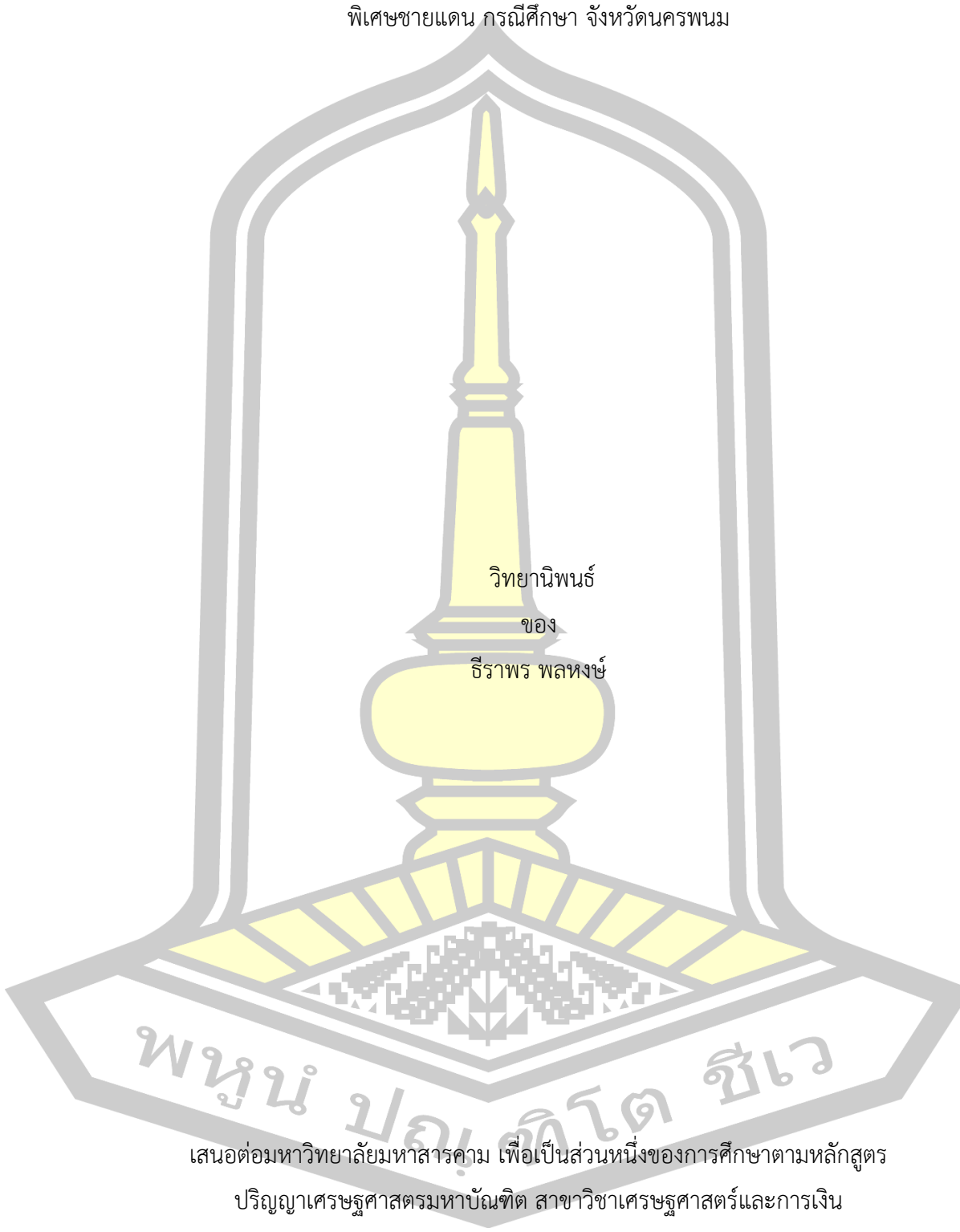
กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่น เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม

วิทยานิพนธ์
ของ
ธีราพร พลหงษ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการเงิน
กรกฎาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่น เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม



วิทยานิพนธ์

ของ

ธีราพร พลหงษ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการเงิน

กรกฎาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Adaptation to Enhance the Competitiveness of Local Freight Operators Special Economic Zone in Nakhon Phanom Province

Teeraphorn Polhong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for Master of Economics Program in Business Economics (Economics and Finance)

July 2023

Copyright of Mahasarakham University

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวธีราพร พลหงษ์ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการเงิน ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผศ. ดร. เฉลิมพล จตุพร)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผศ. ดร. สุธีรา พ่วงพรพิทักษ์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผศ. ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

.....กรรมการ
(รศ. ดร. เอกฉัตร สิริสรรคานันต์)

.....กรรมการ
(ดร. คมกริช วงศ์แข)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการเงิน ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(อ. ดร. ชลธิชา ธรรมวิญญู)
คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

พหูน ปณฺฑิโต ชีเว

ชื่อเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่น เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย ธีราพร พลหงษ์

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธีรา พ่วงพรพิทักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต **สาขาวิชา** เศรษฐศาสตร์และการเงิน

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีที่พิมพ์** 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมที่มีต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัว เพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันที่ธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดนครพนมที่เลือกใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งประเภทสินค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า วิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการศึกษาและนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นบางรายในจังหวัดนครพนม มีการใช้กลยุทธ์ปรับตัวเมื่อเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันจริงและเมื่อมีการปรับใช้กลยุทธ์ใหม่ๆ ทำให้ธุรกิจสามารถรักษาฐานลูกค้าเก่าและสร้างฐานลูกค้าใหม่ๆได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งจึงควรมีประยุกต์ใช้กลยุทธ์การปรับตัว เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจให้ทัดเทียมกับผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้ามาถือครองส่วนแบ่งทางการตลาด รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจทั่วไปที่จะนำกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันไปใช้วางแผนและพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : กลยุทธ์การปรับตัว, ธุรกิจขนส่งสินค้า, เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

TITLE Adaptation to Enhance the Competitiveness of Local Freight Operators Special Economic Zone in Nakhon Phanom Province

AUTHOR Teeraphorn Polhong

ADVISORS Assistant Professor Suteera Puangpronpitag , Ph.D.
Assistant Professor Nitiphong Songsrirote , Ph.D.

DEGREE Master of Economics Program in Business Economics **MAJOR** Economics and Finance

UNIVERSITY Mahasarakham University **YEAR** 2023

ABSTRACT

This research has a purpose to study the impact of the opening of the 3rd Thai-Laos friendship bridge in the Nakhon Phanom province towards local transport businesses, to study adaptation strategies including to increase the competitiveness of the transportation business in the special economic zone of Nakhon Phanom province, which is selected data collection by in-depth interview method from the sample group of entrepreneurs transporting goods in the city area Nakhon Phanom province. By using the information obtained to check the completeness and accuracy of the triangular data content analysis. Summarizing the results of the study and presenting the results of the study in descriptive form the research found that - some local freight operators in Nakhon Phanom province with the adaptive strategy. while opening the 3rd Thai-Lao friendship bridge to increase the real competitiveness and while implementing new strategies enabling businesses to maintain old customers also create new customers. Consequently the transport business operators should be apply adaptation strategies due to increase the competitiveness of the business,to be impartiality new operators that take over the market share. As well as beneficial to general interested persons who will adopt adaptive strategies to increase their competitive ability in planning and organization

development to achieve sustainable operations in the future.

Keyword : Adaptation Strategy, Freight Business, Special Economic Zone

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์และความร่วมมือต่างๆของหลายท่าน ซึ่งให้การสนับสนุนผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นการวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผศ.ดร.สุธีรา พ่วงพรพิทักษ์และผศ.ดร.นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ อาจารย์ประจำสาขาเศรษฐศาสตร์และการเงิน คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำและแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับแนวทางการวิจัย การปรับปรุงงานวิจัยและการนำเสนองานวิจัยนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถนำมาวิเคราะห์ วางแผนและสรุปข้อมูลได้อย่างราบรื่น

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกองค์กร รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำโครงการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และวางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ธีราพร พลหงษ์

พหูน ปณฺฑิโต ชีเว

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ช

สารบัญ ..... ซ

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญภาพประกอบ ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ 1

ที่มาและความสำคัญ 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3

ขอบเขตของการศึกษา 3

วิธีการศึกษา 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5

สะพานมิตรภาพไทย–ลาว แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจหรือเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ เขตเศรษฐกิจพิเศษและการดำเนินการของภาครัฐบาล 5

สะพานมิตรภาพไทย – ลาว 5

แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจหรือเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ 6

เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Border Economic Zone) 9

การดำเนินการของภาครัฐ 17

แนวคิดและทฤษฎี 22

ทฤษฎีฐานราก 22

ทฤษฎีโครงสร้าง 24
ทฤษฎีเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงาน 27
ทฤษฎีการค้าระหว่างประเทศสมัยใหม่ 30
ความแตกต่างระหว่างโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน 32
กลยุทธ์บริหารการจัดการโลจิสติกส์ในมุมมองเศรษฐศาสตร์ 33
การจัดการโลจิสติกส์อย่างชาญฉลาด 37
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา 38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 59
การเก็บรวบรวมข้อมูล 59
ข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม 59
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ 60
ข้อมูลจากการศึกษาวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 62
กลุ่มตัวอย่าง 62
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 62
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 62
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 63
การกำหนดปัญหาวิจัย 63
การจัดการข้อมูล 63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 64
การวิเคราะห์ข้อมูล 66
บทที่ 4 ผลการศึกษา 72
ผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาว 72
ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการลงทุน 72

ผลกระทบด้านสังคม 73
ผลกระทบด้านการขนส่ง 74
ผลกระทบด้านบุคลากร 74
กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขัน 75
กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy) 84
กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy) 89
กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy) 93
วิเคราะห์ผลการศึกษา 95
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 97
สรุปผลการวิจัย 97
ข้อเสนอแนะ 103
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 103
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป 103
ข้อเสนอแนะแนวทางนโยบายระยะสั้นและระยะยาว 104
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อ 104
บรรณานุกรม 106
ภาคผนวก 111
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 112
ภาคผนวก ข บทสัมภาษณ์ 115
ภาคผนวก ค ใบยินยอมด้วยความสมัครใจ 149
ภาคผนวก ง บัญชีภาพประกอบ 151
ภาคผนวก จ บัญชีตาราง 158
ประวัติผู้เขียน 167

สารบัญตาราง

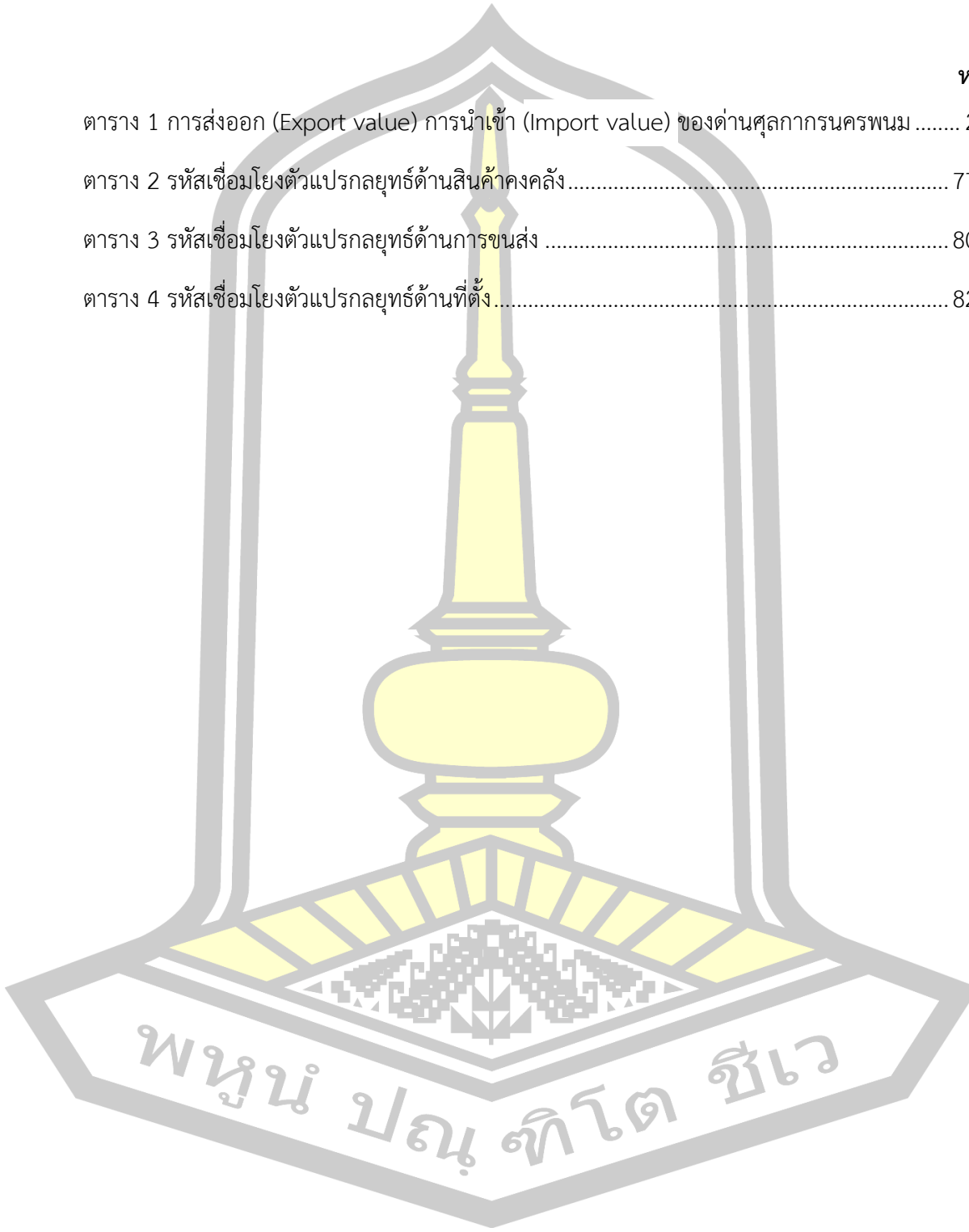
หน้า

ตาราง 1 การส่งออก (Export value) การนำเข้า (Import value) ของด่านศุลกากรนครพนม 2

ตาราง 2 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง 77

ตาราง 3 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านการขนส่ง 80

ตาราง 4 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง 82



สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ 1 มูลค่าสินค้าผ่านแดนจาก สปป.ลาวไปประเทศที่สาม 2
ภาพประกอบ 2 แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย 7
ภาพประกอบ 3 มูลค่าการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม ประจำปี พ.ศ. 2557-2560 14
ภาพประกอบ 4 มูลค่าการค้าชายแดนด้านชายแดนกับสปป.ลาว ปีงบประมาณ 2559 15
ภาพประกอบ 5 ช่องทางการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม 15
ภาพประกอบ 6 กราฟแสดงจุดดุลยภาพผู้ผลิตและผู้บริโภค 36
ภาพประกอบ 7 การจัดการข้อมูล 64
ภาพประกอบ 8 แนวคำถามกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการ 66
ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล 67
ภาพประกอบ 10 การเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว 70

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

อิทธิพลของการเปิดการค้าเสรีก่อให้เกิดภาวการณ์แข่งขันทางเศรษฐกิจในรูปแบบการค้าและการลงทุนของผู้ประกอบการต่างๆมากขึ้น เป็นการยากที่ผู้ประกอบการจะต้านทานกระแสการเปลี่ยนแปลงในตลาดได้ เช่นเดียวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากการเปิดการค้าเสรีกับธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่น หลังจากได้มีการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมและแขวงคำม่วนในประเทศลาว

สะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้มีการเชื่อมต่อระหว่างประเทศไทยและประเทศลาว เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของทั้งสองประเทศและยังส่งเสริมสายสัมพันธ์อันแนบแน่นระหว่างสองประเทศ และเนื่องจากนครพนมมีจุดเด่นทางด้านเส้นทางการคมนาคมขนส่งทางบกที่สั้นที่สุด ซึ่งเป็นถนนที่เชื่อมเศรษฐกิจการค้า การลงทุนและการท่องเที่ยวของทั้ง 3 ประเทศ คือ ไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและเวียดนามเข้าด้วยกันและยังสามารถเดินทางต่อไปยังเมืองหนานหนิงของประเทศจีนได้อีกด้วย ซึ่งถือเป็นเส้นทางสู่จีนที่มีระยะทางที่สั้นที่สุด จึงทำให้ปัจจุบันผู้ประกอบการของไทยได้หันมาใช้ถนนสายเศรษฐกิจเส้นทาง R12 ในการขนส่งผลไม้สดและสินค้าต่าง ๆ จากประเทศไทยไปยังประเทศจีน เพราะมีระยะทางการขนส่งสั้นกว่า อีกทั้งยังมีต้นทุนค่าขนส่งที่ถูกกว่าอีกด้วย จึงทำให้เส้นทาง R12 เป็นเส้นทางที่สามารถตอบโจทย์ได้ดีที่สุดสำหรับการขนส่งและระบบโลจิสติกส์ ซึ่งจังหวัดนครพนมมีการขยายตัวของธุรกิจขายสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังจะถูกสนับสนุนให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน โดยได้มีการใช้เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก-ตะวันตก (R9) หรือ East-West Economic Corridor : EWEC เพื่อเชื่อมต่อการค้าไปยังประเทศอื่นๆและรัฐบาลได้มีการส่งเสริมให้จังหวัดนครพนมเป็นศูนย์กลางการค้า โดยมีการขนานนามให้เป็น “Logistic Hub กลุ่มประเทศลุ่มน้ำโขง” รวมถึงหลังจากที่มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนมมีผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้ารายใหม่ทั้งในและต่างประเทศได้มีการเข้ามาลงทุนมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบต่อนโยบายการเปิดการค้าเสรีเป็นจำนวนมาก

ดังนั้น การศึกษานี้จึงต้องการที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่น เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา

จังหวัดนครพนม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน โดยใช้ข้อมูลจากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 ราย รวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด (Semi-Stucted Interview) ในกลุ่มตัวอย่างที่มีการดำเนินธุรกิจขนส่งประเภทสินค้าเท่านั้น สถานที่ตั้งในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม รวมไปถึงการเลือกใช้ผู้ประกอบการที่มีการก่อตั้งและดำเนินธุรกิจก่อนมีการเปิดสะพานมิตรภาพไทย – ลาว อันจะนำไปสู่ความเข้าใจและความสามารถในการวิเคราะห์ในแง่ของการรับทราบถึงผลกระทบที่ได้รับหลังจากที่มีการเปิดการค้าได้ครบถ้วน เพื่อสามารถนำไปสู่การทราบถึงกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ในการปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันการผู้ประกอบการรายใหม่ได้

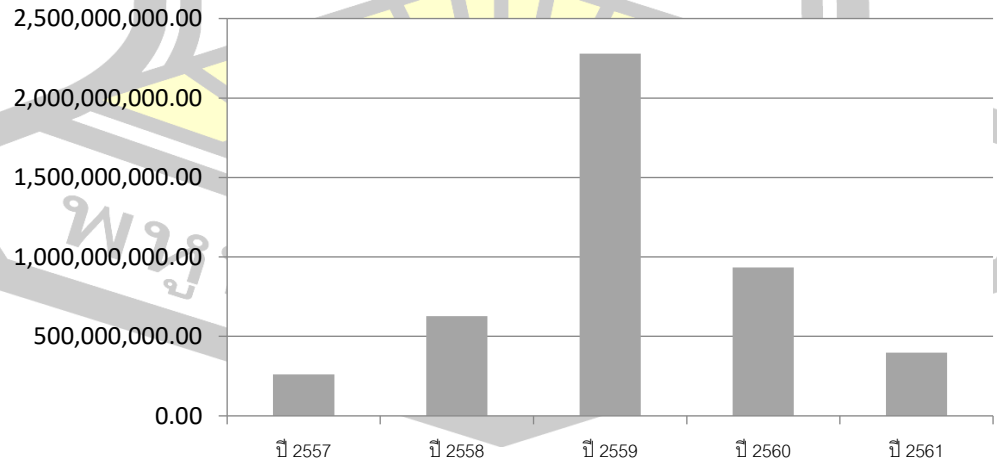
ตาราง 1 การส่งออก (Export value) การนำเข้า (Import value) ของด่านศุลกากรนครพนม

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
การส่งออก	43,980,972,852	56,000,652,143	60,360,421,917	55,814,829,619	52,595,162,097
การนำเข้า	33,900,104,138	50,061,102,086	44,213,972,578	25,923,219,480	32,696,462,899

ที่มา : ด่านศุลกากรนครพนม (2561 : เว็บไซต์)

ภาพประกอบ 1 มูลค่าสินค้าผ่านแดนจาก สปป.ลาวไปประเทศที่สาม



ที่มา : ด่านศุลกากรนครพนม (2561 : เว็บไซต์)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมที่มีต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น

2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันที่ธุรกิจขนส่งสินค้าเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนมเลือกใช้

ขอบเขตของการศึกษา

1. ใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งประเภทขนส่งสินค้า(เท่านั้น) จำนวน 5 ราย การเลือกใช้ผู้ประกอบการที่มีการก่อตั้งและดำเนินธุรกิจก่อนมีการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษการค้าไทย – ลาว

2. วิเคราะห์กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันที่ธุรกิจขนส่งสินค้าโดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด (Semi-Structed Interview)

3. วิเคราะห์กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันทางด้านการขนส่งโดยยึดตามทฤษฎีกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง กลยุทธ์ด้านการขนส่ง กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง

4. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เขตเศรษฐกิจพิเศษการค้าไทย – ลาว อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

5. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม ในปี 2561

วิธีการศึกษา

1. กำหนดรหัสเพื่อจำแนกข้อมูลแบบกว้างๆ เป็นข้อความที่มีความหมายเข้าข่ายกับเรื่องที่ตัวเองทำการวิเคราะห์แล้วกำหนดรหัสที่เหมาะสมให้แก่ข้อความเหล่านั้น จุดมุ่งหมายสำคัญของการกำหนดรหัสแบบนี้ก็เพื่อการจัดกลุ่มจัดประเภท หรือเพื่อจำแนกข้อมูลเป็นหลัก

2. การจัดรหัสข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ โดยแต่ละข้อความอาจจะมีหลายหมวดหมู่ตามเนื้อหาสาระความสำคัญหรือหลากหลายมุมมองของบทความนั้น

3. การเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว เป็นการเชื่อมโยงข้อมูล(ข้อความ)ที่ให้รหัสแบบ open coding แล้วเข้าด้วยกันให้เป็นกลุ่ม ตามความสัมพันธ์ที่รหัสเหล่านั้นมีต่อกัน

4. สร้างมโนทัศน์เชิงทฤษฎีจากข้อมูลด้วยเทคนิคการกำหนดรหัสหลายแบบ ใช้การเปรียบเทียบเพื่อจำแนกประเภทและหาความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์ นักวิจัยเขียนบันทึก เพื่อเก็บความคิดทุกอย่างที่เกิดขึ้นจากกระบวนการกำหนดรหัสและการเปรียบเทียบตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้อง ด้วยข้อมูลที่รวบรวมมาใหม่ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อสนเทศผลกระทบจากยุคเศรษฐกิจดิจิตอลและการเปิดการค้าเสรีที่มีต่อธุรกิจขนส่งสินค้า
2. ข้อสนเทศแนวทางการปรับตัวเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจขนส่งสินค้าท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม
3. ข้อเสนอแนะแนวทางหรือกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจขนส่งสินค้า เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม
4. ข้อเสนอแนะกลยุทธ์ที่ได้จากการศึกษา สามารถนำมาปรับใช้ในธุรกิจขนส่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันได้จริง

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่น เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สะพานมิตรภาพไทย–ลาว แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจหรือเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ เขตเศรษฐกิจพิเศษและการดำเนินการของภาครัฐบาล

สะพานมิตรภาพไทย – ลาว

1. ความสำคัญสะพานมิตรภาพไทย-ลาว

สะพานข้ามแม่น้ำโขงขนาดใหญ่แห่งแรกเป็นสะพานที่สร้างความสัมพันธ์ไทย-ลาวให้กระชับแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งในปัจจุบันมีสะพานมิตรภาพไทย-ลาวที่เปิดใช้บริการแล้ว 3 แห่งและที่ยังไม่เปิดให้บริการอีก 3 แห่ง คือ

1.1 สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ สะพานที่เชื่อมต่อจังหวัดหนองคายเข้ากับกรุงเวียงจันทน์ เป็นสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งแรก เชื่อมต่อเทศบาลหนองคายเข้ากับบ้านท่านาแล้ง นครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศลาว เปิดใช้เมื่อปี 2537

1.2 สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 สะพานที่เชื่อมต่อจังหวัดมุกดาหารกับแขวงสะหวันนะเขต ประเทศลาว เป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางเศรษฐกิจตะวันตกและตะวันออก เริ่มจากพม่า ไทย ลาว และสิ้นสุดที่เวียดนาม เปิดใช้เมื่อปี 2550

1.3 สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 3 สะพานที่เชื่อมต่อจังหวัดนครพนมเข้ากับคำม่วน เชื่อมต่อจังหวัดนครพนมกับแขวงคำม่วน ประเทศลาว เป็นสะพานที่เชื่อมต่อระหว่างไทย ลาว เวียดนามและภาคใต้ของจีน เปิดใช้เมื่อปี 2554

1.4 สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 4 – สะพานที่เชื่อมต่อจังหวัดเชียงรายเข้ากับห้วยทราย (อยู่ในระหว่างการก่อสร้าง)

1.5 โครงการสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 5 – สะพานที่เชื่อมต่อจังหวัดบึงกาฬเข้ากับ (ยังไม่เปิดให้ใช้บริการ)

1.6 โครงการสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 6 – สะพานที่เชื่อมต่อจังหวัดอุบลราชธานีกับแขวงสาละวัน (ยังไม่เปิดให้ใช้บริการ)

2. สะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 3 (นครพนม-คำม่วน)

สะพานมิตรภาพไทย-ลาว 3 เป็นสะพานที่เชื่อมต่อระหว่างประเทศไทยที่หมู่ที่ 1 บ้านห้อม ตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมกับประเทศลาวบ้านเวินใต้ เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน ควบคุมการก่อสร้างโดยสำนักก่อสร้างสะพานกรมทางหลวงและบริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล้อปเมนต์ จำกัด(มหาชน) เป็นผู้รับจ้างก่อสร้างใช้งบประมาณก่อสร้างจากรัฐบาลไทยทั้งสิ้น 1,723 ล้านบาท มีระยะเวลาการก่อสร้างรวม 900 วัน แล้วเสร็จในวันที่ 11 พ.ย. 2554 เป็นเส้นทางการคมนาคมขนส่งด้านการค้าและการท่องเที่ยวเชื่อมโยงจากประเทศไทย ประเทศลาว ประเทศเวียดนามและภาคใต้ของประเทศจีน ซึ่งมีความยาวรวม 1,423 เมตร มีความกว้าง 13 เมตร และมีการช่องจราจร 2 ช่อง และไม่มีทางรถไฟ และเพื่อเป็นการรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี 2015

ทั้งนี้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินไปทรงเป็นประธานในพิธีวางศิลาฤกษ์สะพานมิตรภาพไทย - ลาว แห่งที่ 3 ใน วันศุกร์ที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2552 ณ มณฑลพิธี บ้านห้อม ตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมและเสด็จทรงเป็นประธานพิธีเปิดอย่างเป็นทางการร่วมกับสหายบุนยัง วอละจิด รองประธานประเทศลาว ในวันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 เวลา 11.11 น. อีกด้วย

แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจหรือเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจ

ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Sub-region Economic Cooperation Program – GMS Program) เมื่อปี 2535 ซึ่งโครงการ GMS เป็นความร่วมมือของประเทศสมาชิกลุ่มน้ำโขง ในพื้นที่ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาแนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจ ในปัจจุบันทั้ง 6 ประเทศลุ่มแม่น้ำโขง คือ ประเทศไทย ประเทศพม่า ประเทศลาว ประเทศจีน(ยูนนานและกวางสี) ประเทศเวียดนาม และประเทศกัมพูชาได้กำหนดแนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจ 3 แนวพื้นที่ ได้แก่

แนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) เชื่อมโยงพม่า-ไทย-ลาว-เวียดนามระยะทาง 1,500 กิโลเมตร ได้แก่ เมาะละแหม่ง-เมียวดี/แม่สอด-พิษณุโลก-ขอนแก่น-กาฬสินธุ์-มุกดาหาร/สะหวันนะเขต-ดองฮา-ดานัง

แนวเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor: NSEC) 2 เส้นทางหลัก ได้แก่ เชื่อมโยงจีน-พม่า-ลาว-ไทย (คุนหมิง-เชียงรุ่ง-ต้าหลั่ว-เชียงตุง-ท่าขี้เหล็ก/แม่สาย-กรุงเทพฯ และคุนหมิง-เชียงรุ่ง-บ่อเต็นหลวงน้ำทา-ห้วยทราย/เชียงของ-กรุงเทพฯ) ระยะทางประมาณ 1,280 กิโลเมตร และจีน-เวียดนาม (คุนหมิง-ฮานอย-ไฮฟอง)

แนวตอนใต้ (Southern Economic Corridor: SEC) เชื่อมโยงไทย-กัมพูชา-เวียดนาม 3 เส้นทาง ได้แก่ กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ/ปอยเปต-พนมเปญ-โฮจิมินห์ซิตี้-วังเตา ระยะทาง 1,005

กิโลเมตร กรุงเทพฯ-ตราด/เกาะกง-สแรแอมปึล-กัมปอต-ฮาเตียน-กามู-นำเชา ระยะทาง 907 กิโลเมตร กรุงเทพฯ-เสียมราฐ-สตรึงเตร็ง-รัตนคีรี-OYadav-Play Ku-Quy Nhon ระยะทาง 1,150 กิโลเมตร

จังหวัดของไทยซึ่งตั้งอยู่ตามแนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจ (Economic Corridors) มีดังนี้

แนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) ประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ ตาก สุโขทัย พิษณุโลก เพชรบูรณ์ ขอนแก่น กาฬสินธุ์และมุกดาหาร

แนวเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor: NSEC) ประกอบด้วย 13 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ ลำปาง นครสวรรค์ อยุธยา ลำพูน พะเยา แพร่ อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร ตาก พิษณุโลกและกรุงเทพฯ

แนวตอนใต้ (Southern Economic Corridor: SEC) ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราดและกาญจนบุรี

ภาพประกอบ 2 แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

ที่มา : Asian Development Bank, 2011 (2561 : เว็บไซต์)

1. ความสำคัญของระเบียงเศรษฐกิจต่อการพัฒนาภูมิภาคของไทย

ความสำคัญของระเบียงเศรษฐกิจต่อประเทศไทยที่เห็นได้อย่างชัดเจนที่สุดคือการเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจของจังหวัดต่างๆในประเทศไทยเข้ากับจังหวัด/เมืองต่างๆในประเทศเพื่อนบ้าน จะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มการค้า การลงทุนในจังหวัดเหล่านั้น และยังจะมีผลในการเพิ่มการค้า การลงทุนของไทยในประเทศเพื่อนบ้าน

1.1 ความสำคัญด้านการค้า

การเปิดของพรมแดนมีผลทำให้การค้าระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เป็นการค้าชายแดน (Border Trade) จากข้อมูลแนวโน้มการค้าชายแดน ณ เมืองชายแดนที่มีการเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านตามแนวระเบียงเศรษฐกิจทั้ง 3 จะเห็นได้ว่าการค้าชายแดนของเมืองชายแดนทั้ง 5 เมืองมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดช่วงต้นทศวรรษ 2000 ที่ผ่านมา นอกจากการค้าชายแดนของทั้ง 5 เมืองชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้านจะเพิ่มขึ้นแล้ว การค้าชายแดนระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านโดยรวมก็เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญด้วยเช่นกัน เช่น การค้าชายแดน(ทางภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน(พม่าและลาว) เพิ่มขึ้นจาก11,698.4 ล้านบาท ในปี 1996 เป็น 30,066.9 ในปี 2003 (หรือเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยประมาณ 22.4 เปอร์เซ็นต์ ต่อปี)

1.2 ความสำคัญด้านการลงทุน

ปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญกับการสร้างระเบียงเศรษฐกิจโดยมุ่งหวังจะให้เกิดการย้ายฐานการผลิตและการลงทุนไปยังเมืองชายแดน เพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและปัจจัยการผลิตในพื้นที่และจากประเทศเพื่อนบ้าน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเป็นสามหน่วยงานหลักที่มีส่วนผลักดันโครงการเขตเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าว โดยการสร้างนิคมอุตสาหกรรม โครงสร้างพื้นฐาน และแรงจูงใจในการลงทุนในเมืองชายแดน วัตถุประสงค์หลักของการสร้างเขตเศรษฐกิจพิเศษเหล่านี้คือ เพื่อที่จะเชื่อมโยงกับเมืองชายแดนของประเทศเพื่อนบ้านที่อยู่ฝั่งตรงกันข้ามกับเขตเศรษฐกิจเหล่านี้ ได้แก่ แขวงบ่อแก้ว เมียวดี สะหวันนะเขต เกาะกง ตามลำดับ เนื่องจากเขตเศรษฐกิจพิเศษของไทยตั้งอยู่บนแนวระเบียงเศรษฐกิจทั้งสาม ดังนั้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายใต้โครงการระเบียงเศรษฐกิจจึงถูกคาดหวังว่าจะสามารถกระตุ้นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ปัจจัยการผลิต และการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษเหล่านี้และจากข้อมูลการลงทุนในจังหวัดที่อยู่บนระนาบระเบียงเศรษฐกิจทั้ง จะเห็นได้ว่าการลงทุนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในเกือบทุกจังหวัด (ยกเว้นมุกดาหาร และลำปาง)

เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Border Economic Zone)

1. ความหมายของเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Border Economic Zone) การพัฒนาประเทศโดยการส่งเสริมให้มีการค้าและการลงทุนที่เพิ่มขึ้น จะช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศมีการขยายตัว แนวทางการพัฒนาพื้นที่ในลักษณะของ “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” (Special Economic Zone) นับเป็น แนวทางการพัฒนาที่มีการศึกษาและกล่าวถึงกันมานานในประเทศไทย

คำว่า “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” เป็นที่รู้จักของคนไทยมานานพอสมควร แต่หากถามว่าลักษณะใดจึงเรียกว่า เขตเศรษฐกิจพิเศษ จะได้รับคำตอบที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไป สิ่งที่เรียกว่าพิเศษในที่นี้จะหมายถึง การได้รับสิทธิพิเศษทางด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นสิทธิพิเศษทางภาษีอากร การส่งเสริมการลงทุน ความพร้อมของปัจจัยการผลิตการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมและบริการพื้นฐานต่างๆตั้ งแต่ระบบขนส่ง ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ และจะมีคำเรียกเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป เช่น เขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone) เขตอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก (Export Processing Zone) คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse) และเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน (Special Border Economic Zone) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะให้ความสำคัญกับ การประกอบกิจกรรมประเภทใด หรือคำใดจะเป็นที่น่าดึงดูดนักลงทุนมากที่สุด (สมาคมสันนิบาติเทศบาลแห่งประเทศไทย, 2548 : เว็บไซต์)

2. แนวความคิดเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการกระจายการพัฒนาไปสู่พื้นที่ต่าง ๆ เพื่อมิให้การพัฒนากระจุกตัวเฉพาะในเมืองใหญ่ โดยใช้กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลายเป็นตัวนำในการพัฒนา ซึ่งนอกจากจะช่วยกระจายการพัฒนาไปสู่พื้นทujเฉพาะที่ได้รับการจัดตั้งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษอันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เฉพาะและพื้นที่ใกล้เคียงโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และศักยภาพในการแข่งขันของประเทศในเวทีการค้าโลกอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2548 : เว็บไซต์)

เขตเศรษฐกิจพิเศษ หมายถึง พื้นที่แห่งหนึ่งแห่งใดที่ได้รับการกำหนดและพัฒนาขึ้นมาภายใต้กฎหมายและการบริหารกิจการในลักษณะเฉพาะ ซึ่งภายในเขตเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าวนั้นจะมีการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของอสังหาริมทรัพย์เพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะรองรับการลงทุนจากต่างประเทศ เช่น การให้สิทธิ ประโยชน์ทางภาษีการอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการและบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ตั้งแต่ ระบบขนส่ง ระบบไฟฟ้า ระบบประปา นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจการสนับสนุนและกิจการต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดให้มีระบบ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าวนั้น ถือเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมท้องถิ่นนั้น ให้มีความเจริญมากยิ่งขึ้น (นันทพร ดำรงพงศ์, 2561 : บทคัดย่อ)

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีการลงทุนภายในประเทศ โดยมีรูปแบบการบริหารและให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ โดยมีกฎเกณฑ์แตกต่างไปจากกฎเกณฑ์ ที่ใช้บังคับปกติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้วยการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นประตูการค้าในฐานการผลิตและระบายสินค้าของนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ โดยอาศัยวัตถุดิบและแรงงานจากพื้นที่โดยรอบทั้งภายในและประเทศเพื่อนบ้าน ผ่อนคลายกฎระเบียบที่กีดขวางทางการค้า การลงทุนระหว่างประเทศและปรับปรุงกฎหมายนโยบายสนับสนุนการลงทุนในประเทศ ทั้งด้านสิทธิประโยชน์จัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การผ่อนปรนใช้แรงงานต่างด้าวและการทำธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ ส่งเสริมชุมชนในฐานรากให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จากการเพิ่มปริมาณการค้า การลงทุน การผลิต โดยเฉพาะการเชื่อมโยง อุตสาหกรรมชนบท และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าสู่ตลาดระดับภาคและประเทศ นำไปสู่การจ้างงาน ลดปัญหาการว่างงาน เพิ่มรายได้และการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคต่าง ๆ จะช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิต สภาพแวดล้อมชุมชนดีขึ้น (สิริวษา สิทธิชัย, 2551 : บทคัดย่อ)

สำหรับแนวคิดการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในต่างประเทศนั้น ประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศ ในกลุ่มองค์กรความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ หรือที่ เรียกว่า OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) ไม่มีแนวคิดการพัฒนาพื้นที่เฉพาะเพื่อประโยชน์ในการกระตุ้นเศรษฐกิจแต่จะเน้น “การพัฒนา ระบบการให้บริการทั้งระบบ” โดยการลดกฎระเบียบและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีการจัดเก็บข้อมูลด้านต่างๆในฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้บริการในลักษณะของศูนย์บริการร่วม (Service Center) รวมทั้งมีการนำระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำหรับกรณีสหภาพยุโรป (European Union) นั้น ถือหลัก Free Trans-bordering of goods, labor and capital ประเทศสมาชิกจึงไม่มีการพัฒนาพื้นที่พิเศษขึ้นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ แต่เน้นการพัฒนาระบบการให้บริการทั้งระบบเช่นเดียวกับประเทศในกลุ่ม OECD หากประเทศ ที่จะเข้าเป็นสมาชิกใหม่มีการตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษอยู่เดิมก็ต้องยกเลิก

3. การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษของประเทศไทย หากพิจารณาในส่วนของแนวคิดการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในประเทศไทย พบว่าแนวคิดการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษไม่ใช่เรื่องใหม่ในประเทศไทย ที่ผ่านมามีการพัฒนาในลักษณะนี้ภายใต้รูปแบบต่าง ๆ กัน ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม (Industrial Estate: IE) เป็นรูปแบบการพัฒนาของพื้นที่ เฉพาะเขตอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก (Export Processing Zone: EPZ) เป็นรูปแบบการพัฒนาของเมืองใกล้ท่าเรือหรือสนามบิน

คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse: BW) หรือร้านค้าปลอดอากร (Duty Free Shop: DFS) และเขตการค้าเสรี (Free Trade Zone : FTZ) หรือเขตการค้าปลอดภาษี (Duty Free Port) เป็นรูปแบบการพัฒนาของเมืองท่า และเขตเศรษฐกิจพิเศษ ชายแดน (Special Border Economic Zone: SBEZ) เป็นรูปแบบการพัฒนาของพื้นที่ตามแนวชายแดน นอกจากนี้ประเทศไทยมีการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่ใกล้เคียงกับการพัฒนาในลักษณะของเขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ พื้นที่ในโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกหรืออีสต์เทิร์นซีบอร์ด (Eastern Seaboard Development Program) ซึ่งเริ่มต้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ครอบคลุมพื้นที่การพัฒนาระยะแรก 3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ที่รัฐบาลในสมัยนั้นมีนโยบายให้จัดตั้งเขตเศรษฐกิจเฉพาะขึ้นมา เพื่อเร่งรัดการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ทั้งด้านเศรษฐกิจ การค้า อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีโดยเป้าหมายสูงสุด คือ ต้องการให้พื้นที่นี้เป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศที่เป็นประตูเปิดเชื่อมโยงการพัฒนา (Gateway) ไปสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ พร้อมกับเชื่อมเส้นทางการค้าสู่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์และเป็นแหล่งอุตสาหกรรมที่ทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งของโลก (เรวดี แก้วมณี, 2554 : เว็บไซต์)

การพัฒนาพื้นที่เฉพาะในประเทศไทยเริ่มจากประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 339 ในปีพ.ศ. 2515 ให้มีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภายใต้การบริหารของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) นิคมอุตสาหกรรมแห่งแรกที่จัดตั้งขึ้น คือ นิคมอุตสาหกรรมบางชัน ต่อมาจำนวนนิคมอุตสาหกรรมก็เพิ่มมากขึ้น โดยผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจะได้สิทธิประโยชน์ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ซึ่งแบ่งออกได้เป็นสิทธิประโยชน์ทั่วไปซึ่งใช้กับนิคมทุกแห่ง และสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมสำหรับผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออก แต่การดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรมยังมีข้อจำกัดหลายด้าน ได้แก่

1. ขอบเขตของกิจกรรมยังจำกัดอยู่เฉพาะการประกอบการค้าอุตสาหกรรม
2. ขาดอิสระด้านการเงิน บุคลากร และการบริหารจัดการ
3. ขาดความคล่องตัวในการจัดหาที่ดินเพื่อจัดตั้งหรือขยายพื้นที่นิคม
4. ไม่มีอำนาจในการจดทะเบียน อนุมัติและอนุญาตแทนหน่วยงานอื่น ๆ

ถึงแม้ว่านิคมอุตสาหกรรมและเขตอุตสาหกรรมส่งออกจะส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา แต่แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและเขตอุตสาหกรรมส่งออกมีข้อจำกัดที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมและเขตอุตสาหกรรมส่งออกจำกัดประเภทธุรกิจไว้เฉพาะ “อุตสาหกรรม” “อุตสาหกรรมส่งออก” และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการอุตสาหกรรมหรืออุตสาหกรรมส่งออกเท่านั้น ทำให้นิคมอุตสาหกรรมและเขตอุตสาหกรรมส่งออกไม่สามารถรองรับธุรกิจอื่นอันเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจได้ เช่น การเกษตร การขนส่งและการบริการ เป็นต้น

ประการที่สอง องค์กรที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการนิคมอุตสาหกรรมและเขตอุตสาหกรรมส่งออกไม่มีอำนาจในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมและเขตอุตสาหกรรมส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ ทำให้การให้บริการแก่ผู้ประกอบการล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น

ข้อจำกัดทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการพัฒนาแนวคิด “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” (Special Economic Zone) ขึ้น เพื่อแก้ไขข้อจำกัดทั้งสองประการดังกล่าว โดยเขตเศรษฐกิจพิเศษมีสาระสำคัญ ๆ 3 ประการคือ

1. เขตเศรษฐกิจพิเศษไม่มีการจำกัดประเภทของธุรกิจ โดยนอกจากการอุตสาหกรรมแล้ว ผู้ประกอบการภายในเขตเศรษฐกิจพิเศษยังสามารถประกอบธุรกิจการเกษตร การปศุสัตว์ การประมง การท่องเที่ยว การขนส่ง การเคหะและการก่อสร้าง การวิจัยและการผลิตที่ต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูงตลอดจนการค้าและการบริการด้วย

2. ผู้อาศัยและผู้ประกอบธุรกิจในเขตเศรษฐกิจพิเศษจะต้องได้รับสิทธิพิเศษทางภาษีอากร

3. องค์กรบริหารเขตเศรษฐกิจพิเศษจะต้องมีอำนาจอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจและผู้อาศัยในเขตเศรษฐกิจพิเศษทุกเรื่อง เพื่อให้การประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สาระสำคัญของเขตเศรษฐกิจพิเศษทั้งสามประการดังกล่าวข้างต้น จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศในเวทีการค้าระหว่างประเทศไทยกับนานาประเทศ รวมทั้งช่วยกระจายการพัฒนาไปสู่พื้นที่เฉพาะ ที่ได้รับการจัดตั้งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรงในพื้นที่เฉพาะและพื้นที่ใกล้เคียงด้วย (สมาคมสันนิบาติเทศบาลแห่งประเทศไทย, 2548 : เว็บไซต์)

เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงจำเป็นต้องพัฒนาพื้นที่อื่นๆที่มีศักยภาพพอที่จะพัฒนาเป็นฐานอุตสาหกรรมใหม่ของประเทศได้โดยเฉพาะเมื่อประเทศเพื่อนบ้านของไทยได้เปิดประเทศและให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อสร้างความเจริญให้ประเทศและให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ชายแดนจึงเริ่มได้รับความสนใจ ประกอบกับพื้นที่ชายแดนของไทยเองได้มีการพัฒนามาแล้วระยะหนึ่ง ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม การค้าและบริการ โดยบางพื้นที่มีสภาพทางกายภาพและศักยภาพเหมาะสมที่จะพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างมาก (ดำรง แสงกวีเลิศ และนันธิกา ทังสุพานิช, 2545 : เว็บไซต์)

การพัฒนาพื้นที่บริเวณชายแดนที่มีการค้ากับประเทศเพื่อนบ้านให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจึงมีความได้เปรียบและเหมาะสมที่จะพัฒนาให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษได้มากกว่าพื้นที่อื่น

4. เขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนม จัดตั้งขึ้นโดยประกาศคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ที่ 2/2558 เรื่อง กำหนดพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 2 ข้อที่ 4 ให้เป็นเส้นทางการค้าที่มีความได้เปรียบ เนื่องจากมีระยะทางที่สั้นที่สุดในการขนส่งสินค้าจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยผ่านสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ไปยังภาคกลางตอนบนของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามและขึ้นไปนครหนานหนิง มณฑลกวางสี เมืองกวางโจว มณฑล กวางตุ้ง ภาคใต้ของสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งมีระยะทางรวมประมาณ 2,239 กิโลเมตร การใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ในการเป็นจุดศูนย์กลางโลจิสติกส์เชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ทั้งหมดไว้อย่างเป็นระบบ อันประกอบไปด้วย การขนส่ง การเคลื่อนย้ายสินค้า-บริการ ข้อมูลข่าวสาร และการเคลื่อนย้ายทุน มีความพร้อมเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ระบบคมนาคมขนส่งและระบบสาธารณูปการ ซึ่งกำหนดให้ท้องที่ 13 ตำบล แบ่งเป็น อำเภอเมืองนครพนม 10 ตำบล ได้แก่ ตำบลกุรุคุ ตำบลท่าค้อ ตำบลนาทราย ตำบลนาราชควาย ตำบลในเมือง ตำบลบ้านผึ้ง ตำบลโพธิ์ตาก ตำบลหนองญาติ ตำบลหนองแสง ตำบลอาจสามารถและ อำเภอท่าอุเทน 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลโนนตาล ตำบลเวินพระบาท ตำบลรามราช เป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม

โดยสภาพทั่วไปจังหวัดนครพนม มีประชากรทั้งหมด จำนวน 715,399 คน มีเนื้อที่ประมาณ 5,512.7 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,445,414.32 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3 ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดนครพนม ปี 2557 ณ ราคาคงที่มีมูลค่า 22,756 ล้านบาท มีอัตราการเปลี่ยนแปลงระหว่างปี 2554 – 2557 ในอัตรา 6.14, 14.41, -2.37 และ 0.54 ตามลำดับ ภาคเกษตรมีมูลค่า 6,143 ล้านบาท นอกภาคการเกษตรมีมูลค่า 16,667 ล้านบาท รายได้ต่อหัวประชากรของจังหวัด เท่ากับ 67,847 บาท ลดลงจากปี 2556r (ซึ่งเท่ากับ 71,030 บาท) จัดอยู่ในลำดับที่ 6 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และลำดับที่ 56 ของประเทศ โดยมีโครงสร้างมูลค่าการผลิตที่สำคัญ ดังนี้

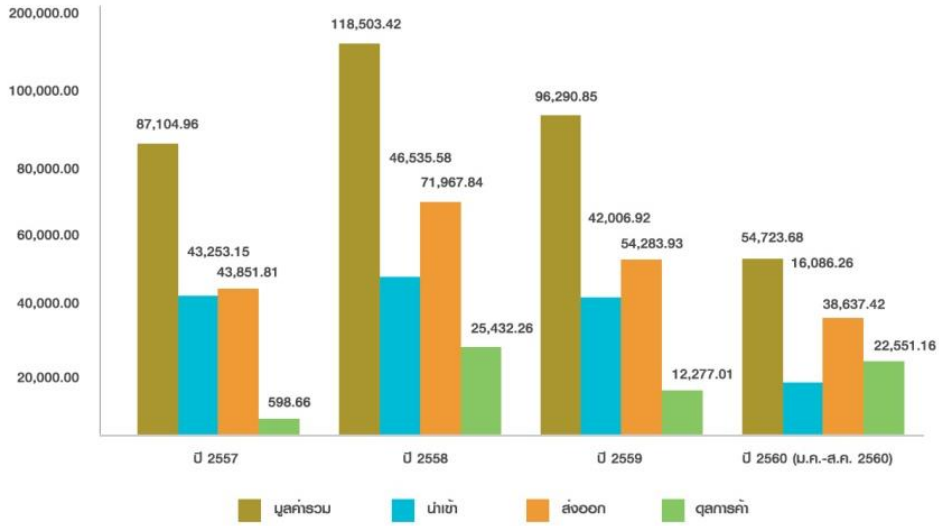
อันดับที่ 1 สาขาเกษตรกรรม การล่าสัตว์และการป่าไม้ มีมูลค่า 6,005 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 26.39 มีหมวดการเพาะปลูก เป็นกิจกรรมหลัก ได้แก่ ข้าว ยางพารา รองลงมา หมวดการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโค สุกรเป็นสำคัญ

อันดับที่ 2 สาขาการศึกษา มีมูลค่า 4,354 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 19.13

อันดับที่ 3 สาขาการขายส่ง การขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ ในครัวเรือน มีมูลค่า 2,149 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 9.44 โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การขายปลีกยานยนต์ การขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (สถานีบริการน้ำมัน) และร้านขายปลีกต่างๆ

มูลค่าการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม ในปี 2559 จังหวัดนครพนมได้เปรียบดุลการค้า 12,277.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.75 ของมูลค่าการค้ารวม ลดลงจากปี 2558 เท่ากับ 13,155.25 หรือลดลงร้อยละ 51.72 นอกจากนี้มูลค่าการค้ารวมช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม 2560 ยังมีมูลค่า 54,723.68 ล้านบาท เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน มกราคมถึงสิงหาคม 2559 มีมูลค่า 67,293.51 ล้านบาท มูลค่าลดลง 12,569.83 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 18.67

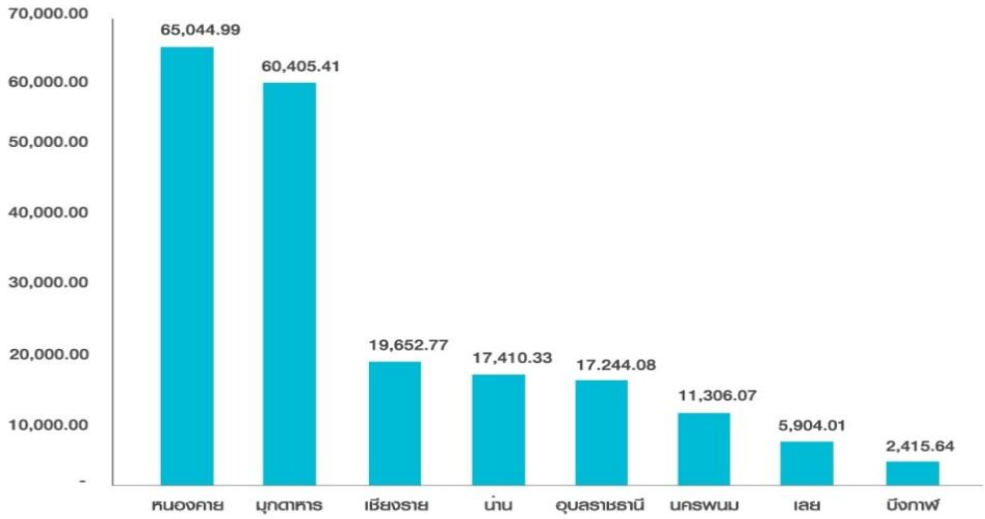
ภาพประกอบ 3 มูลค่าการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม ประจำปี พ.ศ. 2557-2560



ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครพนม , ด่านศุลกากรนครพนม (2561 : เว็บไซต์)

มูลค่าการค้าชายแดนด้านชายแดนกับสปป.ลาว ปีงบประมาณ 2559 ด่านศุลการกรนครพนมมีมูลค่าการค้าชายแดนกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวรวม 11,306.07 ล้านบาท จัดเป็นด่านศุลกากรมีชายแดนติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีมูลค่าการค้าสูงเป็นลำดับที่ 6 จากจำนวนทั้งสิ้น 8 ด่าน โดยด่านศุลการกรที่มีมูลค้าการค้าสูงที่สุดคือด่านศุลกากรหนองคายที่มีมูลค่าการค้ารวม 65,044.99 ล้านบาท

ภาพประกอบ 4 มูลค่าการค้าชายแดนด้านชายแดนกับสปป.ลาว ปีงบประมาณ 2559



ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครพนม , ด่านศุลกากรนครพนม(2561 : เว็บไซต์)

ช่องทางการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย จุดผ่านแดนถาวร จำนวน 2 แห่ง (ด่านสะพานมิตรภาพ 3 และด่านถาวรในเขตเทศบาลเมืองนครพนม) และจุดผ่อนปรน จำนวน 4 แห่ง (อำเภอเมืองนครพนม อำเภอท่าอุเทน อำเภอธาตุพนม และอำเภอบ้านแพง)

ภาพประกอบ 5 ช่องทางการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม

ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครพนม , ด่านศุลกากรนครพนม (2561 : เว็บไซต์)

5. โอกาสเมื่อมีการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ การพัฒนาพื้นที่เฉพาะให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจะนำมาซึ่งการกระตุ้นทางเศรษฐกิจทั้งการค้า การลงทุน การจ้างแรงงาน ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จจะต้องผ่านการศึกษา การวางยุทธศาสตร์ การพัฒนา แต่ก็ต้องไม่ลืมว่าในการพัฒนานั้นแม้จะนำมาซึ่งโอกาสอันเป็นผลดีต่อภาคเศรษฐกิจ แต่ในทางกลับกันก็นำมาซึ่งผลกระทบในหลายมิติ โดยเฉพาะผลกระทบทางด้านสังคมที่จำต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการพัฒนาด้วย ดังนั้น จำต้องมีการศึกษาและวางแผนการดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษารูปแบบเขตเศรษฐกิจในต่างประเทศ เพื่อนำมาปรับใช้กับของประเทศไทย การสร้างความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของทุกภาคส่วนในการพัฒนาพื้นที่และการเตรียมความพร้อม ซึ่งการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษนำมาซึ่งโอกาส ดังนี้

5.1 ทำให้ปริมาณและมูลค่าการค้าและบริการตามแนวชายแดนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One - Stop Service) ที่สอดคล้องกับระบบ ASEAN Single Window ซึ่งจะสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้ามาลงทุนมากขึ้น

5.2 รายได้จากการท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นและมีการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวในภูมิภาคให้สามารถขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว

5.3 รายได้จากการเก็บภาษีจะเพิ่มขึ้น ทั้งภาษีศุลกากร ภาษีเงินได้ ภาษียานพาหนะ รวมถึงค่าธรรมเนียมต่างๆ

5.4 ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีงานทำ มีธุรกิจใหม่ๆเกิดขึ้น มีการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านภาษา ทักษะ และองค์ความรู้อื่นๆ เพื่อปรับตัวเองให้ทันกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5.5 เมื่อมีโครงการใหญ่ๆ เกิดขึ้นตามนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนา จะทำให้การพัฒนาทางด้านอื่นๆตามมา

