าไม่แข็งแรงพอ หรือถ้าออกมาสู่ตลาด ก็พร้อมที่จะเติบโตหรือตกต่ำไปเลยได้เช่นกัน ถ้าไม่มีระบบตลาดที่ดี

ซึ่งตอนนี้ผู้ประกอบการขนส่งที่เป็นบริษัทลูก ปลีกตัวออกมาสู่ตลาดไม่มากนัก เพราะออกมาแล้วทำงานยาก ตอนนี้กระแสการเข้าร่วมกับบริษัทต่างชาตมาแรง เพราะไม่ต้องไปหาลูกค้าเอง ไม่เหมือนเมื่อก่อน ที่จะได้งานต้องถามว่า “รู้จักใคร” รู้จักถึงจะได้งาน แต่ตอนนี้การรู้จักคนเป็นแค่ใบเบิกทาง คุณภาพการบริการก็ต้องมีมาตรฐานที่ดีด้วย ซึ่งผู้ประกอบการรายเล็กและรายกลางจะเหนื่อย เพราะไม่ค่อยมีเครือข่ายตลาดเหมือนรายใหญ่ แต่ถ้าพอเพียงกับกิจการที่มีอยู่ ก็ไม่เหนื่อยมาก ยังพออยู่ได้

และอุปสรรคในการพัฒนา คือ เงิน และเครือข่ายติดต่อกับภายนอกที่น้อย ยิ่งรู้จักคนมากก็แนะนำมาก ซึ่งผู้ประกอบการรายกลางและรายเล็กยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก ซึ่งในส่วนนี้ภาครัฐควรจัดหาวิธีการที่จะทำให้ผู้ประกอบการรวมตัวกัน อย่างการจัดสัมมนาแบบเปิดใจคุยกันก็เป็นเรื่องดี

ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน คุณพูนศักดิ์ มีความเห็นว่ามิใช่ประโยชน์ อย่างน้อยก็เป็นแนวทางส่วนกลางที่เป็นความรู้ สามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้เลย ไม่ต้องเสียเวลาพัฒนาตัวเอง แต่ก็แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน ถ้าคนที่เห็นว่าเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย ไม่ยอมพัฒนาตัวเองก็อาจจะอยู่ได้ แต่บางคนที่อยากพัฒนาตัวเอง ก็



จะทำมาตรฐานตัวนี้ เพราะไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูก เลือกแนวทางที่เหมาะสมกับตัวเอง ไม่เกินตัว ซึ่งเมื่อทำมาตรฐานฯ เสร็จก็จะเป็นการลดค่าใช้จ่ายของตัวเองลงได้

คุณภาพการขนส่งที่ลูกค้าต้องการ

1. การขนส่งรวดเร็วและตรงต่อเวลา
2. การบริการ สะดวก สุภาพ รวดเร็ว สื่อสารเข้าใจง่าย
3. งานเอกสารเรียบร้อย ตรงเวลา
4. การตอบสนองข้อร้องเรียนจากลูกค้า

การที่ลูกค้าจะให้งานกับผู้ประกอบการขนส่ง ส่วนใหญ่จะมองได้ 2 แนวทางคือ 1) เป็นผู้ประกอบการที่กำลังจ้างอยู่ จะดูเรื่องความตรงต่อเวลา การดูแลสินค้า การประกันสินค้า การตอบสนองคำสั่ง ว่าได้คุณภาพที่ต้องการหรือไม่ และ 2) เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ จะดูเรื่องราคาค่าจ้าง โครงสร้างบริษัท คุณภาพรถ คุณภาพพนักงาน และสุดท้ายต้องมีคนรู้จัก

5.2.12 คุณประโยชน์ สัมฤทธิ์

คุณประโยชน์ สัมฤทธิ์ ผู้อำนวยการ บริษัท นิมซ์เล็งขนส่ง 1988 จำกัด ให้ความเห็นว่าสถานการณ์ปัจจุบัน การขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก

ด้านคุณภาพ นั้น ผู้ประกอบการขนส่งส่วนมากเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กจึงยังไม่ทั่วถึงคุณภาพมาตรฐาน จะใช้ความพอใจของลูกค้า หลังใช้บริการเป็นคนตัดสินด้านคุณภาพ แต่ว่าทุกวันนี้ผู้ประกอบการขนส่งจะให้ลูกค้าเป็นคนตัดสินใจเรื่องคุณภาพยอมไม่เพียงพอ มองว่าลูกค้ามีใครบ้างและต้องการสิ่งใด จากนั้นจึงเสริมการบริการนี้เข้าไป

การมองคุณภาพในปัจจุบันถ้าเทียบกับสากลอาจจะสู้ไม่ได้ก็จริง แต่ถ้ามองคุณภาพเทียบกับราคา เนื่องจากลูกค้าส่วนมากให้ความสำคัญกับราคาเป็นหลัก คุณภาพที่ได้ก็มีความเหมาะสมกับราคา ถ้าลูกค้าพร้อมจะจ่ายเงินมากกว่า ผู้ประกอบการขนส่งก็พร้อมที่จะให้บริการคุณภาพที่ดีกว่าด้วย โดยช่วงเวลานี้ มีบริษัทต่างชาติเข้ามาประกอบกิจการขนส่งมากขึ้น ซึ่งบริษัทเหล่านี้จะมาจ้างผู้ประกอบการขนส่งไทย และมีการกำหนดคุณภาพให้ปฏิบัติตาม ทางผู้ประกอบการก็ต้องปฏิบัติให้ได้ตามข้อกำหนดคุณภาพเหล่านั้น