5.6 ได้ประโยชน์จากแรงงานของประเทศเพื่อนบ้านและแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเข้าเมือง

ถึงอย่างไรก็ตาม ไม่ว่าโมเดลเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนของไทยจะเลือกแบบใดก่อนหลังความละเอียดอ่อน ผลกระทบด้านบวกและลบในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน นอกจากเรื่องผลดีต่อภาคเศรษฐกิจอันเป็นปัจจัยหลักแล้วจำเป็นที่จะต้องหารูปแบบที่เหมาะสมในระเบียบกฎเกณฑ์การเห็นพ้องต้องกันของคนในพื้นที่ การรับรู้ที่เท่าเทียมกันในการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา (ดำรง แสงกวีเลิศ และนันธิกา ทังสุพานิช, 2545 : เว็บไซต์)

6. ผลกระทบเมื่อมีการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ การพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษจึงอาจนำมาซึ่งผลกระทบ ดังนี้

6.1 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติระหว่างชุมชนกับเขตเศรษฐกิจพิเศษ การประกาศเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ใดๆ อาจมีผลกระทบกับคนในท้องถิ่นในอำนาจและสิทธิในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ด้วยเขตเศรษฐกิจพิเศษสามารถจัดการทรัพยากรทั้งหมดในพื้ นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จ ไม่ว่าจะเป็นการครอบครองที่ดินการจัดระบบชลประทานการจัดการป่าไม้และทะเล ซึ่งอาจมีผลให้เศรษฐกิจชุมชนและสังคมท้องถิ่นอ่อนแอลง

6.2 ระบบเศรษฐกิจชุมชนและวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น ชุมชนดั้งเดิมที่อยู่อาศัยหรือทำมาหากินในพื้นที่ที่ประกาศเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ อาจได้รับผลกระทบในการสูญเสียอาชีพถิ่นฐานบ้านเกิดวิถีชีวิตการเปลี่ยนแปลงเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากเขตเศรษฐกิจพิเศษจะดำเนินการตามกฎหมายให้มีกรรมสิทธิ์เหนือที่ดินของชุมชน เพื่อดำเนินการใช้พื้นที่ เพื่อการอุตสาหกรรมเกษตรกรรม การท่องเที่ยวหรือกิจกรรมอื่น ๆ

6.3 ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การดำเนินการในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษสามารถสร้างรายได้และผลกำไรจากสิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นเรื่องการยกเว้นภาษี การจ้างแรงงานราคาถูกและการได้รับการละเว้นข้อบังคับทางกฎหมาย รวมถึงการโหมลงทุนของนักลงทุนต่างชาติ แต่รายได้เหล่านี้อาจกระจุกตัวอยู่กับคนไม่กี่กลุ่มขณะที่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรอาจมีรายได้จากเพียงค่าจ้างรายวันหรืออาจไม่ได้ผลประโยชน์จากส่วนนี้เลย หากเจ้าของกิจการเลือกจ้างแรงงานต่างด้าวซึ่งค่าแรงถูกกว่า

6.4 การจ้างงานและการกระจายรายได้ การประกาศเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ใดอาจนำมาซึ่งการย้ายถิ่นอพยพแรงงานข้ามชาติเพิ่มขึ้น มีความเป็นไปได้สูงที่จะมีการนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษแทนคนในท้องถิ่น เนื่องจากแรงงานต่างด้าวมีค่าแรงถูกกว่าคนในท้องถิ่นอาจว่างงานและการเข้าไม่ถึงทรัพยากรต่างๆ ที่จะใช้ในการผลิตของคนในท้องถิ่น

การดำเนินการของภาครัฐ

“เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ” และ การจัดตั้ง “สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ” เป็นเรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เห็นความสำคัญและได้ริเริ่ม มาตั้งแต่ปี 2547 โดยทาง สศช. มีประสบการณ์เชิงพื้นที่จากการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกและการฟื้นฟูพื้นเศรษฐกิจจากมหาอุทกภัยที่จำเป็นที่จะต้องกำหนดเขตการพัฒนาให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนภายในตัวเอง อันเป็นภารกิจที่ สศช. ดำเนินการและขับเคลื่อนภายใต้นโยบายของฝ่ายบริหาร โดยก่อนหน้านั้น ในปี 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติใน

วันที่ 29 กรกฎาคม 2546 เรื่องการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย โดยคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติในหลักการตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอเกี่ยวกับการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดเชียงราย โดยให้ใช้กฎหมายที่มีอยู่แล้วของ 3 หน่วยงานหลัก ได้แก่ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(กนอ.) กรมศุลกากรและสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน(สกท.) เพื่อจัดให้มีเขตนิคมอุตสาหกรรมทั่วไป(กฎหมาย กนอ.) ที่ได้รับสิทธิประโยชน์แบบเขตปลอดอากร (กฎหมายกรมศุลกากร) พร้อมสิทธิประโยชน์ด้านภาษีเงินได้ (กฎหมาย สกท.) ให้ดำเนินการในรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Services : OSS)

โดยในระยะแรก กนอ. เป็นเจ้าภาพดำเนินการส่วนระยะยาวให้ กนอ. ศึกษาเพื่อจัดการบริหารในลักษณะพื้นที่เฉพาะแบบเบ็ดเสร็จมีความเป็นเอกภาพในการกำกับดูแลภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายฉบับเดียวและการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแนวทางการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจชายแดน โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นประธานกรรมการ

ในส่วนการพัฒนากฎหมายเขตเศรษฐกิจพิเศษนั้น คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเห็นชอบในหลักการแนวทางการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจชายแดนจังหวัดตาก ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอ เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2547 และให้ไปศึกษาความเหมาะสมเพิ่มเติม โดยให้รับความเห็นของคณะรัฐมนตรีไปพิจารณาด้วยว่าการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจชายแดนควรต้องพิจารณาดำเนินการในลักษณะชุมชนที่ไร้พรมแดนระหว่างกัน (cross border community) เพื่อให้ประชาชนไทยและประเทศเพื่อนบ้านบริเวณชายแดนเดินทางไปมาหาสู่และติดต่อค้าขายกันได้อย่างสะดวกและคล่องตัว อันจะทำให้เกิดผลดีแก่ทั้งสองฝ่ายทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการดำเนินชีวิตของประชาชน วันที่ 11 มกราคม 2548 คณะรัฐมนตรี ได้มีมติอนุมัติหลักการตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอร่างพระราชบัญญัติเขตเศรษฐกิจพิเศษ แต่ร่างกฎหมายฉบับนี้ก็ไม่ได้รับการพิจารณาจากสภาผู้แทนราษฎรเพราะมีการให้ชะลอไว้ก่อนเนื่องจากได้รับการคัดค้านและต่อต้านจากภาคประชาชน ซึ่งต่อมาก็สิ้นสุดวาระของรัฐบาลลง (เรวดี แก้วมณี, 2554 : เว็บไซต์)

ในปี 2556 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแนวทางการศึกษาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ที่มีศักยภาพ โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เป็นผู้ดำเนินการ สำหรับค่าใช้จ่ายในการศึกษาวิจัยความเหมาะสมจำนวน 50 ล้านบาท อนุมัติให้ สศช. ใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 งบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นที่กระทรวงการคลังอนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลื่อมปีแล้วภายในวงเงิน 50 ล้านบาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาฯทำการศึกษาวิจัยความเหมาะสมในการจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเขต

เศรษฐกิจพิเศษ โดยให้ สศช. ทำความตกลงในรายละเอียดกับสำนักงบประมาณตามขั้นตอนต่อไป ตามความเห็นของสำนักงบประมาณ ประเด็นการนำเสนอในที่ประชุมเพื่อหารือเรื่องแนวทางการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน วันศุกร์ที่ 29 มีนาคม 2556 มีสาระสำคัญดังนี้ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560 : เว็บไซต์)

1. สศช. รายงานสรุปเกี่ยวกับกรอบแนวคิดรูปแบบของเขตเศรษฐกิจพิเศษโดยทั่วไป การสังเคราะห์บทเรียนจากต่างประเทศและพื้นที่เป้าหมายในการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ

2. เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีการายงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ รวมทั้งกลไกและกระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ

3. ที่ประชุมมีมติดังนี้

3.1 ให้ สศช. เร่งรัดพิจารณาแนวทางการจัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาเพื่อดำเนินโครงการศึกษาแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษโดยควรเป็นบริษัทที่ปรึกษาซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ เป็นผู้ทำการศึกษาวิจัยโอกาสศักยภาพและความเหมาะสมในการจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่เป้าหมายหลักภายในกรอบงบประมาณต่อกลุ่มพื้นที่ กลุ่มพื้นที่ละ 10 ล้านบาท ระยะเวลาการศึกษาไม่เกิน 6 เดือน

3.2 สาระสำคัญของการศึกษาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในเบื้องต้นให้ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

3.2.1 ศักยภาพและโอกาสในการพัฒนาของพื้นที่ เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษตามขอบเขตและระดับของการเป็นพื้นที่พิเศษที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่เป้าหมาย

3.2.2 เครื่องมือในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ รวมถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 กลไกการบริหารจัดการของรัฐและแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการภาครัฐ รวมทั้งสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพของแต่ละพื้นที่

3.2.4 โครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่จำเป็นและเป็นปัจจัยต่อความสำเร็จในการพัฒนาพื้นที่ ทั้งนี้ โดยระบุให้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษครอบคลุมถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การสำรวจความต้องการของประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่ รวมทั้งการประมาณการอุปสงค์ของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม

3.3 กรอบการศึกษาด้านพื้นที่ในโครงการศึกษาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษใน เบื้องต้นกำหนดให้เป็นการศึกษาใน 5 กลุ่มพื้นที่หลัก ดังนี้

3.3.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยพื้นที่ชายแดน จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดนครพนมและจังหวัดหนองคาย

3.3.2 ภาคเหนือ ประกอบด้วยพื้นที่ชายแดน อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

3.3.3 ภาคตะวันออก ประกอบด้วยพื้นที่ชายแดน จังหวัดสระแก้ว

3.3.4 ภาคตะวันตก ประกอบด้วยพื้นที่ชายแดน จังหวัดกาญจนบุรีและอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

3.3.5 ภาคใต้ ประกอบด้วยพื้นที่ชายแดน อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลาและจังหวัดนราธิวาส

วันที่ 21 มกราคม 2556 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจากร่างที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอมา โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2556 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2556 ซึ่งเวลาดำเนินการจริง เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจะครอบคลุมและคาบเกี่ยวกับเขตบริหารการปกครองด้วย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ พ.ศ. 2556 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีหน้าที่ศึกษากำหนดแนวนโยบาย หลักเกณฑ์และคำจำกัดความของคำว่า “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” “นิคมอุตสาหกรรม” “เขตอุตสาหกรรม” รวมถึง “เขตพัฒนาพื้นที่เฉพาะ” ส่วนพื้นที่ใดจะเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษหรือไม่ต้องดูความพร้อมของแต่ละพื้นที่ ซึ่งอาจจะเป็นบางส่วนของอำเภอ ทั้งอำเภอหรือทั้งจังหวัด ซึ่งการเห็นชอบให้พื้นที่ใดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ คณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจะเป็นผู้พิจารณาศักยภาพและความพร้อม ว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยแค่ไหน ส่วนบทบาทของ สศช. ในฐานะกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการชุดนี้ มีหน้าที่ทำงานในเชิงวิชาการและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วย เช่น เรื่องมาตรการภาษีมาตรการทางการเงินและมาตรการด้าน สิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยมีสำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนพัฒนาพื้นที่ (สพท.) เป็นแกนประสานในเรื่องนี้

เมื่อมีการเข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีคำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 72/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ลงวันที่ 19 มิถุนายน พุทธศักราช 2557 เพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุนของประเทศ ตามนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ โดยใช้ประโยชน์จากความเชื่อมโยงด้านคมนาคมขนส่งของภูมิภาคอาเซียนและข้อตกลงการค้าเสรีภายใต้กรอบอาเซียน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการ และมีกรรมการที่ประกอบด้วยปลัดกระทรวงในสายเศรษฐกิจ เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติเลขาธิการ คณะกรรมการกฤษฎีกา

เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ผู้อำนวยการ สำนักงบประมาณ ประธาน กรรมการหอการค้าไทย ประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประธานสมาคมธนาคารไทย มีเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นกรรมการและเลขานุการ ลำดับของการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จึงนับตั้งแต่การแต่งตั้ง “คณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ” ที่มีภารกิจในการทำหน้าที่เพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุนของประเทศ ตามนโยบายการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ โดยในการประชุมคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ (กนพ.) ครั้งที่ 1/2557 ซึ่งมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ผู้บัญชาการทหารบก (ผบ.ทบ.) ในฐานะหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เป็นประธานที่ประชุมฯ ได้ให้ความเห็นชอบพื้นที่ที่มีศักยภาพเหมาะสมในการจัดตั้งเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรกของไทยใน 5 พื้นที่ชายแดน เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ได้อย่างสมบูรณ์ ได้แก่

1. ด่านศุลกากรแม่สอด จังหวัดตาก ติดกับประเทศพม่า ซึ่งมีมูลค่าการค้า 46,309 ล้านบาท

2. ด่านศุลกากรอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ติดกับประเทศกัมพูชา มีมูลค่าการค้า 59,652 ล้านบาท

3. ด่านศุลกากรอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ติดกับประเทศกัมพูชา มีมูลค่าการค้า 26,826 ล้านบาท

4. ด่านศุลกากรมุกดาหาร ติดกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) มูลค่า การค้า 30,442 ล้านบาท

5. ด่านศุลกากรสะเดาและด่านปาดังเบซาร์ จังหวัดสงขลา ติดกับประเทศมาเลเซีย มีมูลค่าการค้า 330,023 ล้านบาท และปาดังเบซาร์มีมูลค่าการค้า 163,300 ล้านบาท

โดยเน้นการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มการจ้างงานและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้ประชาชน แก้ปัญหาแรงงานต่างด้าว ลักลอบเข้ามายังพื้นที่ตอนใน ปัญหาการลักลอบนำเข้าสินค้าเกษตรผิดกฎหมายจากประเทศเพื่อนบ้านและปัญหาความแออัดบริเวณด่านชายแดน โดยให้ สศช. ทำการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจ พิเศษ 5 พื้นที่ (ตุลาคม 2557ถึงธันวาคม 2558) ในลักษณะก่อนและหลัง ในประเด็นเรื่องความก้าวหน้า การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคง ความพึงพอใจของภาคส่วนต่าง ๆ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อการปฏิบัติเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ก่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ ทั้งนี้ เพื่อใช้ประกอบในการพัฒนาและจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษในระยะต่อไปให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎีฐานราก

ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เป็นทฤษฎีที่จะปรากฏจากการศึกษา และมีรากฐานมาจากข้อมูลที่เก็บมาจากภาคสนาม มากกว่าจากวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเป็นทฤษฎีที่ใช้ในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยมีแนวทางดังนี้

1) ข้อมูลดิบเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นฐานรากของโครงการวิจัย

2) ผู้วิจัยไม่ควรตั้งสมมติฐาน หรือทฤษฎีไว้ก่อนเก็บข้อมูล

3) ผู้วิจัยต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบตลอดเวลา โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลดิบกับข้อมูลใหม่กลับไปกลับมาตลอดเวลา

ทฤษฎีฐานรากเป็นวิธีการนักวิจัยเชิงคุณภาพใช้ในการค้นหาตัวแปร โดยการลงพื้นที่วิจัยเพื่อทำการค้นหาตัวแปรไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบของตัวแปรตามเองหรือตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งระเบียบวิธีทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เกิดขึ้นจากนักสังคมวิทยาสองคน คือ Barney G. Glaser และ Anselm L. Strauss ช่วงกลางทศวรรษที่ 1960 ทั้งสองไปทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องสภาวะกำลังตายและการตายของผู้ป่วยในโรงพยาบาล พวกเขาได้พัฒนายุทธศาสตร์เชิงระเบียบวิธีอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งทำให้นักสังคมศาสตร์สามารถนำไปประยุกต์ในการศึกษาเรื่องอื่นๆได้จำนวนมาก

ในปี 1967 Glaser และ Strauss ได้เสนอระเบียบวิธีนี้เข้ามาสู่แวดวงวิชาการในหนังสือที่มีชื่อเสียงโด่งดังของพวกเขา คือ The Discovery of Grounded Theory ซึ่งทำาให้การวิจัยเชิงคุณภาพ รอดพ้นจากวิกฤตการณ์ของระเบียบวิธี ช่วงเวลาก่อนที่ Glaser และ Strauss เสนอระเบียบวิธีการวิจัยทฤษฎีฐานรากเป็นช่วงที่การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในสาขาสังคมวิทยากำลังประสบกับปัญหาทางระเบียบวิธีวิทยาอย่างหนักหน่วง การวิจัยเชิงคุณภาพถูกวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีที่ใช้ในการศึกษาฐาน คตินี้เป็นกระบวนทัศน์ปฏิฐานนิยม (Positivism) ซึ่งเน้นภววิสัย (Objectivity) สามัญการ (Generalization) การพิสูจน์ผิด (Falsification) การอธิบายเชิงสาเหตุและการทำนาย Glaser และ Strauss ได้เสนอการวิเคราะห์ในงานวิจัยเชิงคุณภาพอย่างเป็นระบบ มีตรรกะในตัวเองและสามารถสร้างการอธิบายเชิงทฤษฎีที่เป็นนามธรรมของกระบวนการทางสังคม โดยใช้องค์ประกอบเชิงปฏิบัติของทฤษฎีฐานราก 7 ประการ ได้แก่

1) การดำเนินการไปพร้อมๆกันระหว่างการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

2) สร้างรหัสการวิเคราะห์และการจัดประเภทจากข้อมูล ไม่ใช่จากแนวคิดที่กำหนดมาก่อนภายใต้สมมุติฐานที่ถูกนิรนัยเชิงตรรกะ

3) ใช้วิธีการเปรียบเทียบที่คงเส้นคงวา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบตั้งแต่ระยะขั้นแรกๆของการวิเคราะห์

4) พัฒนาทฤษฎีระหว่างแต่ละขั้นตอนของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

5) การเขียนบันทึกเพื่อสร้างรายละเอียดของประเภท การระบุคุณลักษณะ การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างประเภทและการระบุความแตกต่าง

6) การเลือกกลุ่มเป้าหมายการศึกษา หน่วยการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งอยู่บนฐานของการสร้างทฤษฎี ไม่ใช่จากฐานของการเป็นตัวแทนประชากร และ

7) กระทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีหลังจากพัฒนาการวิเคราะห์อย่างเป็นอิสระ

ซึ่งต่อมามีนักวิชาการผู้หนึ่งซึ่งมีความโดดเด่นมาก คือ Kathy Charmaz ศาสตราจารย์ด้านสังคมวิทยาของมหาวิทยาลัย Sonoma State ซึ่งได้เสนอแนวทางการใช้ทฤษฎีฐานรากภายใต้การตีความนิยมและสร้างสรรค์นิยม (Constructionism) และได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับ ทฤษฎีฐานราก ชื่อ Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis โดยผสานการใช้ฐานคติของกระบวนทัศน์การตีความเพื่อเข้าใจ (Understanding) ต่อโลกทางสังคมที่ศึกษากับกระบวนทัศน์ปฏิฐานนิยมเพื่ออธิบาย (Explanation) ปรากฏการณ์ที่ศึกษา

หลักการสำคัญของการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีฐานราก

ทฤษฎีฐานราก Grounded theory คือ ทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมเป็นทฤษฎีที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่ถูกสร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่เป็นไปตามปรากฏการณ์จริงมากที่สุด โดยทฤษฎีนี้ถูกค้นพบ พัฒนา และได้รับการตรวจสอบ (verify) จากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์นั้นๆอย่างเป็นระบบ ทฤษฎีฐานรากมีฐานคติความเชื่อพื้นฐานที่ว่าการจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์และการอยู่รวมกันของมนุษย์จำเป็นต้องเข้าใจถึงกระบวนการที่บุคคลได้สร้างความหมายให้กับสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัว เพราะความคิดและการกระทำของมนุษย์มีพื้นฐานที่สำคัญอยู่ที่ความหมายที่ตนมีต่อสิ่งต่างๆ วิธีวิทยาแบบนี้จึงเน้นที่การศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม โดยยึดหลักของการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาสร้างมโนทัศน์ หาความเชื่อมโยงระหว่างมโนทัศน์ ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีของปรากฏการณ์ทางสังคมที่ต้องการหาคำอธิบาย หลักการโดยทั่วไปของการสร้างทฤษฎีฐานราก ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะต้องมีความไวเชิงทฤษฎี(theoretical sensitivity) ต่อการที่จะคิดและศึกษาข้อมูลในลักษณะที่จะนำไปสู่การสร้างมโนทัศน์และทฤษฎี ซึ่งความไวต่อทฤษฎีนี้ต้องมีอยู่ทุก

ขั้นตอนของการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นการเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี (theoretical sampling) การสร้างมโนทัศน์เชิงทฤษฎี(theoretical coding) รวมทั้งการหาข้อสรุปเชิงทฤษฎี(theoretical generating) ซึ่งต้องอาศัยความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับมโนทัศน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง การทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาอาจกระทำในรูปของการศึกษากรอบความคิดในการวิจัย (conceptualize framework) ในเรื่องนั้นๆอย่างกว้างๆว่า มโนทัศน์และความเกี่ยวพันของมโนทัศน์ตามที่ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ได้นำเสนอไว้เกี่ยวกับเรื่องนี้ มีอะไรบ้าง ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำความคุ้นเคยกับองค์ความรู้ที่มีมาแต่เดิม

2. ผู้วิจัยจะต้องทำงานใกล้ชิดกับกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน เพราะในกระบวนการวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก จะไม่สามารถกำหนดล่วงหน้าได้ว่า จะเก็บข้อมูลจากใคร หรือมีข้อมูลใดบ้าง ที่จำเป็นสำหรับการสร้างทฤษฎีหรือต้องการข้อมูลจำนวนมากเท่าไร

3. กระบวนการสร้างทฤษฎีฐานรากเน้นการเข้าถึงข้อมูล การเก็บข้อมูล การตีความข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำไปสู่การสร้างทฤษฎีที่เหมาะสมและต้องตรงกับปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงด้วย

4. การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากถือว่ามโนทัศน์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาจะต้องมาจากข้อมูลโดยตรง ไม่ใช่สิ่งที่นักวิจัยจะหยิบยืมมาจากแหล่งอื่น เช่น จากการทบทวนวรรณกรรม แล้วมาทำการทดสอบกับข้อมูลซึ่งจะรวบรวมมาในภายหลัง

5. ทฤษฎีที่ได้มาด้วยวิธีวิจัยแบบทฤษฎีฐานรากถือว่าเป็นทฤษฎีที่นักวิจัยสร้างขึ้นมาจากข้อมูลโดยตรง และเป็นทฤษฎีที่มุ่งหาคำอธิบายให้แก่ปรากฏการณ์ที่นักวิจัยเลือกมาศึกษาเป็นหลัก แม้ว่าอาจจะใช้ได้กับปรากฏการณ์อื่นแต่การนำไปใช้นอกบริบทของสิ่งที่ศึกษาก็ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่า ปรากฏการณ์นั้น ๆ จะต้องมีลักษณะคล้ายกับปรากฏการณ์ที่ถูกศึกษาเท่านั้น

ทฤษฎีโครงสร้าง

ทฤษฎีโครงสร้าง (Stucturalism) เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์ทางสังคม โดยเชื่อว่าสังคมประกอบด้วยระบบและโครงสร้างที่หน่วยต่างๆต้องพึ่งพาอาศัยกันอย่างมีกฎและระเบียบที่ชัดเจนตายตัว ทฤษฎีเกิดขึ้นพร้อมการความเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางด้านปรัชญาและส่งผลให้เกิดปรับวิธีคิดในหลายสาขา ในทางมานุษยวิทยาแนวคิดโครงสร้างนิยมอาจมีที่มา 3 ประการ คือ

หนึ่ง เป็นความพยายามที่จะอธิบายแบบแผนชีวิตทางสังคมโดยใช้จิตใจของมนุษย์เป็นมาตรฐาน

สอง เป็นการสันนิษฐานว่าวัฒนธรรมคือแบบแผนของการใช้ภาษาและถ่ายทอดออกมาโดยสัญลักษณ์

สาม เป็นการตีความระบบสัญลักษณ์โดยใช้วิธีคิดของคู่ตรงข้ามโครงสร้างและองค์รวม

ในทางมานุษยวิทยานักมานุษยวิทยาชาวฝรั่งเศส คือ คลอด เลวี-เสตราส์ เป็นผู้อธิบายแนวคิดนี้ โร-เจอร์ คิงซิ่ง กล่าวว่า แนวคิดของเลวี-เสตราส์พยายามมองวัฒนธรรมเป็นระบบสัญลักษณ์ที่เกิดจากจิตใจของมนุษย์ เลวี-สเตราส์ต้องการค้นหาโครงสร้างทางวัฒนธรรม ซึ่งมีอยู่ในตำนาน ศิลปะ เครือญาติ ภาษา โครงสร้างเหล่านี้ถูกกำหนดมาจากจิตใจและแสดงออกมาทางวัฒนธรรม

อีมิล เดอร์ไคม์ นักสังคมวิทยาชาวฝรั่งเศส สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้าง และนำไปวิเคราะห์ อธิบายวิถีชีวิตและสังคมซึ่งถูกสร้างด้วยระบบเดอร์ไคม์และมาเซล มอสส์ ชี้ให้เห็นแนวคิดเรื่องโครงสร้างทางสังคมซึ่งมีอยู่ระบบคิดเกี่ยวกับตำนานจักรวาลวิทยาและพิธีกรรม ปรากฏการณ์เกี่ยวกับ Totemism หรือการบูชาบรรพบุรุษ คือระบบความสัมพันธ์ในเครือญาติกับบรรพบุรุษผู้ที่เป็นต้นกำเนิดลูกหลาน เดอร์ไคม์และมอสส์เชื่อว่าการบูชาบรรพบุรุษสะท้อนให้เห็นความคิดและความสามารถของมนุษย์ในการจัดระเบียบชีวิตทางสังคม นอกจากนั้น การบูชาบรรพบุรุษคือการจัดประเภทของมนุษย์ให้เข้ากับชนิดของสิ่งมีชีวิตหรือวัตถุในธรรมชาติและยังเป็นการจัดหมวดหมู่ธรรมชาติให้เข้ากับกลุ่มทางสังคมของมนุษย์ด้วย

วิธีคิดที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นคำอธิบายที่เดอร์ไคม์ใช้ศึกษาปรากฏการณ์อื่นๆด้วย เช่นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งศักดิ์สิทธิ์กับเรื่องราวในชีวิตประจำวัน ซึ่งพบเห็นในพิธีกรรมบูชายัญ กฎการหลีกห่าง การจัดช่วงชั้นและการทำมาหากินในระบบวรรณะของอินเดีย เป็นต้น กระบวนทางความคิดเกี่ยวกับโครงสร้างนิยมได้รับอิทธิพลมาจากการศึกษาทางภาษาศาสตร์ โดยเฉพาะแนวโครงสร้างภาษา ซึ่งมีเฟอร์ดินันด์ ซัสซูร์เป็นผู้นำทางความคิดการศึกษาภาษาศาสตร์แนวโครงสร้างเกิดขึ้นโดยมีจุดหมายที่จะโจมตีประวัติศาสตร์ความคิดทางภาษา

ในช่วงเวลานั้น ความรู้ทางภาษาเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบและการศึกษาในมิติประวัติศาสตร์ ซัสซูร์ได้รับแนวคิดมาจากเดอร์ไคม์และเชื่อว่าภาษาคือระบบสัญลักษณ์ ส่วนประกอบของภาษาคือระบบความหมายที่เกิดจากโครงสร้างของการแบ่งแยกคู่ตรงข้ามและโครงสร้างตำแหน่งทางไวยกรณ์ ซัสซูร์อธิบายว่าส่วนประกอบของภาษาคือโครงสร้างที่วิเคราะห์ได้ ภาษาศาสตร์คือศาสตร์อย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถอธิบายระบบสัญลักษณ์ที่พบในสังคม

การศึกษาโครงสร้างทางภาษา คือ การวิเคราะห์ระบบภาษาซึ่งเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและดูการเปลี่ยนแปลงของภาษาในช่วงสมัยต่างๆ ซัสซูร์ให้ความสำคัญกับภาษามากกว่าเรื่องการใช้เสียงและการพูดคำในภาษาทำให้เกิดวลีและประโยค ซึ่งมนุษย์ใช้พูดในชีวิตประจำวัน คำแต่ละคำจะมีความหมายแตกต่างกัน ถ้าไม่มีคำก็จะไม่เกิดระบบภาษา เมื่อนักมานุษยวิทยาแนวโครงสร้างนิยมนำความคิดภาษาไปใช้ จะเป็นการอธิบายโครงสร้างของคู่ตรงข้ามที่ซ่อนอยู่ในการแสดงออกทางวัฒนธรรม

นักวิชาการบางคนเชื่อว่าแนวคิดโครงสร้างนิยมเกิดขึ้นมาจากแนวทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่แบบสกุลอังกฤษ ซึ่งมีเรดคลิฟฟ์-บราวน์เป็นผู้บุกเบิก ถึงแม้ว่าในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 เดอร์ไคม์จะให้ข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องหน้าที่สังคม แต่เรดคลิฟฟ์-บราวน์ก็คือผู้ที่นำแนวคิดเรื่องโครงสร้างมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม ในปี ค.ศ. 1935 เรดคลิฟฟ์-บราวน์อธิบายไว้ว่าความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ดำเนินไปด้วยโครงสร้างที่ถาวรและทำให้กระบวนการของชีวิตทำงานได้ภายใต้หน่วยที่ดูแล ดังนั้นโครงสร้างในความคิดของเรดคลิฟ์-บราวน์จึงเป็นสิ่งที่คงที่และมีเสถียรภาพ ทำให้ความสัมพันธ์ทางสังคมของคนอยู่ใต้ระบบเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ประเด็นเกี่ยวกับโครงสร้างนิยมไม่ได้พบในพฤติกรรมเท่านั้น แต่ยังเป็นระบบเหตุผลที่มีอยู่ในแบบแผนทางสังคมและวัฒนธรรม

มอสส์คือผู้หนึ่งที่ช่วยสร้างแนวคิดโครงสร้างนิยมขึ้นมา ในเรื่อง The Gift ปี 1925 เป็นตัวอย่างในการวิเคราะห์สังคมที่น่าสนใจ มอสส์กล่าวว่าแบบแผนเกี่ยวกับการให้ของกำนัลก็เพื่อทำให้การแลกเปลี่ยนดำเนินต่อไป การให้ของกำนัลยังเกี่ยวข้องกับโครงสร้างความสัมพันธ์ในสังคมด้วยการกระทำของบุคคลเกิดขึ้นบนหลักเหตุผลมิใช่เป็นสิ่งเลื่อนลอย เลวี-เสตราส์กล่าวว่า มอสส์คือนักวิชาการที่ชี้ให้เห็นความจริงที่ซ่อนอยู่ในปรากฏการณ์ต่างๆ การศึกษาของเลวี-สเตราส์ เรื่อง The Elementary Structures of Kinship เป็นการวิเคราะห์ระบบการแลกเปลี่ยนโดยวิธีการแต่งงานในสังคมชนเผ่า การศึกษาเรื่องนี้ได้แรงบันดาลใจมาจากการศึกษาของมอสส์

การศึกษาของเลวี-สเตราส์ คือตัวอย่างของความพยายามในการศึกษาจิตใจมนุษย์ในมิติมานุษยวิทยา โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับสภาวะสากลแห่งจิตใจมนุษย์มาอธิบาย เลวี-สเตราส์กล่าวว่าแบบแผนทางวัฒนธรรมมีส่วนประกอบที่ต่างกันและมีโครงสร้างเดียวกัน การศึกษาลักษณะร่วมทางวัฒนธรรมต้องวิเคราะห์โครงสร้างจิตใจของมนุษย์ ไม่ควรมองแค่เรื่องประวัติศาสตร์หรือเหตุการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง นักคิดแนวโครงสร้างนิยมเชื่อว่าพฤติกรรมมีแบบแผนที่ชัดเจน ซึ่งภายใต้แบบแผนพฤติกรรมนั้นจะมีกฎสากลที่มนุษย์ทุกคนใช้แสดงออกเหมือนกัน เช่น การสร้างระบบการแลกเปลี่ยนกฎการแต่งงานออก และข้อห้ามการมีเพศสัมพันธ์กับญาติพี่น้องร่วมสายเลือด สิ่งเหล่านี้คือข้อกำหนดของวัฒนธรรมที่ชัดเจน

ตัวอย่างการวิเคราะห์ตำนานของเลวี-สเตราส์ คือการศึกษาความหมายของระบบความคิดสากลของมนุษย์ มิใช่การพิจารณาความแตกต่างของวัฒนธรรมย่อยๆ เช่น การศึกษาตำนานของชาวอินเดียนพื้นเมืองในอเมริกาหลายเผ่า คือการค้นหาโครงสร้างความคิดร่วมกันของชนเผ่าต่างๆ ซึ่งมีภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ต่างกัน แนวคิดโครงสร้างนิยมพยายามศึกษาบุคลิกลักษณะจิตใจของมนุษย์ กล่าวคือพยายามค้นหาระเบียบของความคิดที่ซ่อนอยู่ในปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ระเบียบนั้นจะมีรหัสที่คอบควบคุมพฤติกรรม เลวี-สเตราส์เชื่อว่ารหัสทางความคิดนี้เห็นได้จากการประดิษฐ์สิ่งของทางวัฒนธรรมที่พบในสังคมชนเผ่า ชนเผ่า คือ ผู้สร้างแบบจำลองโลก สังคมและตัวตนให้ปรากฏในวัตถุสิ่งของเช่นเดียวกับที่วิทยาศาสตร์ค้นคว้าหากฎของธรรมชาติ เช่น

การเปลี่ยนแปลงของฤดูกาล การโคจรของดวงอาทิตย์และพระจันทร์ โครงสร้างของสิ่งมีชีวิต สิ่งเหล่านี้ล้วนมีระเบียบโครงสร้าง

เลวี-สเตราส์นำความคิดเรื่องโครงสร้างมาประยุกต์ใช้กับเรื่องตำนาน พิธีกรรมและโครงสร้างทางสังคม ซึ่งกลายเป็นศาสตร์ที่เรียกว่า ethnoscience หรือระบบความรู้ของท้องถิ่น แนวคิดโครงสร้างนิยมอีกแบบหนึ่งเป็นของหลุยส์ เดอมองต์ ในเรื่อง Homo Hierarchicus The Caste System and Its Implications ดูมองต์อธิบายว่าระบบวรรณะของอินเดียมีโครงสร้างที่ชัดเจน วรรณะแต่ละวรรณะไม่ได้แยกจากกัน แต่มีความสัมพันธ์กันภายใต้สังคมที่ประกอบด้วยช่วงชั้นต่างๆหลายประเภท วรรณะของอินเดียมีโครงสร้างของคู่ตรงข้ามและแสดงออกผ่านความแตกต่างของอาหาร การใช้แรงงานและพิธีกรรม ซึ่งโครงสร้างของวรรณะนี้วางอยู่บนแนวคิดเรื่องความสะอาดและสกปรก วรรณะคือผลพวงของแนวคิดที่แบ่งแยกความแตกต่างและเชื่อว่าสังคมมีความไม่เท่าเทียมกัน ดูมองต์เชื่อว่าความคิดนี้เป็นสิ่งสากลและพบในในสังคมตะวันตกด้วย เนื่องจากสังคมตะวันตกยังมีความคลุมเคลือในเรื่องความเสมอภาคทางสังคมอยู่

ข้อสมมุติฐานของแนวทฤษฎีโครงสร้างนิยม เข้ามามีบทบาทในการศึกษามานุษยวิทยาสัญลักษณ์ และมีอิทธิพลต่อการพัฒนาแนวคิดของมาร์กซิสต์ในทางมานุษยวิทยาด้วย อาจกล่าวได้ว่าแนวคิดโครงสร้างนิยมยังคงเป็นประเด็นที่มีการถกเถียงในหมู่นักมานุษยวิทยา การศึกษาของเลวี-สเตราส์ ได้รับการยอมรับจากศาสตร์แขนงอื่นๆ โดยเฉพาะปรัชญาและการวิจารณ์วรรณกรรม สิ่งนี้ทำให้รู้ว่าแนวคิดโครงสร้างนิยม คือแนวทฤษฎีทางมานุษยวิทยาในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองซึ่งยังคงสนใจประเด็นพื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องธรรมชาติ วัฒนธรรม และความคิดมนุษย์ (นฤพนธ์ ด้วงวิเศษ. [ม.ป.ป.] : เว็บไซต์)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงาน

การเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นการเคลื่อนย้ายของประชากรจากพื้นที่หนึ่งไปตั้งถิ่นฐานพำนักอาศัย ในอีกพื้นที่หนึ่งในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง คำว่า “ผู้ย้ายถิ่น” (Migrant) นี้ องค์การสหประชาชาติ (United Nation) ได้ให้คำจำกัดความว่า ผู้ย้ายถิ่นเป็นผู้ซึ่งเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยเดิมจากพื้นที่หนึ่งไปอยู่ในพื้นที่ใหม่ ที่ไกลจากที่อยู่เดิมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (A Migrant was Defined as a Person as a Person who Changed His Usual Place of Residence in Specific Area to another Place in Which a Minimum Distance is Covered During a Particular Time Period) Harris and Sabot ได้ให้ความหมายของการย้ายถิ่น (Migration) ว่าเป็นการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายของประชากรเชิงภูมิศาสตร์ (Geographical Move) ในการแสวงหางานทำโดยการตัดสินใจย้ายถิ่นที่สมเหตุสมผลนั้น จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ย้ายถิ่นคาดว่าผลที่จะได้รับจากการย้ายถิ่น (Expected Gains) จะเกิดขึ้นมากกว่าต้นทุนที่ต้องการเสียไป (Expected Costs) ในทาง

ประชากรศาสตร์นั้นการย้ายถิ่น บางกรณีสามารถใช้คำว่า “การเคลื่อนย้าย” (Mobility) แทนคำว่า “การย้ายถิ่น” ซึ่งในทางประชากรศาสตร์หมายความในหลายลักษณะดังนี้

1) การย้ายหรือการเปลี่ยนที่พำนักอาศัยภายในจังหวัดเดียวกัน ถือเป็นการย้ายถิ่นภายใน จังหวัด (Intra-province Movement)

2) การย้ายหรือการเปลี่ยนที่พำนักอาศัยจากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัด จัดเป็นการย้ายถิ่นระหว่างจังหวัด (Inter-province Movement)

3) การย้ายถิ่นจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง เป็นรูปแบบของการย้ายถิ่นข้ามประเทศที่มักเรียกกันว่าเป็น “การย้ายถิ่นระหว่างประเทศ” (International Migration) ลักษณะของการย้ายถิ่นแบบนี้ จะมีผลกระทบต่อจำนวนหรือโครงสร้างประชากรทั้งประเทศที่ย้ายออกและประเทศที่ผู้ย้ายถิ่นเข้าหรือประเทศปลายทาง การย้ายถิ่นเข้าหรือออกจากต่างประเทศนี้ รวมแล้วเรียกว่า Immigration และตัวผู้ที่ย้ายถิ่นเข้าเรียกว่า Immigrants ส่วนผู้ที่ย้ายถิ่นออกเรียกว่า Emigrants

การย้ายถิ่นในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ มิได้หมายความถึงเพียงการอพยพของประชากรที่กระทบต่อโครงสร้างและขนาดประชากรเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงผลกระทบของการย้ายถิ่นต่อระบบเศรษฐกิจ อาจกล่าวได้ว่า การตัดสินใจย้ายถิ่นของมนุษย์จะเกิดขึ้นภายใต้การชั่งน้ำหนักเปรียบเทียบระหว่างรายจ่ายหรือต้นทุนที่เขาจะต้องเสียไปกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการย้ายถิ่น เมื่อใดก็ตามที่ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการย้ายถิ่นสูงกว่ารายจ่าย หรือต้นทุนที่จะต้องเสียไปจึงจะเกิดการย้ายถิ่นของมนุษย์ หากในสภาพความเป็นจริง การย้ายถิ่นของมนุษย์มิได้เกิดจากปัจจัยหรือเหตุผลทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังเกิดจากปัจจัยทางสังคม การเมือง และจิตวิทยาอีกด้วย นอกจากนี้ผลที่เกิดขึ้นจากการย้ายถิ่นจะกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและ สิ่งแวดล้อม ทั้งต่อถิ่นที่อยู่เดิมและถิ่นที่อยู่ใหม่ เช่น การอพยพแรงงานจากชนบทสู่เมือง ย่อมทำให้แรงงานในถิ่นที่อยู่เดิมลดน้อยลงอาจทำให้ค่าจ้างแรงงานเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่หากถิ่นที่อยู่ใหม่ เป็นเขตเมืองหรือย้ายอุตสาหกรรมการค้า การอพยพของแรงงานก็ย่อมทำให้ความหนาแน่นของ ประชากรเพิ่มสูงขึ้น อันก่อให้เกิดปัญหาต่างๆทางสังคม เช่น ปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัย ปัญหาชุมชนแออัดและแหล่งเสื่อมโทรมเป็นผลกระทบตามมา Lee ได้เขียนทฤษฎีเกี่ยวกับการย้ายถิ่น ขึ้นจากการวิเคราะห์ถึงขนาด (Volume) และกระแส (Stream) การไหลทวนกระแส (Counter stream) ของการย้ายถิ่นและคุณลักษณะของผู้ย้ายถิ่น และได้ให้ความหมาย “การย้ายถิ่น” ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยอย่างถาวร ซึ่งไม่ว่าจะเป็นในลักษณะทิศทางใด การเคลื่อนไหวใด ๆ ที่เกี่ยวกับการย้ายถิ่นจะเกี่ยวข้องกับจุดเริ่มต้น (Origin) จุดปลายทาง (Destination) และอุปสรรค ต่าง ๆ ที่กั้นขวางอยู่ระหว่างต้นทางกับปลายทาง (An Intervening sets of Obstacles)

โดยได้ขยายความทฤษฎีของเขาว่าทุกพื้นที่ต้นทางและปลายทางมักจะมีแรงบวก (Positive Force) หรือปัจจัยดึง (Pull) ที่ดึงดูดประชากรมิให้ย้ายถิ่นไปที่อื่น ขณะเดียวกันก็จะมีแรงลบ (Negative Force) ที่จะผลักดันให้ประชากรย้ายถิ่น แต่อย่างใดผลรวมของแรงเหล่านี้มากหรือน้อยจะผันแปรไปตามบุคลิกภาพ (Personality) และคุณสมบัติส่วนบุคคลอันได้แก่ อายุ (Age) เพศ (Sex) ระดับการศึกษา (Education) ระดับความชำนาญ (Skill) เชื้อชาติหรือเผ่าพันธุ์ (Ethnic or Tribal Groups) และคุณสมบัติอื่นของประชากรที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการอพยพย้ายถิ่นในทัศนะของลีมี 4 ประการ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ต้นทาง (Origin) มีสาเหตุมาจากการ “ผลัก” อันเกี่ยวข้องกับการย้ายถิ่นออกจาถิ่นที่อยู่เดิมหรือถิ่นต้นทาง เนื่องจากความล้มเหลวใน การประกอบอาชีพ เช่น เกษตรกรขาดแคลนน้ำและอุปกรณ์อื่น ๆ ในการทำการเกษตรทำให้ต้องย้ายออกจากชนบทเข้าสู่เมือง

2) ปัจจัยทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ปลายทาง (Destination) มีสาเหตุมาจากการ “ดึง” ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการย้ายเข้าในลักษณะที่ดึงดูดใจให้ประชากรย้ายเข้าไปยังถิ่นที่อยู่ใหม่ เช่น การมีสภาพการทำงานที่ดีกว่าเดิม

3) อุปสรรคทั้งหลายขวางอยู่ระหว่างพื้นที่ต้นทางและปลายทาง (Intervening Sets of Obstacles) อันอาจเป็นผลให้การย้ายถิ่นไม่อาจเกิดขึ้นได้หรือเกิดขึ้นช้าลง ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พักและค่าอาหารที่ต้องจ่ายระหว่างการย้ายถิ่น

4) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งอายุ เพศ การศึกษา และอื่น ๆ ซึ่งในทัศนะของลี การย้ายถิ่นเกิดขึ้นได้เพียงเพราะเหตุผลส่วนตัว ซึ่งมักจะเป็นกรณีการย้ายถิ่นติดตามครอบครัว หรือการย้ายถิ่นเพื่อเผชิญโชคในแหล่งใหม่

ลียังสะท้อนให้เห็นว่า การย้ายถิ่นจะเกิดขึ้นเมื่อมีการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว เปรียบเทียบผลดีที่จะได้รับกับผลเสียที่จะเกิดขึ้น ถ้าผลดี (Benefits) มากกว่าผลเสียหรือต้นทุน (Costs) แล้ว เขาก็จะตัดสินใจย้ายถิ่น Ravenstein ได้เสนอกฎการย้ายถิ่นของเขาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1885-1889 เพื่อช่วยอธิบายกรณีการย้ายถิ่นระหว่างชนบทกับเมือง โดยกล่าวว่า ผู้ย้ายถิ่นจะเคลื่อนที่จากพื้นที่ที่โอกาสต่ำไปสู่พื้นที่ที่มีโอกาสสูงกว่า การเลือกพื้นที่ปลายทางของผู้ย้ายถิ่นนั้นจะถูกกำหนดโดยระยะทาง ผู้ย้ายถิ่นจากชนบทมักมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนที่ครั้งแรกไปยังเมืองใกล้ ๆ (Town) และขยับขยายไปยังเมืองใหม่ (Cities) แม้ปรากฏการณ์ด้านแรกมีแนวโน้มครอบงำอันหลังก็ได้ชี้ให้เห็นว่า การย้ายถิ่นของประชากรได้ช่วยให้เกิดการพัฒนาของระบบการขนส่ง การขยายตัวทางการค้าและอุตสาหกรรม แต่อย่างไรก็ตาม แรงกระตุ้นทางเศรษฐกิจยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีบทบาทต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นในลักษณะทีละขั้นตอน (Step Migration) ของประชากร

ทฤษฎีการค้าระหว่างประเทศสมัยใหม่

นักเศรษฐศาสตร์ได้ศึกษาและแก้ไขปรับปรุงทฤษฎีการค้าระหว่างประเทศสมัยคลาสสิคโดยเพิ่มข้อสมมุติฐานในการพิจารณา คือ มีปัจจัยการผลิตหลายชนิด การทดแทนกันของปัจจัยไม่สมบูรณ์ การโยกย้ายปัจจัยการผลิตจะเกิดต้นทุนเพิ่ม และมีต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) เกิดขึ้น การโยกย้ายปัจจัยการผลิตแยกได้ 3 ลักษณะ คือ ต้นทุนคงที่ ต้นทุนเพิ่มขึ้น และต้นทุนลดลง

ประโยชน์ของการค้าระหว่างประเทศ

การดำเนินนโยบายการค้าระหว่างประเทศโดยเสรี นอกจากจะก่อให้เกิดผลผลิตหรือรายได้ที่แท้จริงเพิ่มขึ้นแล้ว ยังสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศคู่ค้าที่สำคัญอย่างน้อย 6 ประการด้วยกันได้แก่

1) ผลต่อแบบแผนการบริโภค และราคาของสินค้า เนื่องจากการค้าขายระหว่างประเทศทำให้จำนวนสินค้าที่อุปโภคและบริโภคมีเพิ่มมากขึ้นความเป็นอยู่ของผู้บริโภคจะดีขึ้น ทั้งนี้ประเทศต่าง ๆ จะพากับผลิตสินค้าที่ตนได้เปรียบมากขึ้น และหันไปซื้อสินค้าที่ตนเสียเปรียบทางการผลิตจากประเทศอื่นมากขึ้น ทำให้อุปทานของสินค้าเพิ่มมากขึ้นส่งผลในระดับราคาสินค้านั้นมีแนวโน้มต่ำลง

2) ผลต่อคุณภาพและมาตรฐานสินค้า การค้าระหว่างประเทศนอกจากจะทำให้ปริมาณการผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น ยังทำให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าที่มีคุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้นเพราะ มีการแข่งขันในด้านการผลิตมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ผลิตและผู้ส่งออกเข้มงวดในคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าเนื่องจากต้องเผชิญกับคู่แข่งขัน ทำให้ต้องพัฒนาการผลิตโดยการใช้เทคนิคและวิทยาการให้ก้าวหน้าและทันสมัย เรามักจะได้ยินเสมอว่าสินค้าประเภทอุตสาหกรรมที่ผลิตในบางประเภท มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักคุ้นเคยของผู้บริโภคในตลาดต่างประเทศด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น ราคาต่ำ คุณภาพสูง และรูปร่างลักษณะสวยงามทำให้เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคเป็นอันมาก เช่น วิทยุ โทรทัศน์และวิดีโอ ของญี่ปุ่น เป็นต้น และนับวันสินค้าเหล่านี้เป็นที่ต้องการของประเทศอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ประเทศที่นำเข้าทั้งหลายสามารถควบคุมมาตรการการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าได้ เมื่อเปรียบเทียบกับการผลิตเพื่อตอบสนองภายในประเทศ เพราะว่าการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าเป็นไปด้วยความยากลำบากกว่าเนื่องจากผู้ผลิตสินค้าจะอยู่กระจัดกระจายทั่วไป

3) ผลต่อความชำนาญเฉพาะอย่าง การค้าระหว่างประเทศทำให้ประเทศต่างๆหันมาผลิตสินค้าที่ตนเองมีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบที่สูงกว่าเพื่อส่งเป็นสินค้าออกมากขึ้นแต่เนื่องจากปัจจัยการผลิตมีจำนวนจำกัด ฉะนั้นจึงต้องดึงปัจจัยการผลิตจากการผลิตสินค้าชนิดอื่น ซึ่งบัดนี้ผลิตน้อยลง เพราะมีความเสียเปรียบโดยเปรียบเทียบ (comparative disadvantage) เช่น ไทยดึงปัจจัยการผลิตจากการผลิตผ้า มาผลิตข้าวส่วนญี่ปุ่นก็จะดึงปัจจัยการผลิตจากข้าวมาผลิตผ้าแทน

เพราะฉะนั้น ปัจจัยการผลิตจะมีความชำนาญเฉพาะอย่างมากขึ้น เกิดการประหยัดต่อขนาด (economy of scale) เป็นผลให้ต้นทุนต่อหน่วยลดต่ำลง

4) ผลต่อการเรียนรู้ในด้านเทคโนโลยีการบริหารและการจัดการ การค้าระหว่างประเทศทำให้สามารถเรียนรู้ท่งด้านเทคนิคการผลิต โดยการนำเอาเทคนิคการผลิตหรือวิธีการผลิตที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้ในการผลิตสินค้าภายในประเทศเช่น เทคนิคหรือวิธีการผลิตเพื่อเพิ่มผลผลิตทางด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมซึ่งถือว่าเป็นลักษณะของการเลียนแบบระหว่างประเทศซึ่งวิธีการนี้ประเทศญี่ปุ่นในอดีต ได้นำไปใช้และได้ผลมาแล้วโดยได้เลียนแบบเทคนิคและวิธีการผลิตของอังกฤษและประเทศชั้นนำในยุโรปโดยการนำส่งไหมดิบออกไปขายแลกกับการนำเขาสินค้าประเภททุนและเครื่องจักรส่งผลให้ญี่ปุ่นกลายเป็นประเทศอุตสาหกรรมที่พัฒนาแล้วได้ในที่สุด ในขณะเดียวกันการค้าระหว่างประเทศเปิดโอกาสให้ประเทศต่าง ๆ ได้เรียนรู้และนำเอาเทคนิคทางด้านการจัดการหรือเทคนิคทางด้านการบริหาร จากประเทศที่ก้าวหน้าหรือพัฒนาแล้วไปสู่ประเทศกำลังพัฒนา ดังนั้นประเทศต่าง ๆ จึงนิยมเปิดการค้าขายติดต่อกับต่างประเทศ การปิดประเทศไม่ติดต่อค้าขายกับต่างประเทศนั้นจะทำให้ประเทศนั้น ไม่มีโอกาสที่จะเรียนรู้เทคนิคดังกล่าว การเปิดประเทศติดต่อค้าขายกับประเทศต่าง ๆ ของสาธารณรัฐประชาชนจีนในปัจจุบัน ก็ตั้งอยู่บนหลักการและเหตุผลดังกล่าวแล้ว

5) ผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปเชื่อว่าการค้าระหว่างประเทศเป็นตัวจักรที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนาโดยผ่านกระบวนการส่งออกเพราะว่าประเทศกำลังพัฒนาโดยทั่วไป ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมีฐานะยากจน ตลาดภายในประเทศแคบ จึงเป็นอุปสรรคต่อการค้าขาย ด้วยเหตุนี้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยตลาดต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วเนื่องจากประชากรมีระดับรายได้สูง ตลาดภายในประเทศกว้างขวางตลอดจนการคมนาคมสะดวกสบาย มีผลให้ความต้องการในซื้อสินค้าและบริการจากประเทศกำลังพัฒนาสูงขึ้น เพราะฉะนั้นการพึงพาอาศัยตลาดต่างประเทศจึงเป็นทางออกที่สำคัญในระยะเริ่มแรกของการพัฒนาประเทศในขณะเดียวกันผลจากการที่มีรายได้จากการส่งออกมากขึ้น ย่อมทำให้ประเทศกำลังพัฒนามีเงินตราต่างประเทศเพื่อที่จะนำเข้าสินค้าทุนและเครื่องจักร เพื่อนำมาใช้ในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจดังกล่าว ย่อมใช้เงินทุนเป็นจำนวนมหาศาลเกินกว่าความสามารถของประเทศกำลังพัฒนาจะหามาได้ในระยะเวลาอันสั้น

6) ผลต่อรายได้และการจ้างงาน การส่งออกเพิ่มขึ้นย่อมมีผลให้รายได้และการจ้างงานภายในประเทศเพิ่มขึ้น หรือเป็นการเพิ่มอุปสงค์ภายในประเทศนั่นเองการเพิ่มขึ้นของการส่งออกจะทำให้ประเทศได้รับรายได้จากการจำหน่ายสินค้าและบริการในต่างประเทศ ซึ่งมีผลให้กระแสหมุนเวียนของรายได้ในระบบเศรษฐกิจขยายตัวสูงขึ้น ผู้ผลิตจะเพิ่มการใช้จ่ายในระบบเศรษฐกิจมาก

ขึ้น ค่าใช้จ่ายในการบริโภคของผู้ผลิตก็จะตกไปเป็นรายได้ของบุคคลกลุ่มอื่นๆ ต่อไป กระบวนการเช่นนี้จะดำเนินไปเรื่อยๆและเมื่อรวมรายได้ของบุคคลที่เพิ่มขึ้นในระบบเศรษฐกิจ จะเห็นว่ารายได้ประชาชาติก็จะเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนสูงกว่ารายรับจาการส่งออกในครั้งแรกเป็นหลายเท่าและผลจาการเพิ่มของรายได้ประชาชาตินี้เอง ย่อมเป็นผลทำให้มีการเพิ่มอุปสงค์ของสินค้าและบริการภายในประเทศ ทำให้การผลิต รายได้และการจ้างงานภายในประเทศขยายตัวมากขึ้น

ความแตกต่างระหว่างโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กระบวนการวางแผนการดำเนินการเพื่อควบคุมประสิทธิภาพการไหลเวียนสินค้า/บริการ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การจัดการคลังสินค้า บริหารต้นทุน การขนส่ง ห่วงโซ่แห่งคุณค่า ไปจนถึงจุดที่มีการใช้งานหรือถึงมือผู้บริโภค

บทบาทสำคัญของโลจิสติกส์ (Logistics) ประกอบด้วย

1.1 ช่วยให้ธุรกิจเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการด้านโลจิสติกส์และจัดการห่วงโซอุปทาน

1.2 ทำให้ธุรกิจปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงเปิดเสรีทางการค้า และสามารถเพิ่มกิจกรรมสำคัญ ในการสนับสนุนการขายสินค้าและบริการ

1.3 ช่วยเพิ่มอรรถประโยชน์ด้านเวลาและสถานที่สำหรับลูกค้า เมื่อต้องการบริโภคหรือนำไปใช้ผลิตด้วยต้นทุนที่ธุรกิจกำหนดไว้