ใน ด้านอุปสรรค มีความเห็นว่าอุปสรรคที่สำคัญ คือ การเข้าถึงข้อมูลด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งไทยมีน้อยเกินไป ผู้ประกอบการขนาดเล็กไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งมักเปิดสอนเป็นหลักสูตรเท่านั้น ทำให้เป็นปัญหาสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ต้องดำเนินงานขนส่งเอง ไม่มีเวลาพอที่จะศึกษาความรู้ได้ ดังนั้นจึงไม่เกิดการพัฒนาสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็ก ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ทั้งด้านคุณภาพการบริการ และด้านราคาก็ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

ปัญหาอีกอย่างในปัจจุบันมีการเปิดเสรีการค้าระหว่างประเทศ (FTA) ทำให้เกิดปัญหาผู้ประกอบการขนส่งคนไทยที่ใช้ชื่อบริษัทตัวเองไปประมูลแล้วไม่ได้งาน จะต้องไปเป็นซับคอนเทคให้บริษัทต่างชาติ ปริมาณการทำงานก็เท่าเดิม แต่ว่าได้เงินน้อยลง สุดท้ายผู้ประกอบการขนส่งคนไทยก็ไม่เจริญเติบโตได้

ด้านการแข่งขัน มองว่าตอนนี้ผู้ประกอบการขนส่งจำนวนมากที่แข่งกันแต่ด้านราคา พยายามตัดราคาให้ต่ำที่สุด และลูกค้าส่วนใหญ่ก็จะเลือกผู้ประกอบการขนส่งจากราคาเช่นกัน แต่ถ้ามีการกำหนดราคาขั้นต่ำนั้น ไม่เห็นด้วย เพราะไม่ต้องการให้การประกอบการเหมือนกับสินค้าที่ถูกควบคุมราคา การแข่งขันโดยเสรีก็มีราคาตลาดอยู่แล้ว หากผู้ขนส่งรายไหนตั้งราคาสูงเกินไปก็จะไม่สามารถอยู่ในตลาดได้เอง

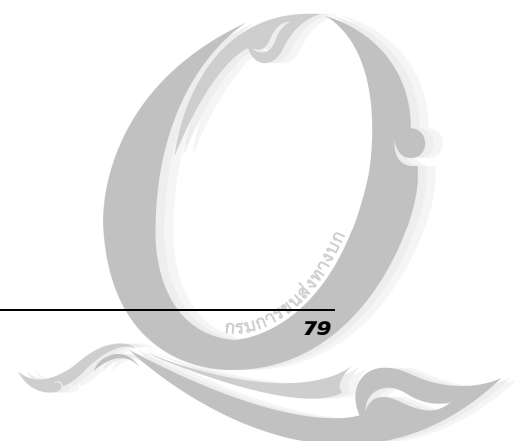
ความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐาน คุณปิยะนุชมองว่ามีประโยชน์ ทางบริษัทเองมีการทำมาตรฐานภายในบ้างแล้ว แต่ก็ทำตามความคิดของทางบริษัทเอง แต่ถ้าหากมีมาตรฐานกลางขึ้นมาก็จะทำให้สามารถเข้าใจได้ตรงกัน ตัวลูกค้าเองก็จะไม่สับสนและมีความมั่นใจ เวลาประมูลหรือเสนอราคาก็สามารถบอกได้ว่ามีมาตรฐานจากกรมการขนส่งทางบกรับรอง ก็ทำให้ลูกค้าสามารถมั่นใจได้มากขึ้น ซึ่งในช่วงแรกอาจมีการต่อต้านจากผู้ประกอบการขนาดเล็ก แต่สุดท้ายผู้ประกอบการเหล่านั้นก็ต้องศึกษาวิธีการปฏิบัติ อาจจะใช้เวลานานหน่อยในการพัฒนา แต่ถ้าต่อต้านไม่มีการพัฒนาก็จะไม่สามารถอยู่ในระบบขนส่งได้

ส่วนปัจจัยที่ผู้ว่าจ้างใช้ในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง มีความเห็นดังนี้

- 1) ราคาขนส่ง
- 2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 3) สภาพและสมรรถนะของรถบรรทุก
- 4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น GPS
- 5) ศักยภาพการพัฒนาธุรกิจในระยะยาว
- 6) บริการเสริมอื่นๆ เช่น ระบบ CSR, CRM

คุณภาพที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการ มีความเห็นเรียงตามลำดับดังนี้

- 1) การขนส่งรวดเร็วและตรงต่อเวลา
- 2) ความสามารถในการเพิ่มรถบรรทุก
- 3) สภาพและสมรรถนะรถบรรทุก
- 4) การดูแลและติดตามสินค้าระหว่างขนส่ง
- 5) การตอบสนองข้อร้องเรียนจากลูกค้า





บันทึก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....