1.4 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยลดระยะเวลาดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการผลิตไปจนถึงมือผู้บริโภคและซัพพลายเออร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 เสริมสร้างอำนาจแข่งขันของธุรกิจเข้าด้วยกันให้เกิดการประสานงานกันต่อเนื่องในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

กิจกรรมหลักในการจัดการโลจิสติกส์ เช่น งานบริการลูกค้า วางแผนเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของอาคารโรงงาน คลังสินค้า การพยากรณ์และวางแผนอุปสงค์ จัดซื้อจัดหา จัดการสินค้าคงคลังและวัตถุดิบ เคลื่อนย้ายวัตถุดิบ บรรจุหีบห่อ ดำเนินการตามคำสั่งซื้อ ขนของและจัดส่ง จัดการรับคืนสินค้า จัดการช่องทางจัดจำหน่าย กระจายสินค้า และเก็บสินค้าเข้าคลัง จัดจราจรและขนส่ง การแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (รีไซเคิล) และระบบรักษาความปลอดภัย

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) หมายถึง การจัดการในส่วนของกระบวนการที่เกิดขึ้น ระหว่างผู้ผลิต (ผู้ให้บริการ) กับผู้ขายปัจจัยผลิต (ซัพพลายเออร์) เพื่อช่วยลดต้นทุนในการผลิต อันนำไปสู่การเพิ่มผลกำไรของกิจการได้ในที่สุด โดยกระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ (Procurement) การผลิต(Manufacturing) การจัดเก็บ (Storage) เทคโนโลยี

สารสนเทศ (Information Technology) การจัดจำหน่าย (Distribution) ตลอดจนการขนส่ง (Transportation) ซึ่งมีผลสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

บทบาทของห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ประกอบด้วย

1) ยกระดับความสามารถในการบริหาร เช่น การลดสินค้าคงคลัง การเพิ่มผลิตภาพหรือการลดความสูญเปล่าอย่างไร

2) ส่งเสริมความเติบโตของธุรกิจ เช่น การเพิ่มโอกาสในการออกสินค้าใหม่เร็วขึ้น การเปิดตลาดใหม่ๆการสร้างความพอใจแก่ลูกค้ามากขึ้นอย่างไร

3) ส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจ เช่น การลดต้นทุนธุรกิจ การบริหารเงินทุนหมุนเวียน

กลยุทธ์บริหารการจัดการโลจิสติกส์ในมุมมองเศรษฐศาสตร์

การจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ Supply Chain Management ซึ่งรวมถึงเรื่องการวางแผนการดำเนินการ การควบคุม การไหลเวียน การจัดเก็บวัสดุสินค้า การบริการ และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากแหล่งจุดกำเนิดของวัตถุดิบจนถึงจุดบริโภคหรือจุดการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจเกือบทุกประเภท อีกทั้งเป็นต้นทุนพื้นฐานที่สำคัญซึ่งกระทบต่อต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์และบริการ

หัวใจสำคัญเรื่องหนึ่งในหลักการกลยุทธ์ตลาดของ ไมเคิล อี พอร์ตเตอร์ บิดาแห่ง Five Forces Model และหลักกลยุทธ์การตลาดและธุรกิจผู้โด่งดัง คือ การโฟกัสกลุ่มลูกค้าโดยกลยุทธ์หลัก 2 ประการ คือ กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ และกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง โดยเริ่มจากการรู้จักจุดแข็งหรือความสามารถหลัก (Core Competency) ของบริษัทก่อนและนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะใช้ความสามารถนี้ไปตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร ยกตัวอย่าง เช่น บริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเหล็กกล้าคุณภาพดี อาจจะนำความสามารถนี้ไปผลิตมีดพับสำหรับพกพาที่มีคุณภาพดีและทนทานกว่าบริษัทอื่นๆ หรือ บริษัท NAVER Japan ซึ่งมีความชำนาญด้านบริการการหาข้อมูล (Search Engine) แพลตฟอร์มเกม และ Web portal ที่หันมาสนใจพัฒนาแอปพลิเคชันส่งข้อความผ่านสมาร์ตโฟน ก็ได้ใช้ความชำนาญในเรื่องการพัฒนาโปรแกรมมาสร้างแอปพลิเคชันส่งข้อความซึ่งก็คือแอปพลิเคชันยอดฮิตอย่าง LINE

ตัวอย่างของบริษัทที่ใช้กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ เช่น สายการบินต้นทุนต่ำที่มีการตัดบริการอื่นๆที่สายการบินแบบเดิมมีให้บริการออก ให้คงเหลือแต่บริการหลักของสายการบิน นั่นคือ การขนส่งผู้โดยสารในราคาถูกเท่านั้น ส่วนผู้โดยสารคนใดต้องการได้บริการเพิ่มเติมก็สามารถจ่ายเงินเพื่อซื้อ

บริการเพิ่มเติมได้ โดยสายการบินต้นทุนต่ำแห่งแรกของโลก คือ สายการบิน เซาท์เวสต์ แอร์ไลน์ (Southwest Airlines) กลยุทธ์ต้นทุนต่ำจริงๆแล้วไม่ได้หมายถึงการตัดลดบริการด้านอื่นเพื่อลดราคาตั๋วเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการทำกิจกรรมบางอย่างเพื่อจัดการต้นทุนให้ต่ำที่สุดได้อีกด้วย

เช่น เซาท์เวสต์ แอร์ไลน์ ใช้เครื่องบินทุกลำเป็นรุ่นเดียวกันทั้งหมดเพื่อให้ง่ายต่อการบำรุงรักษาและการสั่งอะไหล่เพื่อใช้ในการซ่อมแซม จะทำให้สายการบินสามารถสั่งซื้อได้ในปริมาณมากๆ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการมีเครื่องบินหลายๆ รุ่น จากผู้ผลิตหลายราย หรือในกรณีของ AirAsia Thailand ใช้การสั่งเครื่องบินร่วมกันกับ AirAsia ของมาเลเซียและเครือของ AirAsia ในเอเชีย ทำให้ซื้อเครื่องบินได้จำนวนมาก ส่งผลให้มีอำนาจต่อรองกับบริษัทผู้ขายมากกว่าสายการบินอื่นๆมาก

สำหรับกรณีศึกษากลยุทธ์ต้นทุนต่ำที่เป็นที่นิยมมาก คือ บริษัท อิเกีย (IKEA) โดยอิเกียออกแบบวิธีการดำเนินการโดยเน้นให้เกิดค่าใช้จ่ายของบริษัทน้อยที่สุด ตัวอย่างเช่น การสร้างร้านให้มีขนาดใหญ่มากๆ ในพื้นที่ชานเมืองที่ราคาที่ดินไม่สูง การสร้างลานจอดรถขนาดใหญ่ เพราะว่าลูกค้าที่มาซื้อของมักขับรถมา อิเกียแทบไม่มีพนักงานแนะนำสินค้า แต่ใช้การตกแต่งร้านด้วยการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ให้เป็นเหมือนห้องตัวอย่าง เพื่อให้ลูกค้าเดินชมร้านในส่วนที่ตกแต่งแบบนี้แล้วเข้าใจได้ทันทีว่าสินค้านี้คืออะไร โดยใช้ร่วมกับป้ายแนะนำสินค้าที่แขวนติดอยู่กับสินค้า นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นความรู้สึกอยากซื้อสินค้าให้ลูกค้าอีกด้วย และนี่ก็เป็นอีกเหตุผลว่าทำไมสโตร์ของอิเกียมีขนาดใหญ่มาก เพราะใช้เป็นโชว์รูมแสดงการตกแต่งห้องจากเฟอร์นิเจอร์ได้ครบทุกห้องในบ้านและยังสามารถเก็บสินค้าได้ในปริมาณที่มากอีกด้วย

สำหรับในต่างประเทศ การซื้อเฟอร์นิเจอร์จากอิเกียจะไม่มีบริการติดตั้ง โดยลูกค้าที่มาซื้อสินค้าส่วนมากเป็นลูกค้าอายุไม่มากที่นิยมสินค้าที่ราคาไม่แพง แต่มี Design ที่ดี ในส่วนนี้ทำให้อิเกียเน้นการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่มีรูปลักษณ์สวยงาม แต่ต้นทุนการผลิตไม่สูง และเนื่องจากลูกค้าเป็นคนอายุน้อย ดังนั้น การมีบริการช่างประกอบสินค้าเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น ส่วนนี้เป็นการลดการจ้างช่างประกอบสินค้า กลยุทธ์ที่สำคัญจริงๆ คือ การออกแบบเฟอร์นิเจอร์ให้สามารถถอดและใส่ลงในกล่องรูปสี่เหลี่ยมที่มีลักษณะเรียบแบนและยาวได้ ทำให้ลูกค้าสามารถขนย้ายเฟอร์นิเจอร์ไปที่บ้านได้อย่างสะดวก นอกจากนั้นยังทำให้สามารถเก็บสินค้าในคลังสินค้าได้ปริมาณมากกว่าคู่แข่งในพื้นที่ที่เท่ากันอีกด้วย และศูนย์อาหารภายในอิเกียจะเหมือนโรงอาหารของมหาวิทยาลัย คือ ลูกค้าต้องนำภาชนะที่ใส่อาหารไปเก็บเองทำให้ไม่มีต้นทุนจ้างพนักงานเพื่อเก็บภาชนะ ทั้งหมดนี้ประกอบกันทำให้อิเกียมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่งอย่างมีนัยสำคัญ แต่ลูกค้าก็ได้สิ่งที่ทดแทนไปคือสามารถซื้อเฟอร์นิเจอร์ได้ในราคาถูกกว่าซื้อจากที่อื่น

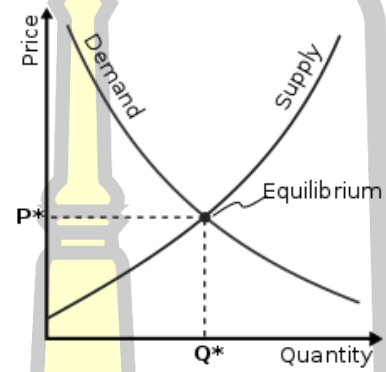
ตัวอย่างของบริษัทที่ใช้กลยุทธ์สร้างความให้กับสินค้าหรือบริการ เช่น บริษัท Zipcar

ที่เป็นบริษัทให้เช่ารถแบบ On-Demand ซึ่งลูกค้าจะสามารถเลือกเช่ารถใช้เป็นรายชั่วโมงได้ ทำให้บริษัทได้กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มคนที่ต้องการเช่ารถใช้เป็นเวลาไม่นานมาเป็นลูกค้า หรือบริษัทที่ใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่เป็นบริษัทระดับโลกที่เรารู้จักกันดี เช่น แบรนด์เสื้อผ้า ZARA ที่กลยุทธ์ของบริษัทไม่ใช่การขายเสื้อผ้าราคาถูก แต่กลยุทธ์ของซาร่า คือ ความรวดเร็ว กล่าวคือ ซาร่ามีทีม Designer ที่คอยติดตามเทรนด์แฟชั่นใหม่ๆและออกแบบเสื้อผ้าตามกระแสนิยมได้อย่างรวดเร็วและหลากหลาย เน้นการออกคอลเลคชั่นเสื้อผ้าใหม่ถี่กว่าคู่แข่งรายอื่นๆ และผลิตออกมาแต่ละรุ่นในปริมาณจำกัด ทำให้เสื้อผ้าแต่ละรุ่นเป็นเหมือน Limited Edition ที่ลูกค้าแต่ละคนเป็นเจ้าของได้แบบไม่ซ้ำแบบใคร และร้านของซาร่าจะอยู่ในตัวเมืองที่สามารถแสดงสินค้าให้ลูกค้าได้เห็นอย่างรวดเร็ว จากกลยุทธ์นี้เป็นเหมือนการกระตุ้นให้ลูกค้ามาซื้อเสื้อผ้าจากร้านด้วยความถี่มากกว่าคู่แข่ง เพราะแต่ละคนต้องการเป็นเจ้าของเสื้อผ้าทันสมัยที่ไม่ซ้ำกับใคร

แต่ที่ซาร่าสามารถทำแบบนี้ได้ ไม่ใช่สิ่งที่ใครๆก็สามารถทำตามได้อย่างง่ายดาย เพราะซาร่าเองไม่ได้มีแค่กลยุทธ์ในการผลิตสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะเท่านั้น แต่การสร้างระบบบริหารและโครงสร้างบริษัททุกอย่างที่ซาร่าทำเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กลยุทธ์นี้ประสบความสำเร็จ โดยซาร่าเริ่มจากการสร้างระบบการบริหารแบบแบนราบ คือ ไม่มีลำดับชั้นของการบริหารมากมายแต่เน้นการแบ่งแผนกเท่าที่จำเป็นและเกือบขึ้นตรงกับ CEO หรือว่ามีผู้บริหารระดับรองน้อยที่สุดและทีมงานออกแบบ ทีมผลิต ทีมการตลาดทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด เพื่อการสื่อสารกันเกี่ยวกับความคืบหน้าในการทำงานและการแก้ปัญหาอย่างคล่องตัว การมีร้านในเมืองถึงจะเสียค่าเช่าแพงกว่าแต่ก็ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงแฟชั่นเสื้อผ้าใหม่ ๆ ได้ง่ายกว่าด้วย ที่สำคัญเสื้อผ้าของซาร่าจะไม่ส่งไปถึงร้านแบบใส่กล่องไปแต่จะรีดให้เรียบร้อยแล้วใส่ไม้แขวนเสื้อส่งถึงร้านพร้อมวางขายได้ทันที แตกต่างกับแบรนด์อื่นที่ต้องไปจัดและรีดเสื้อผ้าอีกทีก่อนนำขึ้นแขวนโชว์หน้าร้าน

เมื่อกล่าวถึง หลักทั่วไปทางเศรษฐศาสตร์ อย่างความต้องการซื้อ (Demand) และ ความต้องการขาย (Supply) กับราคาสินค้า โดยทั่วไปแล้วเมื่อราคาของสินค้าสูงขึ้น ผู้บริโภคจะมีความต้องการซื้อสินค้าน้อยลง ทั้งนี้การที่สินค้าไหนจะมีความต้องการซื้อมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการจ่าย (Willingness to Pay หรือ WTP) ในส่วนด้านผู้ผลิตจะผลิตสินค้าออกมาขายมากขึ้นเมื่อสินค้ามีราคาแพง ซึ่งจะเห็นได้ว่า Demand กับ Supply มีความขัดแย้งกันในตัวเอง แต่ว่าเมื่อผู้ซื้ออยากซื้อถูกและผู้ขายอยากขายแพง แล้วตรงไหนคือจุดที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้ ในทางเศรษฐศาสตร์ เรียกว่า จุดดุลยภาพ ตามภาพประกอบดังนี้

ภาพประกอบ 6 กราฟแสดงจุดดุลยภาพผู้ผลิตและผู้บริโภค



ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

กล่าวได้ว่า อาจจะมีปัจจัยทำให้ Demand หรือ Supply เพิ่มขึ้นหรือน้อยลงตามปัจจัยที่มากระทบได้ แต่สุดท้ายทุกอย่างจะปรับเข้าสู่จุดดุลยภาพเสมอ นั่นเป็นที่มาของนโยบายเศรษฐศาสตร์ในยุคคลาสสิกที่บอกว่ารัฐไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพราะว่าสุดท้ายตลาดจะมีการปรับตัวของมันเองเข้าสู่จุดที่เหมาะสมเสมอ ซึ่งหลักการนี้ตอนหลังมีการปรับเปลี่ยนไป เนื่องจากภาวะดุลยภาพดำเนินมาได้อยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้วก็เกิดปัญหาขึ้นจนเป็นที่มาของเศรษฐศาสตร์แบบเคนท์ คือ ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าตามความเต็มใจ ถ้าลูกค้าเห็นว่าสินค้านี้มีคุณค่าไม่สูงหรือเหมือนหรือคล้ายกับสินค้าอย่างอื่น ผู้บริโภคจะมีความเต็มใจในการซื้อต่ำ ดังนั้น สินค้าประเภทนี้ราคาเป็นปัจจัยสำคัญในการขาย ส่วนสินค้าที่ผู้บริโภครู้สึกว่ามีคุณค่ากับเขาสูงหรือว่ามีความแตกต่างกับสินค้าอื่นๆหรือสินค้าอื่นมีคุณภาพที่ดีกว่า ผู้บริโภคก็จะมีความเต็มใจในการจ่ายเพื่อซื้อสินค้าแบบนี้สูง ดังนั้น จุดนี้คือจุดที่เชื่อมโยงเข้าสู่กลยุทธ์ของ Michael E. Porter นั่นเอง บริษัทสามารถจะขายสินค้าได้มากโดยการทำให้ราคาสินค้าถูกกว่าคู่แข่ง กรณีสินค้าไม่มีความแตกต่างกันมาก ไม่ก็ทำให้สินค้ามีความแตกต่างจากคู่แข่ง หรือว่ามีความเหนือกว่า ทำให้สามารถขายสินค้าได้โดยไม่ต้องแข่งด้านราคา ดังนั้น ปัจจัยสำคัญคือการสร้างความรับรู้ให้ลูกค้าว่าผู้ประกอบการเน้นที่กลยุทธ์ใด ระหว่างการขายสินค้าในราคาถูกกว่าหรือขายสินค้าที่มีคุณภาพหรือเน้นที่ความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นมากกว่านั่นเอง ซึ่งการวางตำแหน่งทางธุรกิจแบบไหนก็จะมีวิธีการบริหารและรายละเอียดต่างๆ ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ในการเลือกกลยุทธ์ควรเลือกที่กลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่ง และเน้นที่กลยุทธ์นั้นเพื่อเน้นกลุ่ม

ผู้บริโภคที่เป็นเป้าหมายของกลยุทธ์ของเราได้อย่างชัดเจน และก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนนั่นเอง

การจัดการโลจิสติกส์อย่างชาญฉลาด

ในส่วนของการจัดการโลจิสติกส์อย่างชาญฉลาดทั้งด้านกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการส่งผลบวกต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรและต้นทุนที่ลดลง โดยจะสามารถคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy)

กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy) มีวัตถุประสงค์ เพื่อลดต้นทุนด้านการผลิตและขนส่งเมื่อมีการผลิตและขนส่งในปริมาณมาก เพื่อถ่วงดุลอุปสงค์และอุปทานสำหรับสินค้าตามฤดูกาลหรือสินค้าที่มีราคาไม่แน่นอน ช่วยในกระบวนการผลิตให้ผลิตได้ต่อเนื่อง สำหรับสินค้าที่ต้องการการเพาะหรือบ่ม ช่วยลดกระบวนการตลาดในเรื่องของการลดเวลาการส่งมอบ ลดการเสียโอกาส ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยอาจมีการใช้ระบบช่วยบริหารการจัดการโลจิสติกส์ระบบคลังสินค้าหรือ Warehouse Management System (WMS) เป็นระบบโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยบริหารการจัดการโลจิสติกส์ระบบคลังสินค้า ที่ครอบคลุมกระบวนการต่างๆในคลังสินค้า ได้แก่ การรับสินค้า (Receiving) การจัดเก็บ (Putaway) และการจัดและการเติมสินค้า (Picking & Replenishment) เข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วย

2. กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy)

กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy) คือ การหากลยุทธ์ที่ช่วยลดต้นทุนในการขนส่งสินค้าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง เป็นการจัดการขนส่งที่มีเป้าหมายให้เกิดประโยชน์จากยวดยาน โดยมีกลยุทธ์ดังนี้

1) กลยุทธ์การใช้พลังงานทางเลือก โดยปรับเปลี่ยนพลังงานที่ใช้ในการขนส่งจากน้ำมันดีเซลหรือน้ำมันเบนซิน เป็นไบโอดีเซลหรือ ก๊าซ (CNG)

2) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งแบบใหม่ มีการผสมผสานการขนส่งหลาย ๆ ทางจะช่วยประหยัดต้นทุนยิ่งขึ้น เช่น หากการขนส่งทากบกไม่คุ้มค่าก็ใช้การขนส่งทางน้ำหรือทางราง (รถไฟ)หรือมีการใช้ทั้ง 3 รูปแบบรวมกัน

3) กลยุทธ์การกระจายสินค้า ได้แก่การหาที่ตั้งและศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้าตามจุดยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่สามารถกระจายและส่งต่อไปยังจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน

4) กลยุทธ์การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งด้วยการลดการวิ่งเที่ยวเปล่าเป็นการขัดการขนส่งสินค้าที่มีเป้าหมายให้เกิดประโยชน์จาก

ยวดยาน โดยขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านข้อมูลข่าวสาร การวางแผน การพยากรณ์ความต้องการรวมถึงความเติมเต็มสินค้า

5) กลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการลดต้นทุน เช่น ระบบการบริหารจัดการขนส่งสินค้า (Transportion management system; TMS) เป็นเครื่องมือการวางแผนการขนส่ง

3. กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy)

กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy) ในการเลือกทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยหนึ่งพื้นฐานทางธุรกิจที่สำคัญที่ช่วยให้การประกอบธุรกิจประสบความสำเร็จ มีผลโดยตรงกับต้นทุนคงที่และต้นทุนแปรผัน และความเสี่ยงโดยรวมและผลกำไรของธุรกิจ กลยุทธ์กระบวนการตัดสินใจคัดเลือกทำเลที่ตั้งสถานประกอบการนั้นจะขึ้นอยู่กับประเภทของการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์ในการเลือกที่ตั้งของคลังสินค้านั้นจะพิจารณาทั้งในเรื่องของต้นทุนและความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งที่สถานประกอบการ ได้แก่ เศรษฐกิจการตลาด การติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศที่ดีขึ้น การเดินทางและการขนส่งที่รวดเร็วและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น การมีสภาพคล่องของเงินทุนระหว่างประเทศ และความแตกต่างของต้นทุนแรงงานทีเพิ่มขึ้น รวมถึงการตัดสินใจเรื่องของ ขนาดและราคาของพื้นที่ ระบบขนส่งทางอากาศทางบก และทางน้ำ เงื่อนไขและข้อกำหนดของพื้นที่ ความใกล้ชิดกับผู้จัดหาวัตถุดิบและสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1. ต้นทุนการดำเนินการ (วชิรพงษ์ สาลีสิงห์, 2548 : เว็บไซต์) ได้กล่าวถึง โครงสร้างต้นทุนการขนส่งในบทความหัวข้อเรื่อง Transport Cost Allocation ในหนังสือ Transport Cost Planning ว่า ต้นทุนที่เกี่ยวข้องในการขนส่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1.1 ต้นทุนคงที่ในการบริหาร – ต้นทุนส่วนนี้เกิดจากการที่องค์กรต้องมีการบริหารจัดการกองพาหนะในการทำการขนส่ง อันประกอบไปด้วยต้นทุนผู้บริหารที่รับผิดชอบ สถานที่และค่าโสหุ้ย

1.2 ต้นทุนคงที่ต่อพาหนะแต่ละคัน – ต้นทุนส่วนนี้เกิดจากการที่เรามีพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง แม้ว่าพาหนะนั้นจะถูกใช้หรือไม่ก็ตาม ประกอบไปด้วย

1) ค่าเสื่อมราคาของยานพาหนะ – เกิดจากการเสื่อมค่าของยานพาหนะ มักใช้ค่าเสื่อมราคาที่ตัดในทางบัญชีหรือค่าการผ่อนส่งหรือเช่าซื้อยานพาหนะ

2) ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ – พาหนะที่ใช้ในการขนส่งมักจะต้องมีอุปกรณ์ต่อพ่วงหรืออุปกรณ์เสริมต่างๆ เช่น ตู้ขนส่ง ระบบนำทางและอุปกรณ์ความปลอดภัย

3) ค่าประกันพาหนะและอุปกรณ์ – ในการใช้งานพาหนะมักต้องมีการทำประกันอุบัติเหตุ ดังนั้น ต้นทุนในส่วนนี้คือ ค่าเบี้ยประกัน

4) ค่าทะเบียนและใบอนุญาต – ในการประกอบการขนส่งเราต้องเสียค่าทะเบียนพาหนะและใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาษีต่างๆ

5) ค่าเงินเดือนพนักงานขับพาหนะ - เงินเดือนคงที่ของพนักงานขับพาหนะ ซึ่งไม่รวมเงินพิเศษที่พนักงานขับรถอาจจะได้จากการขับรถแต่ละเที่ยว นอกจากนี้ เงินส่วนนี้ยังรวมถึงสวัสดิการคงที่ต่างๆ เช่น ค่าประกันสังคม ค่าประกันสุขภาพ ค่าเช่าเครื่องแบบ เป็นต้น

1.3 ต้นทุนแปรผันในการขนส่งต่อระยะทาง – ต้นทุนส่วนนี้เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นเมื่อพาหนะมีการใช้งานและจะแปรผันตามระยะทางที่พาหนะนั้นๆถูกใช้งาน ประกอบไปด้วย

1) ต้นทุนค่าเชื้อเพลิง – สามารถเก็บข้อมูลในอดีตของอัตราการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงต่อระยะทาง 1 กิโลเมตร เพื่อนำมาประมาณต้นทุนต่อระยะทางของค่าเชื้อเพลิง หากไม่มีข้อมูลสามารถใช้ข้อมูลจากผู้ผลิตแต่ต้องมีการปรับลด เนื่องจากผู้ผลิตมักจะบอกค่าตัวเลขอัตราการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงที่ดีกว่าความเป็นจริง

2) ต้นทุนค่าบำรุงรักษาตามระยะทาง - ประกอบไปด้วย ค่าชิ้นส่วน ค่าแรง ค่าสิ่งที่ใช้หมดไป ซึ่งสามารถประมาณได้ตามระยะทางที่พาหนะเดินทาง โดยสามารถนำมาจากข้อมูลในอดีตในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ หรือหากไม่มีการเก็บข้อมูลในอดีตไว้ ก็สามารถใช้ข้อมูลจากผู้ผลิตได้ เช่น การเปลี่ยนอะไหล่ในรอบระยะ 100,000 กิโลเมตร ต้องเปลี่ยนอะไหล่อะไรบ้าง เป็นเงินเท่าไหร่ เป็นต้น แต่ควรบวกเผื่อการบำรุงรักษาเพิ่มเติมนอกเหนือจากนั้นอีกประมาณ 10 – 20% ด้วย

3) ต้นทุนค่ายาง เป็นค่าสึกหรอของยางที่เกิดขึ้นเมื่อพาหนะมีการเดินทาง คำนวณโดยใช้ราคายางหารด้วยอายุยางโดยเฉลี่ยของยาง

4) ต้นทุนพนักงานพิเศษตามระยะทาง บางกรณีพนักงานอาจได้รับค่าเบี้ยพิเศษตามระยะทางที่ขับ ซึ่งต้องรวมเป็นต้นทุนต่อระยะทางด้วย

1.4 ต้นทุนแปรผันในการขนส่งต่อเที่ยววิ่ง – ต้นทุนส่วนนี้เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นเมื่อพาหนะมีการใช้งานและจะแปรผันตามจำนวนเที่ยวที่พาหนะนั้นๆถูกใช้งาน ประกอบไปด้วย

1) ต้นทุนค่าทางพิเศษ คือต้นทุนจากการใช้ถนน ทางพิเศษหรือการผ่านทางที่ต้องมีค่าใช้จ่าย

2) ต้นทุนเบี้ยพนักงานพิเศษตามเที่ยวขนส่ง ในหลายกรณีที่พนักงานขับพาหนะจะได้เบี้ยพิเศษในแต่ละเที่ยวขนส่ง ซึ่งอาจเป็นค่าแรงขนถ่ายสินค้าหรือค่าอาหารกลางวัน ซึ่งต้องนำเอาเบี้ยนี้รวมเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนต่อเที่ยวขนส่ง

หากพิจารณาสัดส่วนต้นทุนคงที่และต้นทุนแปรผันของการขนส่งแล้ว ศิริชัย ตันรัตนวงศ์ และคณะ (2556 : บทคัดย่อ) ได้มีการอธิบายในงานวิจัยหัวข้อโครงการ “การศึกษาต้นทุนการขนส่งที่

แท้จริงและการบิดเบือนราคา (กรณีเส้นทางการขนส่งบนระเบียงเศรษฐกิจเหนือ-ใต้)” ว่า สัดส่วนของต้นทุนแปรผันสูงกว่าต้นทุนคงที่ ที่ 52.02% และ 47.98% ตามลำดับและจากการวิเคราะห์นั้น การเปลี่ยนแปลงต้นทุนคงที่ต่างๆจะดำเนินการได้ค่อนข้างยากและใช้ระยะเวลานาน เช่น การเปลี่ยนพาหนะเพื่อให้ค่าเสื่อมราคาเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนบริษัทประกันหรือประเภทประกันเพื่อให้ต้นทุนค่าเบี้ยประกันลดลง หรือการเปลี่ยนแปลงเงินเดือนของพนักงาน เป็นต้น ทางผู้จัดทำจึงมองถึงเฉพาะการเปลี่ยนแปลงต้นทุนแปรผันเท่านั้น ซึ่งสามารถปรับได้อย่างรวดเร็วและเห็นผลได้ทันที

2. การประชาสัมพันธ์ สหเทพ เพ็ชรเกลี้ยง (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการประชาสัมพันธ์ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีช่วงอายุ 20-25 ปีและมีสถานภาพสมรส โสดมากที่สุดและมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จะมีพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านและมีการใช้งานอินเทอร์เน็ต4 ชั่วโมงขึ้นไปต่อวัน โดยมีช่วงเวลาใช้งาน 20.01-24.00 น. และมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและได้รับสื่อโฆษณาผ่านอินเทอร์เน็ต 1-3 โฆษณาต่อวัน และพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการจัดวางตำแหน่งของการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาเป็นการใช้รูปภาพเคลื่อนไหวในการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ลำดับต่อมาเป็นข้อความที่ใช้ในการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ต่อมาเป็นเสียงที่ใช้ในการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและสุดท้ายเป็นรูปภาพนิ่งที่ใช้ในการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยในงานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบสมมุติฐานแล้วพบว่า การโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภค สมมุติฐานต่อมาคือ การโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีผลต่อการรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภค สมมุติฐานสุดท้ายคือรูปแบบของข้อความ รูปภาพนิ่ง รูปภาพเคลื่อนไหว เสียง และการจัดวางตำแหน่งของโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อการรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภค ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า การสร้างสรรค์โฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความน่าสนใจและมีความน่าดึงดูด ทำให้ผู้บริโภคนั้นรับรู้ตราสินค้าได้เป็นอย่างดีนั้น สามารถที่จะใช้รูปแบบของข้อความ การใช้ภาพนิ่ง การใช้ภาพเคลื่อนไหว รูปแบบ ของเสียง การจัดวางตำแหน่งมาทำการสร้างสรรค์โฆษณาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

3. ผลประกอบการ การศึกษาของ โอปอ คำเกษม (2553: บทคัดย่อ) ได้อธิบายถึงผลประกอบการไว้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตของรายได้ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95 คือ อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ อัตราเงินเฟ้อพื้นฐานและอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐ โดยทั้งหมดมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวกกับอัตราการเติบโตรายได้ ส่วนปัจจัยเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับอัตรากำไรสุทธิของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95 คือ อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศและอัตราดอกเบี้ยให้สินเชื่อฯ โดยอัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศมีทิศทางความสัมพันธ์

เป็นไปในทิศทางเดียวอัตรากำไรสุทธิ ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับอัตรากำไรสุทธิ

4. การขยายกิจการ งานศึกษาของธนาภรณ์ แสวงทอง และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้อธิบายการขยายกิจการ ไว้ว่า

4.1 วิวัฒนาการของระบบค้าปลีกในประเทศไทย สามารถแบ่งได้เป็น 5 ยุคดังนี้ คือ ยุคพ่อค้าสำเพ็งคุมตลาดค้าส่ง ยุคซัพพลายเออร์มีอำนาจกำหนดราคา ยุคผู้ค้าปลีกเติบโต ยุคร้านค้าปลีกมีรูปแบบหลากหลายและอำนาจเริ่มเปลี่ยนมาเป็นของผู้ค้าปลีก และยุคสุดท้ายคือยุคการขยายกิจการอย่างรวดเร็วของผู้ค้าปลีกขนาดใหญ่จากต่างประเทศ

4.2 ผลกระทบจากการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ พบว่า เรื่องการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีผลกระทบต่อร้านค้าปลีกดั้งเดิมด้านการตลาดมากที่สุด ในเรื่องการตั้งราคาสินค้า ด้านการเงิน มีผลกระทบด้านยอดขายและด้านการดำเนินการในเรื่องโอกาสที่จะต้องลดขนาดกิจการ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบจากการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น นโยบาย กฎหมาย เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมภายใน เช่น การตลาด การเงิน การจัดการ เป็นต้น

4.3 นโยบายภาครัฐที่กำกับดูแลและควบคุมร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ได้แก่ นโยบายการค้าเสรี พระราชบัญญัติค้าปลีกค้าส่ง พระราชบัญญัติการแข่งขันทางการค้า พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542 และบริษัทรวมค้าปลีกเข้มแข็งจำกัด

4.4 การปรับตัวของร้านค้าปลีกดั้งเดิมเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ร้านค้าปลีกดั้งเดิมควรมีการปรับตัวดังนี้ คือ

1) ด้านการควบคุมค่าใช้จ่าย ได้แก่ เรื่องการวางแผนทางการเงิน เรื่องการจัดทำบัญชี และเรื่องการหาแหล่งเงินทุนอัตราดอกเบี้ยต่ำ

2) ด้านการตลาด ได้แก่ เรื่องการเพิ่มความหลากหลายในชนิดของสินค้า เรื่องการอำนวยความสะดวกของทำเลที่ตั้ง เรื่องการปรับราคาสินค้าเรื่องการส่งเสริมการตลาดและการให้บริการลูกค้า

3) ด้านการจัดการภายใน ได้แก่ เรื่องการวางแผนการปรับปรุงร้านค้า เรื่องการบริการจัดการภายในร้าน เรื่องการควบคุมการดำเนินการภายในร้าน เรื่องการแบ่งงานหรือกำหนดหน้าที่การทำงานภายในร้าน

4) ด้านสารสนเทศ ได้แก่ เรื่องการติดตามวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เรื่องการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เรื่องการนำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บข้อมูล

สินค้าเรื่องการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทางอินเตอร์เน็ต เรื่องการนำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บข้อมูลลูกค้าให้ลูกจ้าง และ

5) ด้านบริหารงานบุคคล ได้แก่ เรื่องการมีลูกจ้างช่วยงานในร้าน เรื่องการมีการอบรมและฝึกงานให้ลูกจ้าง เรื่องการจัดสวัสดิการและผลตอบแทนให้ลูกจ้าง

4.5 เสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายการส่งเสริมร้านค้าปลีกดั้งเดิมของไทย ผลการวิจัยได้ถูกนำมาสังเคราะห์เพื่อเสนอแนะในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่และร้านค้าปลีกดั้งเดิม ได้กรอบยุทธศาสตร์การปรับตัวของร้านค้าปลีกดั้งเดิมจากผลกระทบของการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ คือ S = P–Service–M Synthesis Model (S: Survival, P: Policy, M: Management)

5. รูปแบบการให้บริการสุกฤษฎิ์ สารสุขและปริณภา จิตราภัณฑ์ (2558 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า การปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้า พบว่า ควรแจ้งล่วงหน้าทุกกิจกรรมการทำงานและการจัดเก็บควรแยกประเภทสินค้าทุกรายการให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อประหยัดพื้นที่ลดระยะทางการทำงานและสะดวกต่อการเคลื่อนย้าย เนื่องจากการจะพัฒนาประสิทธิภาพคลังสินค้าที่สำคัญที่สุด คือ การจัดวางตำแหน่งสินค้าให้เหมาะสมกับการเคลื่อนย้ายและประหยัดพื้นที่ การจัดสินค้าตามระบบฐานกิจกรรมและแบ่งพื้นที่ชัดเจนสามารช่วยลดการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ลดต้นทุนการเสียเวลาและลดค่าใช้จ่ายในคลังสินค้าให้ต่ำลง อาจไม่เห็นเป็นตัวเงินชัดเจนแต่จะได้ระบบการจัดการที่ดีโดยสามารถลดระยะเวลาและระยะทางการทำงานได้มากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ในแต่ละกิจกรรมคลังสินค้า

6. ระบบสารเทศจัดการระบบ วิภาวรรณ พันธุ์สังข์ (2554 : บทคัดย่อ) มีความเห็นว่า การขนส่งทางถนนนับเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน เนื่องจาก ข้อจำกัดของระบบขนส่งอื่นที่ไม่สามารถขนส่งให้ถึงที่หมายปลายทางแบบจุดเริ่มต้นไปยังจุดปลายทางได้ ทำให้การขนส่งทางถนนเกิดข้อได้เปรียบ ซึ่งการดำเนินการขนส่งทางถนนที่มีอยู่ในปัจจุบัน พบว่ายังมีปัญหาในเรื่องของการเดินรถเที่ยวเปล่าอยู่ สาเหตุหลักของปัญหานั้นเกิดจากการที่ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าไม่สามารถหาสินค้าให้กับรถบรรทุกในเที่ยวกลับได้ ในการวิจัยนี้ได้ออกแบบและพัฒนาระบบวางแผนการขนส่งเพื่อลดการเดินรถบรรทุกเที่ยวเปล่าขึ้นมา เพื่อเสนอการจัดแผนการเดินรถเที่ยวเปล่าที่เหมาะสมและลดปริมาณรถบรรทุกเที่ยวเปล่าของผู้ให้บริการขนส่งมากที่สุด ระบบดังกล่าวเป็นระบบที่คำนึงถึงต้นทุนในการเดินรถบรรทุกเที่ยวเปล่าเป็นหลัก ซึ่งระบบนี้สามารถระบุแผนการขนส่งด้วยเส้นทางที่มีค่าประสิทธิภาพในการใช้รถบรรทุกเที่ยวเปล่าที่สูงที่สุด โดยใช้แนวคิดการประสานความร่วมมือด้านการขนส่งสินค้าในการพัฒนา ผลการทดลองการประเมินประสิทธิภาพของขั้นตอนวิธีในการจับคู่ระหว่างงานกับรถบรรทุกเที่ยวเปล่า พบว่า สามารถลดจำนวนงานว่างสูงสุดได้ 25% สามารถลดจำนวนรถบรรทุกเที่ยวเปล่าสูงสุดได้ 24.53% สามารถลดต้นทุน

รถบรรทุกเที่ยวเปล่าสูงสุดได้ 13.99% และสามารถลดการผลิตก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สูงสุดได้ 12.53% และการประเมินความสามารถในการใช้งานระบบ พบว่า ความเห็นของผู้ใช้บริการในด้านความสามารถในการเรียนรู้ของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถในการจดจำการใช้งานของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อผิดพลาดของระบบอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับมากและการประเมินความคิดเห็นผู้ใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ภาคการขนส่งที่มีการประสานความร่วมมือในการบริหารงานขนส่งสินค้าสามารถนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินการขนส่งเพื่อลดการเดินรถบรรทุกเที่ยวเปล่าให้ได้มากที่สุด

7. ระบบชำระค่าบริการ จิญาดา แก้วแทน (2557 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยด้านทัศนคติด้านการรับรู้ ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงจากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปัจจัยด้านทีศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์และด้านการรับรู้ความเสี่ยงอิทธิผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน

8. การลดต้นทุน งานศึกษาของอัครพล ชุณหเกียรติ์สกุล (2559 : บทคัดย่อ) ด้านการลดต้นทุน พบว่า การขนส่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทุกประเภท เป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน เป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดตลาดใหม่ๆได้ มีการเติบโตสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศและการขนส่งสินค้าทางบกมีสัดส่วนที่สูงมากเมื่อเทียบกับการขนส่งสินค้ารูปแบบอื่น สำหรับธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดเพชรบุรี มักเป็นในรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมแต่ภายหลัง เริ่มมีการแข่งกันในด้านราคามากขึ้น เพื่อให้ยังคงการมีกำไรในการทำธุรกิจ ผู้ประกอบการต้องพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้อัครพลได้ทำการศึกษาทฤษฎีการขนส่ง การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง ประกอบกับการวิเคราะห์ความสามารถขององค์กรในปัจจุบัน จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในกำหนดเป็นกลยุทธ์ลดต้นทุนด้วยเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง ทางอัครพลได้ทำการวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนเพื่อหาแนวทางในการลดต้นทุนแล้วพิจารณาเครื่องมือที่สอดคล้องและเหมาะสมได้เครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจในเรื่องการเลือกเส้นทางการขนส่งสินค้า ซึ่งปัญหาการเลือกเส้นทางการขนส่งในทางทฤษฎีจะเรียกว่า Vehicle Routing Problem หรือ VRP โดยเครื่องมือนี้แก้ปัญหาโดยใช้ทฤษฎีที่เรียกว่า Saving Algorithm ซึ่งมีหลักการที่ไม่ซับซ้อนเกินไปนักและยังเป็นวิธีที่นิยมใช้กันทั่วไป พัฒนาโดยใช้ Microsoft Excel ประกอบกับ Microsoft Visual Basic for Application จากการทดลองใช้โปรแกรมค้นหาเส้นทางที่พัฒนาขึ้นมากับตัวอย่างการขนส่งจริง ในวันที่ 12 ธันวาคม 2559 พบว่า สามารถลดต้นทุนแปรผันในการขนส่งได้ถึง 23.08% สำหรับการกระจายสินค้าหนึ่งเที่ยวรถบรรทุกขาเข้า ซึ่งนอกจากจะสามารถลดต้นทุนได้แล้ว ยังอาจสามารถช่วยจัดสรร

ทรัพยากรด้านอื่นๆได้ดีขึ้นอีกด้วย เช่น มีการใช้เวลาที่คุ้มค่ามากขึ้น ภาระหน้าที่ของพนักงานลดลง เป็นต้น

9. การจัดการแรงงาน งานศึกษาของสุพีรยา งามเลิศ (2558 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาด้านการจัดการแรงงานมีความเห็นว่า การทำงานในปัจจุบันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่าพนักงานภายในองค์กรขาดการสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ใช้เป็นแบบการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) จึงทำให้เกิดจากความไม่เข้าใจกัน พนักงานแต่ละหน่วยงานจะสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลโดยฝ่ายเดียว แต่ละแผนกและแต่ละฝ่ายไม่มีการประชุมพูดคุยเพื่อแบ่งปันข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานตนเองให้ฝ่ายต่างๆรับทราบ แต่ละฝ่ายมีการตัดสินใจในแผนกตนเองโดยไม่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้องหรือฝ่ายที่มีผลกระทบกับการตัดสินใจนั้นๆ ทำให้เกิดปัญหาแยกย่อยไปตามรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ยกตัวอย่าง เช่น ฝ่ายขายรับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าโดยไม่ปรึกษากับฝ่ายวางแผนและฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบุคคลรับพนักงานที่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่ว่าง ฝ่ายวางแผนไม่ตรวจสอบจำนวนสินค้าจริงก่อนนัดส่งมอบโหลดสินค้า เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบโดยตรงและทำให้บริษัทเกิดปัญหาส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าช้ากว่ากำหนดเป็นเวลาติดต่อกันหลายเดือน งานวิจัยของสุพีรยาจึงได้ทำการวิเคราะห์ปรับปรุงการทำงาน โดยการออกแบบขั้นตอนการทำงานและวิธีปฏิบัติงานใหม่ ปรับปรุงจุดบกพร่องในการทำงาน ลดปัญหาการส่งมอบสินค้า เพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท

10. เทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ การศึกษาของอัครพล ชุณหเกียรติ์สกุล (2559 : บทคัดย่อ) การพัฒนาของเทคโนโลยีในด้านการสื่อสารและข้อมูล เช่น อินเตอร์เน็ต โซเชียลมีเดียต่างๆ ส่งผลต่อธุรกิจขนส่งสินค้าทั้งด้านลบและด้านบวก โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลของสินค้าและบริการของคู่แข่งได้ รวมทั้งเปรียบเทียบราคา ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองได้โดยง่าย ซึ่งอาจส่งผลต่อการเปลี่ยนการใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยี ก็สามารถทำให้บริษัทฯ สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ง่ายขึ้นเช่นกัน รวมทั้งสามารถหาความรู้ ติดตามข่าวสารในวงการขนส่งเพื่อนำมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้อีกด้วย นอกจากนี้ เทคโนโลยียังทำให้เกิดการพัฒนาเครื่องมือที่ช่วยในการขนส่งสินค้า เช่น เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการขนย้าย ซึ่งทำให้การขนส่งมีความรวดเร็ว ลดความเสียหายของสินค้าและลดจำนวนอุบัติเหตุของผู้ปฏิบัติงานหรือเครื่องมือประเภท Software บริหารจัดการ ซึ่งช่วยให้การขนส่งสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดต้นทุนการขนส่ง อำนวยความสะดวกในด้านเอกสารและข้อมูล เป็นต้น

11. บริการหลังการขาย ในงานศึกษาของเบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557 : บทคัดย่อ) มีการกล่าวถึงบริการหลังการขายว่า ได้การบริการลูกค้า การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ราคาและลักษณะองค์กรผู้ให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95 %

ผลตอบรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาชิดลม ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริการเพิ่มมูลค่า รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านการสื่อสาร ด้านความสะดวกและด้านความเชื่อถือ ได้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้และประเภทของบริการที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาชิดลมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาชิดลมในภาพรวมแตกต่างกัน

12. ยุคเศรษฐกิจนันทพร ดำรงพงศ์ (2558 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ คือ ความยั่งยืนของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมและเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการการตลาดนั้นเป็นอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ สรุปผลการวิจัยได้ว่า ถ้าผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้ โดยมีระบบเทคโนโลยีช่วยบริหารจัดการ มีเงินทุนหมุนเวียน ต้นทุนต่ำ สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้ประกอบการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆให้เกิดความแตกต่าง โดยใช้การตลาดแบบดิจิตอล คือ ระบบ Online หรือ E-commerce จะช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ทั่วโลกและยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล และงานวิจัยเรื่อง การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานของร้านอาหารไทยในกรุงโตเกียว ผู้วิจัย ยุพิน พึ่งภิญโญ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่าร้านอาหารไทยในกรุงโตเกียวใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน เพื่อการประชาสัมพันธ์ร้านตนเองในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิตัล โปรโมชั่นต่างๆ รวมถึงการใช้สื่อบุคคลแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) แต่สื่อที่ถือว่ามีอิทธิพลต่อชาวญี่ปุ่นมากคือสื่อดิจิตัล คือ อินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ การทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์ของร้านอาหารไทยในญี่ปุ่นนั้นมีความหลากหลาย และเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก สิ่งนี้เป็นความท้าทายต่อผู้ประกอบการไทยที่ต้องการเปิดกิจการในประเทศญี่ปุ่นที่จะต้องเรียนรู้เพื่อสามารถประชาสัมพันธ์ร้านให้เป็นที่รู้จักได้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้การจัดโปรโมชั่นที่ดึงดูดลูกค้าก็เป็นอีกส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการร้านอาหารไทยในญี่ปุ่นอีกด้วย

13. สถานที่ตั้ง ในงานศึกษาของจุฑามาศ อินทร์แก้ว (2556 : บทคัดย่อ) จากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของอุตสาหกรรมค้าไม้และวัสดุก่อสร้างของจังหวัดสุราษฎร์ธานีและของบริษัทกรณีศึกษามีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำเลที่ตั้งเดิมไม่สามารถทำการขยายออกไปได้แล้ว เพราะที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองและปัจจุบันมีสภาพการจราจรที่ติดขัด ผู้บริหารของธุรกิจจึงต้องการ

ขยายสาขาเพิ่มขึ้นและต้องการวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งแห่งใหม่ที่เหมาะสม เพื่อทำให้ธุรกิจมียอดขายที่เพิ่มขึ้น โดยเป็นการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ด้วย จุฑามาศจึงได้นำเอากระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process : AHP) มาช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานหรือการตัดสินใจในด้านต่างๆที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เป็นกระบวนการที่ไม่สลับซับซ้อน สามารถแสดงถึงลำดับความสำคัญของเกณฑ์และทางเลือกซึ่งได้มาจากการเปรียบเทียบเป็นคู่ๆ และยังสามารถวัดความสอดคล้องของการตัดสินใจได้ด้วย งานวิจัยของจุฑามาศนี้ประกอบด้วยการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกทำเลที่ตั้งโรงงาน โดยในการกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจนั้นจะพิจารณาถึงจำนวนของเกณฑ์ที่เหมาะสม พบว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจประกอบด้วย ราคาที่ดิน การขนส่ง ต้นทุน ตลาด สังคมและชุมชนและความพร้อมของทำเลที่ตั้ง สำหรับทางเลือกที่จะผ่านการกลั่นกรองเบื้องต้นถึงความเหมาะสมที่จะใช้เป็นทางเลือกประกอบด้วย อำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอเกาะสมุย อำเภอบ้านตาขุน อำเภอไชยาและอำเภอพุนพิน โดยมีการประเมินโครงการเงินงบประมาณรายได้และผลตอบแทนของโครงการในการวิจัยจะนำปัจจัยและทางเลือกมาพัฒนาเป็นรูปแบบโครงสร้างลำดับชั้น เพื่อใช้เลือกทำเลที่ตั้งโรงงานกรณีศึกษาที่เหมาะสม แล้วทำการรวบรวมข้อมูลการตัดสินใจของฝ่ายบริหารทั้ง 5 ท่านที่เกี่ยวข้อง พบว่าผู้ตัดสินใจให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าต้นทุนเป็นอันดับแรก อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยราคาที่ดิน อันดับที่ 3 คือ ปัจจัยการขนส่ง อันดับที่ 4 คือ ปัจจัยตลาด อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยสังคมและชุมชนและปัจจัยความพร้อมของทำเลที่ตั้งเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาน้ำหนักความสำคัญที่ผู้ตัดสินใจให้แก่ทางเลือกแล้ว พบว่า อันดับที่ 1 คือ อำเภอพุนพิน อันดับที่ 2 คือ อำเภอกาญจนดิษฐ์ อันดับที่ 3 คือ อำเภอบ้านตาขุน อันดับที่ 4 คืออำเภอเกาะสมุย อันดับที่ 5 คือ อำเภอไชยา และเมื่อได้ตำแหน่งที่ตั้งแห่งใหม่แล้ว ผู้วิจัยได้มีการคำนวณงบประมาณการเงินการลงทุนเป็นเวลา 10 ปี มีผลตอบแทนจากโครงการทำเลที่ตั้งแห่งใหม่ ดังนี้ อัตราผลตอบแทน(IRR) เท่ากับ 19.4% และมีระยะคืนทุนที่ 7 ปี 11 เดือน

14. Global Positioning System (GPS) การระบุตำแหน่งบนพื้นโลกชัยพร เขมะภาตะพันธ์ (2555 : บทคัดย่อ) งานวิจัยของชัยพรมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและสร้างอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับติดตามและตรวจสอบตำแหน่งรถยนต์แบบทันกาล รวมทั้งการออกแบบและสร้างซอฟต์แวร์เพื่อตรวจดูเส้นทางบนแผนที่แบบดิจิตอลที่มีการใช้งานอย่างง่าย โดยอาศัยการตรวจสอบตำแหน่งและพิกัดบนพื้นผิวโลกด้วยการรับสัญญาณจากระบบดาวเทียม GPS แล้วจัดเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยความจำที่อุปกรณ์ดังกล่าว โดยเมื่ออุปกรณ์สามารถเชื่อมต่อกับระบบรับส่งข้อมูลของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เช่นGPSได้ ก็จะทำการส่งข้อมูลตำแหน่งและข้อมูลอื่นๆกลับมายังศูนย์ควบคุม เพื่อแสดงตำแหน่งและเส้นทางของรถยนต์บนแผนที่ต่อไป ซึ่งในส่วนของซอฟแวร์แผนที่นั้น สามารถทำการจัดเก็บข้อมูลของรถยนต์แต่ละคันในระบบฐานข้อมูล ทำให้สามารถนำมาใช้ในการจัดการด้านโลจิสติกส์ เช่น

การวิเคราะห์เส้นทางและต้นทุนสามารถทำได้ในภายหลัง จากผลการทดสอบการทำงานโดยทดสอบการทำงานบนถนนประชาชื่น งามวงศ์วาน วิภาวดี รังสิต แจ้งวัฒนะและเลียบคลองประปา พบว่าอุปกรณ์และระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นสามารถทำงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพสามารถแสดงตำแหน่งและเส้นทางของรถยนต์ได้และมีการแสดงผลแบบทันกาล นอกจากนี้ยังพบว่าชุดอุปกรณ์ที่สร้างขึ้นมานั้นมีราคาต้นทุนเฉพาะอุปกรณ์ที่ต้องจัดซื้อประมาณ 3,300 บาทเท่านั้น

15. Warehouse Management System (WMS) คือ โปรแกรมคลังสินค้า งานวิจัยของจตุพร วรกิจเจริญ (2559 : บทคัดย่อ) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำระบบ Warehouse Management System (WMS) มาใช้ในการลดต้นทุนที่สูญเปล่า ลดปริมาณของเสียที่มีมากของบริษัท เจ.เอส.แพ็คแอนด์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด โดยมีการเก็บข้อมูลโดยการสังเกต ศึกษาเอกสารของหน่วยงานและการสัมภาษณ์บุคลากร ผู้จัดการ แผนกต่างๆ พนักงานตำแหน่งต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ปัญหาและสาเหตุที่เกิดจากการในการดำเนินงานกระบวนการผลิตไปจนถึงการส่งสินค้าถึงลูกค้า คือ มีการใช้พนักงานในการดำเนินงานเป็นส่วนมากและมีขั้นตอนในการทำงานที่ยังไม่เป็นระบบมากนัก ยังใช้ระบบการจัดการแบบปากต่อปากหรือใช้วิธีการเขียนบอกบนกระดาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความสับสนลายมือหรือเกิดความไม่ชัดเจนในการสื่อสาร จึงทำให้เกิดต้นทุนและความสูญเปล่าขึ้นในกระบวนการดำเนินงานกระบวนการผลิตประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ การวางแผนนำระบบ Warehouse Management System (WMS) มาใช้ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น เพื่อลดการสับสน การทำงานที่ก่อให้เกิดผลเสียและการเกิดต้นทุนที่สูญเปล่ามากขึ้น

16. Barcode System คือ QR Code ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี และคณะ (2558 : บทคัดย่อ) ได้มีการจัดทำงานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR Code ของผู้บริโภค โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 ตัวอย่าง จากช่องทางออนไลน์ (Web Survey) และการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติระบุว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ QR Code มีดังนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ , รับรู้ความง่ายในการใช้งาน , ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน , ความตั้งใจในการใช้งาน , อิทธิพลทางสังคม , ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีและความสนใจเทคโนโลยีใหม่ๆ ดังนั้น องค์กรที่ต้องการผลักดันให้ลูกค้าใช้ QR Code ในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการมากขึ้น ควรพิจารณากลยุทธ์ทางการตลาดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับในเรื่องความสะดวกสบายในการใช้งาน ความปลอดภัยและวิธีการใช้งานให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงนวัตกรรมด้าน QR Code ให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคเห็นถึงความจำเป็นและเห็นถึงความสะดวกในการใช้ QR Code ซึ่งจะส่งผลถึงการยอมรับนวัตกรรมและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติยังระบุถึงกลุ่มประชากรเป้าหมายที่จะใช้เทคโนโลยี QR Code คือ ช่วงอายุของวัยรุ่นและวัยทำงานที่มีรายได้อยู่ระหว่าง

10,000-20,000 บาท ดังนั้น องค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องควรจะมุ่งเน้นส่งเสริมทางด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์สินค้าให้กับผู้บริโภคกลุ่มนี้ให้มากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคกลุ่มนี้ใช้ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการมากที่สุด ในเรื่องของปัจจัยและผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR Code ผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ดังนั้น องค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องควรมุ่งเน้นพัฒนาทั้งสองด้านนี้เป็นหลัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมจะพิจารณางานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจขนส่งสินค้าเป็นหลัก โดยกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจขนส่งสินค้าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นได้ ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งระดับประเทศ ระดับภาค ระหว่างภาค หรือระหว่างประเทศ ขึ้นอยู่กับขอบเขตการศึกษาของผู้ศึกษาเป็นสำคัญ โดยในงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นการกล่าวถึงงานศึกษาที่ประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจในการวิเคราะห์ต่างๆ

การศึกษาโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจขนส่งสินค้าเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยการศึกษาของสิริพิมล มงคลสิริวัฒน์ (2551 : บทคัดย่อ) ทำการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าที่มีต่อกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามประเภทและขนาดของธุรกิจ โดยใช้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 335 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งสินค้ามีระดับความพึงพอใจต่อธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อธุรกิจการขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการและด้านพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยจำแนกตามรายรับจากการประกอบธุรกิจ (ขนาดของธุรกิจ) ที่มีขนาดของธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจต่อธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจต่อธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการไม่แตกต่างกันและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจโดยจำแนกตามประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจต่อธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัด

อุบลราชธานี ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

พีรวัส แผ่พร (2551 : บทคัดย่อ) ก็ได้มีการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอพีทีพีทรานสปอร์ต จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอพีทีพีทรานสปอร์ต จำกัดและเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงบริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกบริษัทเอเอพีทีพีทรานสปอร์ตจำกัดการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการของบริษัทจำนวน 200 ตัวอย่างและใช้เครื่องมือในการศึกษาแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและดำเนินการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอพีทีพีทรานสปอร์ต จำกัด ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากในด้านความปลอดภัยของสินค้าและด้านช่องทางในการขนส่งสินค้า ส่วนด้านราคา การบริการและวิธีการบรรจุ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการในระดับปานกลาง แนวทางในการปรับปรุงบริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกบริษัท เอเอพีทีพีทรานสปอร์ต จำกัด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจมาก คือ ด้านความปลอดภัยและด้านช่องทางในการขนส่งสินค้ามาก รายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยของสินค้า ควรมีมาตรการการรับประกันความเสียหายและชำรุดของสินค้าตามจริงของมูลค่าสินค้า ด้านช่องทางในการขนส่งสินค้า ควรมีการแจ้งเส้นทางเดินทางของสินค้ารวมถึงจัดทำเครื่องหมายในรูปของบาร์โค้ด ด้านวิธีการบรรจุควรมีการบรรจุภัณฑ์ (Packaging) ให้มีการดูแลสินค้าให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ (Cargo in Good Condition) และได้มาตรฐานด้านการบริการบริษัทควรมีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยในการให้บริการอย่างเหมาะสมและด้านราคาควรมีการปรับการตั้งราคาให้แตกต่าง (Differential Pricing) เพื่อลดความได้เปรียบเสียเปรียบในเรื่องของอัตราค่าบริการกับคู่แข่ง

ลิปดา ถนอมทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็ก เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็ก เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็ก เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุสาหกรรมเหล็กจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะผู้ประกอบการ เพื่อนำเสนอตัวชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็ก โดยประชากร คือ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็กที่เป็นสมาชิกสามัญของสถาบันเหล็กกล้าแห่งประเทศไทยในเขต

กรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 58 บริษัท มีกลุ่มตัวอย่าง 51 บริษัท คุณลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็กส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจเป็น บริษัท(มหาชน) จำกัด มีเงินลงทุนตั้งแต่ 200 ล้านบาทขึ้นไปมีพนักงานอยู่ระหว่าง 501-1,000 คน มีรถบรรทุกอยู่ระหว่าง 41-60 คัน และมีพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าระหว่าง 41-60 คน ลิปดากล่าวว่าผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็กให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็กภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเงินมากที่สุด ส่วนลูกค้าด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโตอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็กจำแนกตามประเภทของกิจการขนาดการลงทุน จำนวนพนักงานของกิจการ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็กจำแนกตามจำนวนรถบรรทุกและจำนวนพนักงานขับรถ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายได้แตกต่างกันในด้านมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต ผลการวิจัยได้มีการนำเสนอตัวชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็กทั้ง 4 ด้าน จำนวน 15 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยตัวชี้วัด ด้านการเงินจำนวน 1 ตัวชี้วัด ด้านลูกค้าจำนวน 4 ตัวชี้วัด ด้านกระบวนการภายในจำนวน 7 ตัวชี้วัดและด้านการเรียนรู้และการเติบโตจำนวน 3 ตัวชี้วัด

มนทกานติ์ คณะวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยต่อการเปิดเสรีการค้าบริการการขนส่งโดยรถพ่วงและรถกึ่งพ่วงของไทย ได้นำเสนอภาพรวมปัจจุบันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์สาขาการขนส่งทางบกโดยรถพ่วงและรถกึ่งพ่วงของไทย เพื่อเสนอแนะแนวทางการเตรียมความพร้อมและการปรับตัวต่อกระแสการเคลื่อนย้ายการลงทุนอุปสรรคและโอกาสต่างๆ อันเนื่องมาจากการเปิดเสรีการค้าบริการ เพื่อประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการเปิดเสรีการค้าบริการและจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์และใช้ประกอบการตัดสินใจแก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายรวมทั้งผู้ที่นำเอานโยบายไปปฏิบัติในเรื่องการลงทุนปัญหา/อุปสรรคที่มีอยู่และโอกาสความเป็นไปได้ในการแข่งขันของอุตสาหกรรมนี้ การศึกษานี้มนทการติ์ ได้ศึกษาผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำถามเพื่อถามทัศนคติการให้อันดับและการอภิปลายรวมถึงการสัมภาษณ์ในเชิงลึกซึ่งได้ตั้งสมมุติฐานของการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถในการแข่งขันในปัจจุบันของผู้ให้บริการเมื่อเทียบผู้ให้บริการต่างชาติกับการขยายโอกาสการลงทุนในตลาดต่างประเทศและการเพิ่มคุณภาพของงานบริการ โดยใช้โปรแกรมประมวลทางสถิติ (SPSS) เพื่อวิเคราะห์ตามหลักสถิติโดยการหาค่าต่างๆ ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจะส่งผลให้การขยายโอกาสลงทุนในตลาดต่างประเทศและคุณภาพของงานบริการเพิ่มขึ้นไปด้วยดังนั้น

ผู้ประกอบการควรมุ่งพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันกับผู้ให้บริการต่างชาติในตลาดเสรีการค้าบริการ

สมจิตร จึงสงวนพรสุขและคณะ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจของเส้นทางตะวันออก – ตะวันตก (East West Corridor) ที่มีต่อความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจและการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ประกอบการไทยเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การวิจัยครั้งนี้สมจิตรได้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่คาดว่ามีผลกระทบต่อการพัฒนาระดับการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ประกอบการขนส่งและมีผลต่อการดำเนินของกิจการจากการขยายเส้นทางการขนส่งสินค้าเป็นการขนส่งระหว่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าของไทยมีรายได้ กำไรส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นจากผลของโครงการพัฒนาเส้นทางแนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก (East West Economic Corridor: EWEC) กลุ่มตัวอย่างประเมินว่าผลการดำเนินงานในภาพรวมของกิจการลดลงเล็กน้อยแต่มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมปานกลาง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาระดับการขนส่งระหว่างประเทศ คือ ภาวะกดดันจากลูกค้า การสนับสนุนจากรัฐบาล ความร่วมมือในอุตสาหกรรมและขนาดของกิจการ นอกจากนั้นผลการศึกษาได้ค้นพบว่า ระดับการดำเนินกิจการขนส่งระหว่างประเทศที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของกิจการประกอบด้วยการตระหนักรู้และระดับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า งานวิจัยครั้งนี้ได้โมเดลการขนส่งระหว่างประเทศที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนส่งสินค้า และพบว่า การผสานความร่วมมือกับลูกค้าการได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ความร่วมมือในกลุ่มอุตสาหกรรมและขนาดของกิจการ มีผลกระทบต่อระดับการขนส่งระหว่างประเทศและระดับการขนส่งระหว่างประเทศนั้นมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกิจการในเชิงบวก

ในขณะที่กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ การบริการลูกค้าและการจัดการโซ่อุปทาน โดยมีการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการขนส่ง หากต้นทุนการขนส่งเพิ่มสูงขึ้นจากการขนส่งที่มีความถี่มากเกินไป กล่าวคือ หากมีการขนส่งจำนวนมากครั้งหรือมีความถี่สูง กับต้นทุนในการจัดเก็บสินค้าคงเหลือในกรณีที่ผู้ประกอบการต้องการประหยัดค่าขนส่ง ผู้ประกอบการจะทำการสั่งสินค้าหรือวัตถุดิบจำนวนมากมาจัดเก็บไว้ในคลังสินค้า โดยรับภาระค่าสินค้าและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้า แต่บางกรณีสำหรับสินค้าประเภท อาหารสด ผู้ประกอบการจะเลือกให้มีการขนส่งจำนวนมากครั้งและเก็บสินค้าคงเหลือหรือวัตถุดิบไว้จำนวนน้อย โดยเลือกที่จะรับน้ำหนักภาระค่าใช้จ่ายในการขนส่งแทนค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้าคงเหลือ การบริการลูกค้าในการขนส่งมีความเกี่ยวข้องกับเวลาและความแน่นอนซึ่งทั้งสองประเด็นมีความสำคัญต่อการบริการลูกค้าเป็นอย่างมาก การขนส่งที่ตรงเวลามีความสำคัญต่อการบริหารการผลิตและการขาย เนื่องจากความตรงต่อเวลาและแน่นอนนั้นทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นจุดต่อไปในการรับสินค้าสามารถบริหารการผลิตหรือการขายได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์การได้ตรงเวลา ส่งผลดีในภารรวมของธุรกิจที่เชื่อมโยงในโซ่อุปทาน

อีกทั้งระบบโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสนับสนุนการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันทางการค้าการลงทุนของประเทศเพราะโลจิสติกส์ถือเป็นต้นทุนสำคัญของผู้ประกอบการทั้งที่อยู่ในภาคเกษตรอุตสาหกรรมและบริการ อย่างไรก็ตามการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นคือเน้นการจัดส่งสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคเป็นหลักแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) จัดทำขึ้นภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ที่มีเป้าหมายให้ประเทศไทยสามารถยกระดับระบบโลจิสติกส์ของประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางทางการค้า การบริการและการลงทุนในภูมิภาค ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ การพัฒนาเพิ่มมูลค่าระบบห่วงโซ่อุปทาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกและการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ เพื่อสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการดำเนินการลักษณะบูรณาการระหว่างหน่วยงานและภาคีการพัฒนาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ให้มีผลในทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

อรชุมา หนูน้อย (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยด้านการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ขอบเขตการศึกษามี 2 ตอน ดังนี้ ขั้นตอนแรก คือ ปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม ส่วนขั้นตอนที่สอง คือ ปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านการประหยัด ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการควบคุมและด้านการจัดการองค์การสูงกว่าปัจจัยด้านการวางแผน ด้านการจูงใจและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรวดเร็วและปัจจัยด้านความปลอดภัยสูงกว่าปัจจัยด้านการประหยัด ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลาและด้านความสะดวกสบาย

ศิวพร ศรีสมัย (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเชื่อมโยงสื่อเพื่อลดช่องว่างทางดิจิตัล : การเชื่อมโยงสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตสู่วิทยุชุมชน การวิจัยนี้ของศิวพรมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ ศึกษาความเป็นไปได้ของสารสนเทศที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ภาครัฐ 5 กระทรวงในการเป็นสารของ

รายการวิทยุชุมชน เพื่อศึกษาการเชื่อมโยงสารสนเทศจากสื่ออินเทอร์เน็ตสู่วิทยุชุมชนโดยมีผู้จัดรายการเป็นตัวกลาง เพื่อประเมินความต่อเนื่องของการใช้สารสนเทศจากสื่ออินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้จัดรายการวิทยุ พบว่า จากช่วงเริ่มก่อตั้งวิทยุชุมชน ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายการโดยลดความหลากหลาย เหลือเพียงรายการเพลงประกอบสาระเป็นรูปแบบรายการหลัก สถานีกลุ่มตัวอย่างแห่งหนึ่งเกิดการความขัดแย้งด้านแนวคิดและรับโฆษณา ทุกสถานีประสบปัญหาอุปกรณ์ในห้องส่งเสื่อมสภาพ ขาดการระดมทุนจากชุมชน ผู้ฟังมีส่วนร่วมในสถานีลดลง ผลการศึกษาเว็บไซต์ภาครัฐ 5 เว็บด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาและระบบปฏิสัมพันธ์โดยใช้เกณฑ์และการประเมินและความคิดเห็นของผู้จัดรายการวิทยุชุมชน พบว่า เว็บไซต์ภาครัฐยังไม่เป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับจัดรายการวิทยุชุมชนเนื่องจากไม่สามารถแข่งขันกับเว็บไซต์ยอดนิยมซึ่งมีเนื้อหาสั้นกระชับและมีวิธีการนำเสนอข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในรายการวิทยุได้ทันที การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมพบว่า ผู้จัดรายการสถานีวิทยุมีศักยภาพที่จะเชื่อมโยงสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตสู่รายการวิทยุชุมชน แต่ในระยะยาวการเชื่อมโยงสื่ออาจไม่มีความยั่งยืนเนื่องจากปัจจัยดังต่อไปนี้ วิทยุชุมชนถูกใช้เพื่อความบันเทิงมากกว่าถ่ายทอดสารสนเทศ ผู้จัดรายการสูงอายุขาดทักษะทางเทคโนโลยีและวิตกในภาพลักษณ์ของตนเอง ผู้จัดรายการมีความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศแตกต่างจากบรรทัดฐาน ปัญหาที่เกิดจากการบริการภาครัฐในด้านสารสนเทศเพื่อบริการประชาชนผ่านเว็บไซต์กระทรวง โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างเขตเมืองและชนบท และการอนุญาตให้มีโฆษณา 6 นาที ทำให้เกิดการสับสนด้านแนวคิดเมื่อมีสถานีวิทยุเกิดขึ้นใหม่โดยหวังผลเชิงพาณิชย์และประโยชน์การเมือง และการสั่งปิดสถานีวิทยุชุมชนทำให้สถานีวิทยุชุมชนหลีกเลี่ยงการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเมือง

ยุพิน พึ่งภิญโญ (2551 : บทคัดย่อ) มีการศึกษาเรื่อง การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานของร้านอาหารไทยในกรุงโตเกียว ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารการตลาด รวมถึงการใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานให้ประสบความสำเร็จ ในการวิจัยยุพินใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยแบ่งส่วน 2 ส่วน คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารไทยในกรุงโตเกียวและจังหวัดใกล้เคียงจำนวน 15 ร้าน เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารการตลาด รวมถึงเครื่องมือการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และการวิเคราะห์เครื่องมือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (Content Analysis) ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ และสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบดิจิตัล รวมถึงสื่อและอุปกรณ์ภายในร้าน ผลการศึกษา พบว่า ร้านอาหารไทยในกรุงโตเกียวใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานเพื่อการประชาสัมพันธ์ร้านตนเองในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิตัล โปรโมชั่นต่างๆ รวมถึงการใช้สื่อบุคคลแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) แต่สื่อที่ถือว่ามีอิทธิพลต่อชาวญี่ปุ่นมาก คือสื่อดิจิตัล คือ สื่ออินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ การทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์ของ

ร้านอาหารไทยในญี่ปุ่นนั้นมีความหลากหลายและเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก สิ่งนี้เป็นความท้าทายต่อผู้ประกอบการไทยที่ต้องการเปิดกิจการในประเทศญี่ปุ่นที่จะต้องเรียนรู้เพื่อสามารถประชาสัมพันธ์ร้านให้เป็นที่รู้จักได้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้การจัดโปรโมชั่นที่ดึงดูดลูกค้าก็เป็นอีกส่วนสำคัญในการประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการร้านอาหารไทยในญี่ปุ่นอีกด้วย

ในส่วนของงานวิจัยในต่างประเทศ Kim & Shin (2018 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษาและวิจัยและพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของ บริษัทโลจิสติกส์หรือไม่ พบว่า ประสิทธิภาพของโลจิสติกส์นวัตกรรมเป็นงานที่ท้าทายสำหรับ บริษัท โลจิสติกส์ในการแข่งขันอย่างรวดเร็วการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งสำคัญหลักสำหรับ บริษัท โลจิสติกเข้าใจถึงความสำคัญของแหล่งที่มาต่างๆของข้อมูลเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้วัดประสิทธิภาพเชิงนวัตกรรมของ บริษัท โลจิสติกส์ 72 แห่งในเกาหลีใต้โดยใช้ 'ยอดขาย' เป็นปัจจัยการผลิตและ 'จำนวนพนักงาน' และ 'ต้นทุนกิจกรรมนวัตกรรม' เป็นปัจจัยป้อนเข้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษานี้ทดสอบว่าการกระจายของค่าประสิทธิภาพเชิงนวัตกรรมที่วัดได้นั้นแตกต่างกันในแง่ของระดับการพิจารณาของสถาบันอุดมศึกษาและการวิจัยและพัฒนา(R & D) สถาบันเป็นแหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบประสิทธิภาพเชิงนวัตกรรมของบริษัทโลจิสติกส์เกาหลี เราใช้วิธีการรวมกันของการวิเคราะห์การห่อหุ้มข้อมูลที่มุ่งเน้นการป้อนข้อมูล (DEA) ด้วยอัตราผลตอบแทนคงที่และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของ Kruskal Wallis ผลการศึกษาพบว่า บริษัท โลจิสติกส์ในเกาหลีมีแนวโน้มที่จะไม่พิจารณาสถาบันการศึกษาขั้นสูงและสถาบันการวิจัยและพัฒนาอย่างจริงจังเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับการบรรลุนวัตกรรมด้านโลจิสติกส์ของพวกเขา อย่างไรก็ตามผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพเชิงนวัตกรรมของ บริษัทโลจิสติกส์อาจต่ำหากพวกเขาไม่รวมหรือไม่ได้พิจารณาแหล่งข้อมูลสำหรับกิจกรรมด้านนวัตกรรม

ในส่วนของ Mickleson, Thai, & Halim (2018 : บทคัดย่อ) อิทธิพลของการเปลี่ยนความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพคลังสินค้า: กรณีของออสเตรเลีย พบว่า แม้ว่าจะมีความพยายามอย่างกว้างขวางในการกำจัดการใช้คลังสินค้าเนื่องจากมีความต้องการทรัพยากรจำนวนมาก แต่ความต้องการในการเชื่อมต่อการผลิตกับผู้บริโภคจะเป็นเรื่องยากที่จะประสานงานโดยปราศจากมัน ในออสเตรเลียคลังสินค้าที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วช่วยตอบสนองความต้องการที่ท้าทายของลูกค้า ในวรรณกรรมความท้าทายในการเพิ่มความน่าเชื่อถือการใช้พื้นที่และการลดของเสียได้รับการจัดการผ่านกระบวนการปรับปรุงคลังสินค้าและเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามบทบาทที่สำคัญของพนักงานผ่านการเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบในการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้ายังไม่ได้รับการสำรวจอย่างเต็มที่ การศึกษาครั้งนี้จึงตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจ้างงานของการเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบ (RS) และการปฏิบัติงานคลังสินค้า (WP) ในประเทศออสเตรเลียภายในกระบวนการของ Inbounding และการเก็บรักษาผ่านการใช้การสำรวจที่ดำเนินการกับหัวหน้าแผนกและผู้จัดการของ

บริษัท คลังสินค้า สถาบันโลจิสติกส์ของ Charteredและการขนส่งในออสเตรเลีย (CILTA) และซัพพลายเชนและสมาคมโลจิสติกส์แห่งออสเตรเลีย (SCLAA) พบว่าอาร์เอสส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานคลังสินค้า การวิจัยครั้งนี้มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างวรรณคดีเกี่ยวกับอาร์เอส เนื่องจากอาจเป็นการศึกษาครั้งแรกที่ตรวจสอบผลกระทบของอาร์เอสต่อประสิทธิภาพคลังสินค้าในออสเตรเลียในขณะที่ยังช่วยให้ผู้จัดการคลังสินค้าสำรวจวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์มุมมอง ถึงแม้ว่าจะมีความสำคัญทั้งในแง่ของการจัดการและผลกระทบทางวิชาการความสามารถโดยทั่วไปของการวิจัยนี้ถูก จำกัด จากขนาดตัวอย่างขนาดเล็ก การวิจัยในอนาคตจึงจำเป็นต้องมองหาประชากรที่กว้างขึ้นรวมถึงการตรวจสอบผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจคลังสินค้าที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วที่อื่น ๆ ในโลก

Bae (2018 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ: การวิเคราะห์ช่องว่างในการปฏิบัติงาน การศึกษานี้จะตรวจสอบผลกระทบโดยตรงของการประยุกต์ใช้เชิงกลยุทธ์ของระบบสารสนเทศ (IS) ต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท ขนส่งระหว่างประเทศผ่านการตรวจสอบวัตถุประสงค์การวิจัยสามประการ: การวิเคราะห์การเชื่อมโยงเชิงสาเหตุระหว่าง IS กับประสิทธิภาพของ บริษัท ผลการดำเนินงานของ บริษัท และช่องว่างในการดำเนินงานของ บริษัท ในขั้นตอนของการประยุกต์ใช้เชิงกลยุทธ์ของ IS ข้อมูลถูกรวบรวมจากผู้ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจและยืนยันเป็นพื้นฐานของความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลที่รวบรวม ผลของการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM), การวิเคราะห์การถดถอยแบบพอประมาณ (MRA),การวิเคราะห์กลุ่ม, การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์หลังการทำงานเป็นพื้นฐานของการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยมีดังนี้ ประการแรกการประยุกต์ใช้เชิงกลยุทธ์ของ IS นั้นมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของ บริษัท ซึ่งหมายความว่าผู้ส่งต่อการขนส่งระหว่างประเทศจะปรับปรุงประสิทธิภาพผ่านการใช้งานเชิงกลยุทธ์ของระบบ IS ประการที่สองมีผลกระทบระหว่าง IS ภายในและภายนอกต่อประสิทธิภาพทางการเงิน ซึ่งหมายความว่าการประยุกต์ใช้เชิงกลยุทธ์ของ IS ภายในและภายนอกนั้นเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพทางการเงิน ด้วยเหตุนี้จึงมีช่องว่างระหว่างการลงทุนและประสิทธิภาพทางการเงินในอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตามการโต้ตอบไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เหตุผลอธิบายว่าผ่านปัจจัยองค์กรและวัฒนธรรมซึ่งมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัท ประการที่สามมีช่องว่างในประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท ในช่วงของการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ของ IS ผลการวิจัยพบว่าขั้นตอนของห่วงโซ่อุปทานคือการบรรลุผลการดำเนินงานที่มั่นคงที่สุด ผลลัพธ์หมายความว่าการประยุกต์ใช้เชิงกลยุทธ์ของ IS มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท

Pham, Nguyen, Mcdonald, & Tran-Kieu (2018 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การแบ่งปันข้อมูลใน บริษัท โลจิสติกส์: การศึกษาเชิงสำรวจของกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์เวียดนาม พบว่า การแบ่งปันข้อมูลระหว่างคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน การศึกษาส่วนใหญ่เกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูลโลจิสติกส์มุ่งเน้นไปที่ตลาดที่เติบโตเต็มที่ในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาเช่นเวียดนามยังขาดความเข้าใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เนื่องจากภาคโลจิสติกส์ของเวียดนามมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศเนื่องจากขนาดของตลาดและปัจจัยด้านต้นทุนการศึกษานี้ตรวจสอบว่า บริษัท ขนส่งข้อมูลใดที่ใช้ร่วมกับคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน วิธีการแบ่งปันและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแบ่งปัน ผลการวิจัยพบว่า บริษัทโลจิสติกส์ที่ทำการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะแบ่งปันข้อมูลการปฏิบัติงานเป็นหลัก(เช่น ข้อมูลการสั่งซื้อ) ผ่านช่องทางการสื่อสารแบบดั้งเดิมเช่นอีเมลและโทรศัพท์และขาดการแบ่งปันข้อมูลเชิงกลยุทธ์หรือระบบการสื่อสารแบบบูรณาการกับคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานร่วมกันรวมถึงความสามารถด้านเทคนิคความเสี่ยงด้านความปลอดภัยกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

Jung, Kim, & Shin (2018 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจสำหรับการเลือกวิธีการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า ปัจจุบันการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเริ่มรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง LCC (ผู้ให้บริการต้นทุนต่ำ) ในเกาหลีได้รับใบอนุญาตสำหรับบริการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามเนื่องจากค่าใช้จ่ายสูงผู้จัดส่งส่วนใหญ่ชอบบริการเรือข้ามฟากรถมากกว่าการขนส่งทางอากาศถึงแม้ว่าระดับการให้บริการขนส่งทางอากาศจะดีกว่ามาก บทความปัจจุบันศึกษาว่า LCCs เมื่อเปรียบเทียบกับบริการเรือข้ามฟากรถมีความได้เปรียบในการแข่งขันในบริการขนส่งระหว่างประเทศเมื่อเทียบกับบริการเรือข้ามฟากรถยนต์ เราได้มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ผู้ขนส่งพิจารณาว่าสำคัญที่สุดสำหรับการเลือกโหมดการขนส่ง สำหรับการเปรียบเทียบที่สมเหตุสมผลเราได้ จำกัด พื้นที่ธุรกิจในประเทศแถบเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือรวมถึงเกาหลีจีนญี่ปุ่นและรัสเซีย เราได้พัฒนาแบบสอบถามสำหรับผู้ส่งสินค้าที่ส่งออกผลิตภัณฑ์ของตนเองในประเทศเหล่านี้จากเกาหลี จากผลลัพธ์ของ fuzzy-AHP สรุปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือและความสะดวกสบายถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกโหมดการขนส่ง นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ของตนเองในการแข่งขันกับบริการเรือข้ามฟากรถยนต์

ในส่วนของแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน เพื่อสังเคราะห์ประเด็นสำคัญที่นำไปสู่คำถามของงานวิจัยนี้ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในบทนี้ได้มีการนำเสนอ 4 ส่วน ได้แก่

1) สะพานมิตรภาพไทย – ลาว เส้นทางเศรษฐกิจตะวันตก เขตเศรษฐกิจพิเศษและการดำเนินการของภาครัฐบาล

2) แนวคิดและทฤษฎี

3) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อต่างๆและ

4)งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจขนส่งสินค้าในปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่หลากหลายทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศและทางท่อ ให้รองรับความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยปัจจุบันได้นำระบบดิจิตอลมาช่วยเหลือในการดำเนินธุรกิจขนส่ง หรือ โลจิสติกส์ให้ครอบคลุมการขนส่งทั้งด้านการขนส่งและการจัดเก็บสินค้า สำหรับประเด็นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม เนื่องจากจังหวัดนครพนม ได้เปิดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ประชาชนในพื้นที่ย่อมต้องมีการปรับตัว ปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้านอุปโภค บริโภค รวมถึงการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศภายในประเทศที่สามารถสร้างรายได้และประโยชน์ให้เกิดแก่ประเทศเป็นอันมาก

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะมุ่งศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจขนส่ง ตามกลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์สมัยใหม่ ที่ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy) กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy) และกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy) รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจขนส่งที่ผู้วิจัยได้รวบรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาวะกดดันจากลูกค้า การสนับสนุนจากรัฐบาล ความร่วมมือในอุตสาหกรรมและขนาดของกิจการ สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยเพื่อกำหนดปัญหา ขอบเขตการศึกษา เนื้อหาสาระให้ตรงกับสภาพความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่เขตจังหวัดนครพนม เนื่องจากการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศในการขับเคลื่อนให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความสงบสุขของประเทศก็จะเกิดขึ้นเช่นกัน รวมถึงการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ดีย่อมนำมาถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน ลดปัญหาทางสังคม หรือความมั่นคงระหว่างประเทศ ภายใต้ข้อจำกัดของพื้นที่วิจัยในจังหวัดนครพนม เป็นจังหวัดที่ถือว่าความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยียังไม่ทันสมัยเท่าเมืองใหญ่ นครพนมเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษใหม่ ที่เปิดเพื่อรองรับการค้าเสรีระหว่างไทย สปป.ลาว เวียดนามและจีนที่มักนำสินค้าและแรงงานเข้ามาในประเทศไทย

ดังนั้น การที่จะช่วยให้ธุรกิจขนส่งสินค้าของไทยในจังหวัดนครพนม ได้รับความสนใจและความน่าเชื่อถือจากลุ่มประเทศเพื่อนบ้านและใกล้เคียง จึงจำเป็นต้องมีการปรับแนวทาง กลยุทธ์ วิธีการ

นวัตกรรมใหม่ให้พร้อมรับมือกับความทันสมัย ความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้วิจัยเห็นว่าจังหวัดนครพนมมีความน่าสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบกอบในพื้นที่เขตเศรษฐกิจชายแดนในการแสวงหากลยุทธ์ แนวทางการปรับตัวทามกลางวัฒนธรรมดั่งเดิมของชุมชนชนบท ผสมผสานกับวัฒนธรรมระหว่างประเทศไทย กับ สปป.ลาว ที่ยังยึดติดกับขนบธรรมเนียม ประเพณีดั่งเดิมมาช้านานหากมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตอาจจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญอย่างมาก

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่เป็นองค์ความรู้ แนวทางให้แก่ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ชายแดนในจังหวัดนครพนม หรือจังหวัดอื่น ๆ นำมาปรับใช้ในธุรกิจขนส่งสินค้าของตนให้เท่าเทียมคู่แข่ง รวมถึงเท่าทันข่าวสารที่มีความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิตอล และผู้วิจัยสามารถกำหนดคำถามสำหรับโครงการวิจัยนี้ได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนมมีกลยุทธ์ใดบ้างในการเลือกใช้เพื่อปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขัน ซึ่งระเบียบวิธีวิจัยผู้วิจัยได้นำมาใช้สำหรับงานวิจัยนี้จะนำเสนอในบทต่อไป

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่น เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนมผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเก็บรวบรวมมาจากหลายแห่ง โดยจำแนกได้ดังนี้

ข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) มีการเก็บรวบรวมจากผู้ประกอบการที่อาศัยในท้องถิ่น ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน จังหวัดนครพนม การสังเกตแบบมีส่วนร่วมนั้น ผู้วิจัยต้องเข้าไปอยู่ในสถานการณ์เหมือนเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ซึ่งต้องทำกิจกรรมร่วมไปกับกลุ่มด้วย ซึ่งผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ วิธีนี้จะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นธรรมชาติ

หลักการสังเกต ในการสังเกตผู้วิจัยมีการตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าข้อมูลที่ได้มานั้นจะมีคุณภาพหรือถูกต้อง แม่นยำมากน้อยเพียงใดจะขึ้นอยู่กับผู้สังเกตเป็นหลัก ดังนั้น ในระหว่างการสังเกตผู้วิจัยจึงมีข้อคำนึงถึงดังนี้

1) ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนว่าต้องการข้อมูลอะไรบ้าง กลุ่มเป้าหมายที่จะต้องสังเกตคือใครบ้างและมีการกำหนดรายละเอียดของหัวข้อที่จะสังเกตออกเป็นหน่วยย่อยๆและให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด

2) ผู้วิจัยมีการเตรียมการสังเกตโดยวางระบบการสังเกตไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยมีการฝึกซ้อมก่อนการสังเกตจริง เพื่อให้การสังเกตมีมาตรฐานเดียวกันและข้อมูลที่ได้มีความเป็นปรนัยมากที่สุด

3) ขณะทำการสังเกต ผู้วิจัยมีสมาธิจดจ่อกับสถานการณ์ ตื่นตัวตลอดเวลาและเก็บรายละเอียดให้ได้มากที่สุด

4) การใช้อุปกรณ์ช่วยในการสังเกตมีการขออนุญาตผู้ถูกสังเกตทุกครั้งก่อนเริ่มการสังเกต

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในท้องถิ่นจังหวัดนครพนมและสภาพทั่วไปของธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนม

1. เลือกใช้การสัมภาษณ์แบบมีและไม่มีระบบ (Structured or Unstructured Interviews) ในการสัมภาษณ์ คือ ในการสัมภาษณ์แบบมีระบบเป็นวิธีการที่ผู้วิจัยได้มีการกำหนดรูปแบบการสัมภาษณ์ รายการคำถาม เวลาและสถานที่สัมภาษณ์ไว้เรียบร้อยแล้ว สาเหตุที่เลือกใช้การสัมภาษณ์แบบมีระบบ เนื่องจากมีกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์หลายกลุ่มแต่สัมภาษณ์ในเรื่องเดียวกัน ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยดำเนินการตามระบบที่วางไว้ ซึ่งทำให้บรรยากาศและวิธีการมีความคล้ายคลึงและมีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกัน ไม่เบี่ยงเบนอันเนื่องจากความแตกต่างในการสัมภาษณ์ แต่มีข้อจำกัด คือ อาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ลึกซึ้งเพียงพอในบางประเด็น ตรงข้ามกับการสัมภาษณ์แบบไม่มีระบบที่ผู้วิจัยได้มีการนำมาใช้ร่วมกัน เนื่องจากการสัมภาษณ์แบบไม่มีระบบสามารถตั้งคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุดได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือมีการตั้งคำถามตะล่อม (Probe) ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เพ่งความสนใจไปที่เรื่องเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการสัมภาษณ์แบบรวมจุดสนใจ (focused interviews) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลละเอียด

2. การสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interviews) สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกใช้ลักษณะการสัมภาษณ์รายบุคคลนั้นมีข้อดีคือ ผู้ถูกสัมภาษณ์จะให้ข้อมูลที่เป็นทัศนะหรือความรู้สึกได้อย่างอิสระมากกว่าการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม เพราะไม่มีการครอบงำจากกลุ่ม และเหมาะกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) มากกว่าแบบกลุ่ม

3. หลักการสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ไว้อย่างชัดเจน มีการเตรียมแนวคำถาม แบบบันทึก ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ ที่จะต้องใช้ในการสัมภาษณ์ให้พร้อม มีการทดลองสัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริง เพื่อทดสอบความชัดเจนของคำถามในประเด็นคำถามที่มีความซับซ้อน และกำหนดเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ควรเกินกลุ่มละ 2 ชั่วโมง เพราะผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความเหนื่อยล้า ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่มีคุณภาพเพียงพอ

3.2 ควรมีการติดต่อนัดหมายผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้า กำหนดช่วงเวลาที่จะใช้สัมภาษณ์ สถานที่และวิธีการสัมภาษณ์ โดยต้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกสะดวก เต็มใจไม่รู้สึกว่าถูกบังคับ

3.3 ในขณะที่สัมภาษณ์มีการสร้างบรรยากาศที่ดี ผ่อนคลาย เป็นกันเองและชี้แจงให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบว่าจะนำผลการสัมภาษณ์ไปใช้อย่างไร ให้คำรับรองว่าจะไม่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เสื่อมเสียหรือเดือดร้อน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เต็มใจให้ข้อเท็จจริงมากที่สุด

3.4 ในขณะสัมภาษณ์มีการตั้งคำถามทีละคำถาม ใช้เวลารอคำตอบ ไม่มีการเร่งเร้าและไม่ใช้คำถามนำหรือชี้แนะ ต้องแน่ใจว่าผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจคำถามทุกคำถามก่อนตอบ คำถามที่ใช้ตรงประเด็น ใช้ภาษาง่าย การสื่อความหมายมีความชัดเจนและเป็นคำถามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์มีข้อมูล เมื่อได้ฟังคำตอบไม่มีการแสดงอารมณ์หรือปฏิกิริยาใดๆ เช่น การแสดงความเห็นด้วยหรือขัดแย้งต่อคำตอบ เพราะอาจมีผลต่อการตอบคำถามต่อไป หากจำเป็นต้องตั้งคำถามเพื่อล้วงหาความจริงหรือถามลึกลงไป หรือเป็นเรื่องที่อาจมีผลกระทบควรชี้แจง และขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อนเสมอ

3.5 ผู้มีการใช้เครื่องบันทึกเสียงและอุปกรณ์สื่อสารอย่างอื่นช่วยในการบันทึกการสัมภาษณ์ด้วย โดยมิได้มีการลักลอบบันทึก โดยมีการขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์เรียบร้อยและผู้ถูกสัมภาษณ์มีความยินยอมในการบันทึกข้อมูล

4. รูปแบบคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เลือกรูปแบบของคำถามในการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยการสัมภาษณ์จะมีการใช้แบบฟอร์มที่มีการเตรียมการและมีแผนการสัมภาษณ์ จัดเตรียมไว้อย่างค่อนข้างแน่นอนเป็นการล่วงหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนจะตอบคำถามเดียวกัน มีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานหรือเป็นทางการมากหรือที่เรียกว่าการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง(Structured Interview) และยังมีการนำรูปแบบการสัมภาษณ์แบบไร้โครงสร้าง (Unstructured Interview) เข้ามาร่วมด้วย ซึ่งจะเป็นการสัมภาษณ์ที่มีความยืดหยุ่นสูง เป็นการเปิดกว้างและไม่เป็นทางการมากนัก ผู้วิจัยจะถามเรื่องใดก่อนหรือหลังก็ได้ รวมทั้งไม่จำเป็นต้องถามคำถามเหมือนกันทุกคนก็ได้ ผู้วิจัยมีอิสระในการถามและสามารถปรับเปลี่ยนการซักถามให้เหมาะสมกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนได้

5. แนวคำถามในการสัมภาษณ์มีหลักการสำคัญเกี่ยวกับการเตรียมคำถาม ดังนี้

1) คำถามเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับปัญหาวิจัยและตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2) คำถามที่มีความเหมาะสมกับวุฒิภาวะของผู้ถูกสัมภาษณ์และลักษณะข้อมูลที่ต้องการ

3) คำถามชัดเจน ไม่กำกวม ไม่มีความหมายหลายนัย

4) ไม่ใช้คำถามนำหรือคำถามชักจูงความคิดผู้ตอบ

5) ถามในสิ่งที่ผู้ตอบรู้หรือมีข้อมูล หรือมีหน้าที่รับผิดชอบ

6) คำถามไม่ทำให้ผู้ตอบรู้สึกต่อต้านบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

7) ไม่ตั้งคำถามที่จะได้คำตอบไม่ตรงตามความจริง

8) ใช้คำถามหลักและคำถามขยายเพื่อให้ได้คำตอบที่กระจ่างและชัดเจน

นอกจากนี้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยยังได้มีการใช้คำถามตะล่อมเพื่อขยายความหมายหรือรายละเอียดของข้อมูล โดยขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะถามคำถามหลักก่อน เมื่อผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามหลักแล้ว ก็ใช้คำถามตะล่อมเพื่อขยายรายละเอียดตามคำถามหลัก

ข้อมูลจากการศึกษาวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีการนำเอาข้อมูลเพิ่มเติมที่มาจากการศึกษาบทความ วรรณกรรม เอกสารการวิจัยในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัว แนวคิดเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษ แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิตอล ข้อมูลทั่วไปจังหวัดนครพนมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในท้องถิ่นประเภทขนส่งสินค้า ในเขตการค้าไทย – ลาว จังหวัดนครพนมจำนวน 5 กลุ่ม โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สาเหตุที่เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการในจังหวัดนครพนมที่เป็นเจ้าของธุรกิจขนส่งสินค้ารายใหญ่ในจังหวัดนครพนม และมีศูนย์กระจายสินค้าในจังหวัดใกล้เคียง มีประสบการณ์ด้านธุรกิจขนส่งมานานมากกว่า 10 ปีหรือมีการก่อตั้งและดำเนินธุรกิจก่อนมีการเปิดสะพานมิตรภาพไทย – ลาว และประสบผลสำเร็จในธุรกิจในจังหวัดนครพนม ย่อมมีคุณสมบัติเพียงพอที่จะสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ การที่ผู้วิจัยใช้วิจารณญาณของตนเองว่าจะเลือกหน่วยใดที่ผู้วิจัยคิดว่าหน่วยนั้นน่าจะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร นั่นหมายถึงว่า โอกาสที่หน่วยของประชากรจะถูกเลือกขึ้นมาศึกษาขึ้นอยู่กับวิจารณญาณของผู้วิจัยเป็นประการสำคัญ ในกรณีนี้ก็เช่นกัน ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ประกอบการที่เลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในครั้งนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการ ทั้งด้านความรู้ ประสบการณ์ทำงานที่ยาวนาน มีธุรกิจหลายประเภททั้งด้านขนส่งและค้าขาย ประกอบกับจังหวัดนครพนมเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษใหม่ที่เปิดขึ้นในปี พ.ศ. 2554 ผู้ประกอบการที่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบธุรกิจขนส่งมาก่อนที่จะมีการเปิดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ย่อมเป็นความเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษ รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อนำมาใช้ประกอบธุรกิจขนส่งเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขัน รวมถึงทำเลที่ตั้งของผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงชายแดนหรือด่านการค้าเสรี ย่อมมีความใกล้ชิดกับการค้าระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตย

ประชาชนลาว ความแตกต่างระหว่างสังคม การเมือง เศรษฐกิจ จะทำให้ผู้ประกอบการเหล่านี้มีประสบการณ์ในการปรับตัวหรือกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การกำหนดปัญหาวิจัย

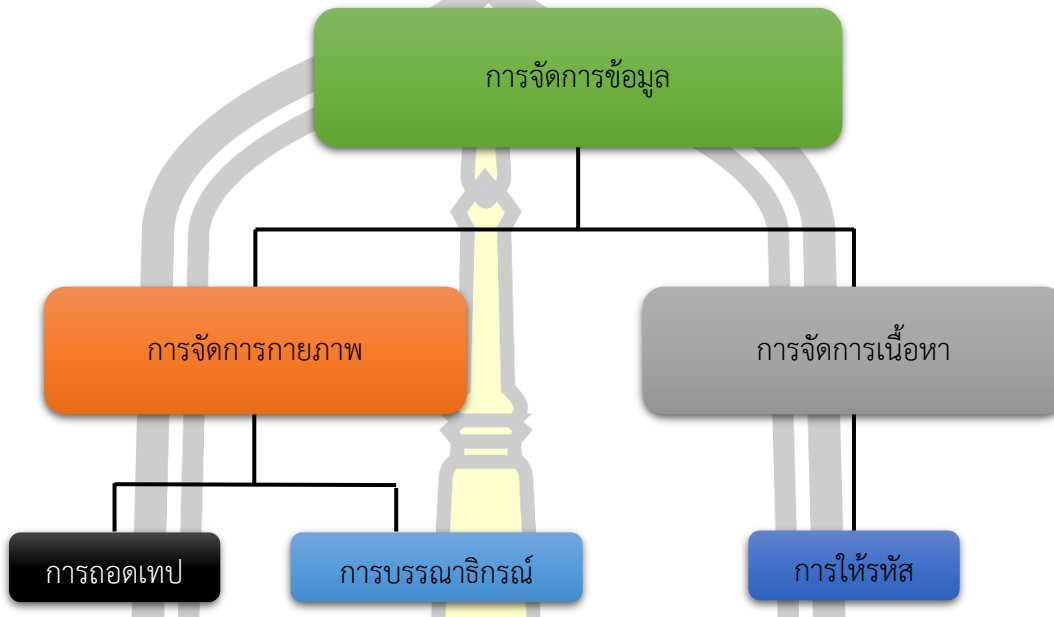
แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การวิจัยลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดนครพนมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น และการวิจัยเพื่อหาสาเหตุ ปัจจัยกำหนดกลยุทธ์กระบวนการและผลกระทบการปรับตัวของธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดนครพนม

การจัดการข้อมูล

แต่ละขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย นับตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นโครงการจนกระทั่งได้ผลงานวิจัย มีข้อมูลและเอกสารจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเกิดขึ้น ซึ่งการจัดการข้อมูลวิจัย (Research Data management หรือ RDM) ที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดความเสี่ยงของการสูญหายของข้อมูล ช่วยอำนวยความสะดวกในแบ่งปันข้อมูลและการใช้ข้อมูลซ้ำในอนาคต ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลชุดเดิม ช่วยเพิ่มเรื่องความโปร่งใสเกี่ยวกับกระบวนการและงานวิจัย ทั้งนี้การจัดการข้อมูลวิจัยที่มีประสิทธิภาพมีประเด็นที่ควรคำนึงถึงหลากหลายประเด็นตลอดเส้นทางของการวิจัย ซึ่งการบันทึกและเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection) ที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมมาจากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในท้องถิ่นจังหวัดนครพนม มีความสำคัญมากกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากข้อมูลประเภทนี้มักมีความละเอียดอ่อน ทั้งขนาดของข้อมูลและความซับซ้อนที่มีมากกว่าที่ได้มาจากข้อมูลทุติยภูมิที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องธุรกิจการขนส่งสินค้า เศรษฐกิจพิเศษชายแดน เศรษฐกิจดิจิตอล บริบทจังหวัดนครพนม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนส่งสินค้า

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ภาพประกอบ 7 การจัดการข้อมูล



ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้การศึกษา รวบรวมเอกสาร วรรณกรรม แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาทำการวิเคราะห์เพื่อนำมาจัดทำปัญหาของการวิจัย และให้ผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำตรวจสอบการใช้ภาษา ด้านเนื้อหา ความชัดเจนในการสื่อความหายและจัดทำเป็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์ดังนี้

1. การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แก่ การสร้างกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อการจัดการโลจิสติกส์สมัยใหม่ ได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy) กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy) และกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy)

2. การสร้างสมมติฐานชั่วคราว ได้แก่ การวิเคราะห์ปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจของจังหวัดนครพนม ในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่ชายแดน รวมถึงการหาแหล่งความรู้ย่อยๆ ในพื้นที่จังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียง เช่น หนองคาย สกลนคร บึงกาฬ เพื่อหาข้อมูลเปรียบเทียบและความแตกต่างในบริบทของพื้นที่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง คำถามมีความยืดหยุ่นตามสภาพของกลุ่มเป้าหมาย โดยมีแนวคำถามดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดนครพนม

1) การได้รับผลกระทบการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าที่เกิดจากเศรษฐกิจดิจิตอล

2) การมีโอกาสในการขยายธุรกิจ

3) การประสบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ

4) การมีแนวทางประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในยุคเศรษฐกิจดิจิตอล

5) การปรับตัวในการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษ

6) การนำกลยุทธ์มาช่วยในการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดนครพนม ได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง กลยุทธ์ด้านการขนส่งและกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง

กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy)

1) ความรวดเร็วในการการขายสินค้าเป็นเงินสด

2) การใช้ต้นทุนซื้อสินค้ามา

3) การใช้ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า

4) ความสามารถในการบริการลูกค้า

กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy)

1) การใช้พลังงานทางเลือก

2) การปรับเปลี่ยนวิธีการขนส่ง

3) วิธีการกระจายสินค้า

4) การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ

5) ช่องทางการติดต่อลูกค้า

6) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์

7) ฐานลูกค้าเดิม

กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy)

1) การเลือกสถานที่ตั้งจากเศรษฐกิจในพื้นที่

2) การเลือกสถานที่ตั้งจากการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ

3) การเลือกสถานที่ตั้งจากนักลงทุนระหว่างประเทศ

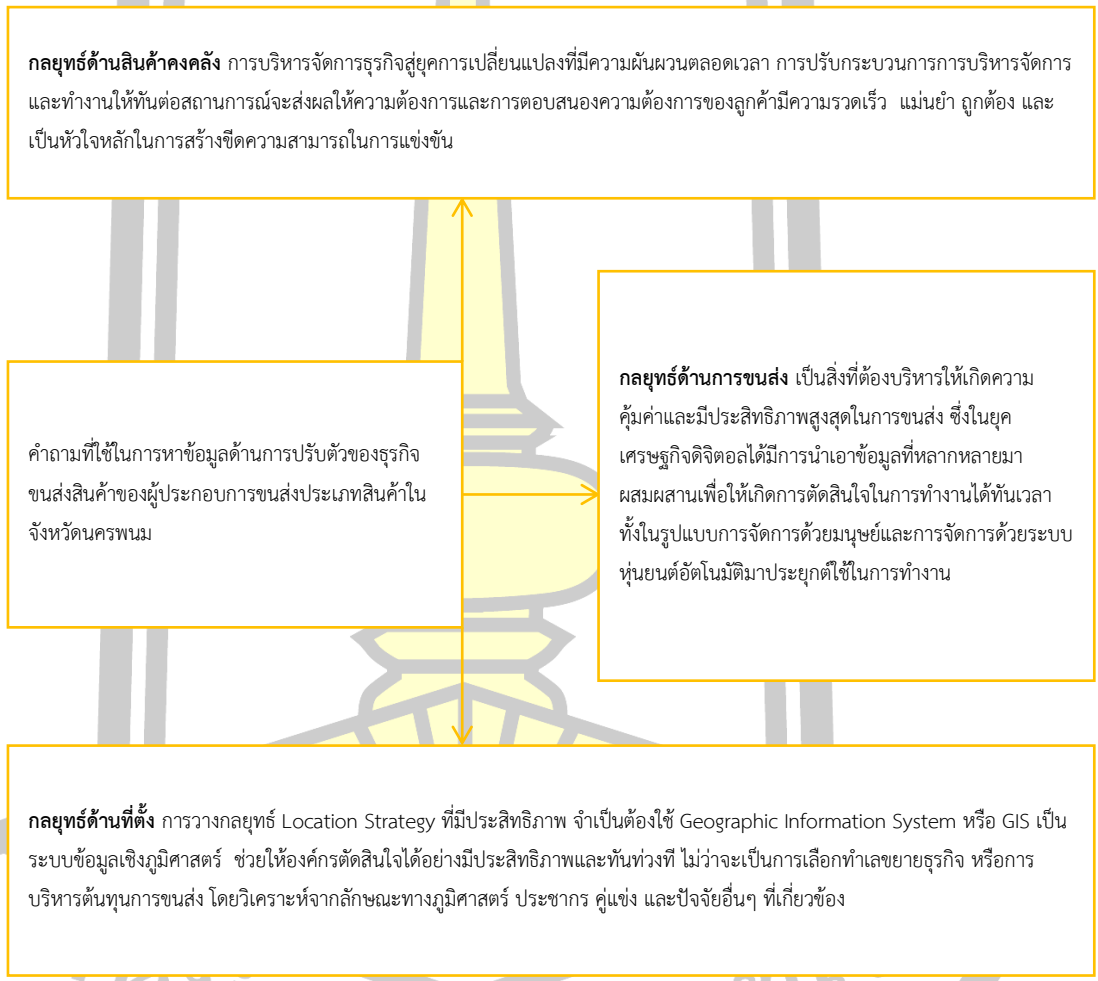
4) การเลือกสถานที่ตั้งจากระบบการขนส่ง

5) การเลือกสถานที่ตั้งจากวัตถุดิบและสิ่งอำนวยความสะดวก

7) ทิศทางการขยายธุรกิจขนส่งและการต่อยอดทางธุรกิจขนส่งภายในประเทศและประเทศเพื่อนบ้าน

8) ข้อเสนอแนะสำหรับการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษหรือ พื้นที่ชายแดนที่ยังไม่มีการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษ

ภาพประกอบ 8 แนวคำถามกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการ



ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

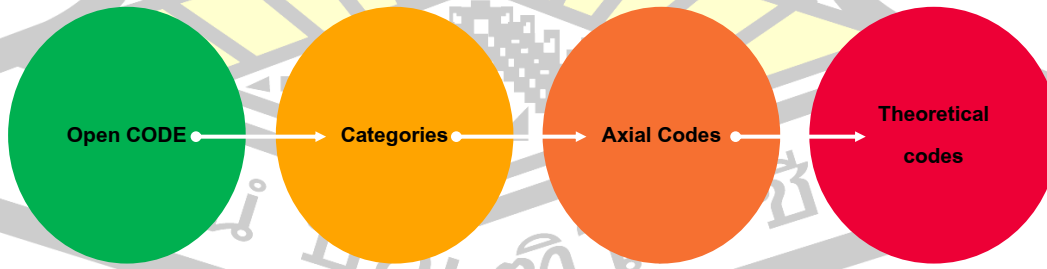
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน คือ ส่วนแรกศึกษาถึงผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมที่มีต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น และส่วนที่สองศึกษากลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันที่ธุรกิจขนส่งสินค้าเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนกรณีศึกษา จังหวัดนครพนมที่ได้มีการเลือกใช้ โดยอาศัยข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในท้องถิ่นจังหวัดนครพนมและสภาพทั่วไปของธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนม และข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องธุรกิจการขนส่งสินค้า เศรษฐกิจพิเศษชายแดน บริบทจังหวัดนครพนมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนส่งสินค้า โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Discourse analysis) เป็นการบรรยายคำพูดที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรม เหตุการณ์ ปรากฏการณ์ และการสัมภาษณ์ที่เป็นข้อมูลเชิงลึกจากผู้ถูกวิจัย นำมาเรียบเรียงเป็นคำพูดของผู้วิจัย โดยคำนึงถึงหลักข้อเท็จจริงในพฤติกรรมของบุคคลและความเข้าใจในธรรมชาติของการเรียนรู้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นวิธีการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลจำนวนหนึ่งซึ่งมักไม่ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพอาจใช้กับการวิจัยเชิงปริมาณที่ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถามปลายเปิด การสัมภาษณ์ การสังเกต จดบันทึก สำหรับสาระในงานวิจัยนี้ ผู้เขียนมุ่งนำเสนอสาระ เกี่ยวกับเทคนิควิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่นักวิจัยนิยมใช้ ได้แก่ การจำแนกหรือการจัดกลุ่มข้อมูล การเปรียบเทียบเหตุการณ์ การวิเคราะห์ส่วนประกอบ การวิเคราะห์แบบอุปนัยและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเอกสาร มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล



ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

ขั้นตอนแรก คือ การกำหนดรหัสเพื่อจำแนกข้อมูล (Open Codes) มีลักษณะเป็นการกำหนดรหัสแบบกว้างๆ คือนักวิจัยมองหาข้อความที่มีความหมายเข้าข่ายกับเรื่องที่ตัวเองทำการวิเคราะห์ แล้วกำหนดรหัสที่เหมาะสมให้แก่ข้อความเหล่านั้น จุดมุ่งหมายสำคัญของการกำหนดรหัสแบบนี้ก็เพื่อการจัดกลุ่มจัดประเภท หรือเพื่อจำแนกข้อมูลเป็นหลัก โดยผู้วิจัยมีการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ แล้วตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล จึงนำข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงมาถอดเป็นข้อความโดยการฟังให้ได้ประเด็นต่าง ๆ ที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับการวิจัย อย่างน้อย 3 ครั้ง

ขั้นตอนที่ 2 คือ การเขียนบทความให้เป็นหมวดหมู่ (Categories) โดยแต่ละบทความอาจจะมีหลายหมวดหมู่ตามเนื้อหาสาระความสำคัญหรือหลากหลายมุมมองของบทความนั้น โดยใช้รหัสที่ได้จากการถอดข้อความจากเทปการสัมภาษณ์โดยการแบ่งเป็นหมวดหมู่ได้ ดังนี้

1. ความรวดเร็วในการการขายสินค้าเป็นเงินสด เกี่ยวข้องกับ การใช้ช่องทางในการรับเงินจากลูกค้า โดยผ่านระบบอินเตอร์เน็ตเพื่อความสะดวก รวดเร็วของลูกค้าและผู้ใช้บริการขนส่ง อันได้แก่ ระบบพร้อมเพย์ เน็ตแบงค์ QR Code เป็นต้น

2. การใช้ต้นทุนซื้อสินค้ามา เกี่ยวข้องกับ การใช้เงินทุนที่มาจากตนเอง ครอบครัว หรือการกู้ยืม

3. การใช้ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า เกี่ยวข้องกับ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเก็บรักษาสินค้าไว้ในคลังสินค้าเป็นระยะเวลานาน

4. ความสามารถในการบริการลูกค้า เกี่ยวข้องกับ การตอบสนองความต้องการลูกค้าในทุกประเภท

5. การใช้พลังงานทางเลือก เกี่ยวข้องกับ การใช้พลังงานอื่นๆ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง

6. การปรับเปลี่ยนวิธีการขนส่ง เกี่ยวข้องกับ การนำเทคโนโลยีและระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยอำนวยความสะดวกในการขนส่ง ได้แก่ การตรวจสอบสินค้าจากตำแหน่งสินค้าต้นทาง การติดตามและตรวจสอบตำแหน่งรถขนส่งสินค้า การค้นหาเส้นทางที่รวดเร็วที่สุด การจัดวางสินค้าและรถขนส่งตามลำดับระยะทางใกล้ - ไกล

7. วิธีการกระจายสินค้า เกี่ยวข้องกับ การจัดการสินค้าที่นำมาส่งให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด โดยจัดลำดับตามระยะทางที่ส่ง ก่อน หลัง และขยายสาขาไปยังจุดที่มีการค้าขายเพื่อขนส่งสินค้าเพิ่มขึ้น

8. การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ เกี่ยวข้องกับ การจัดหาสินค้าต่างๆ นอกเหนือจากที่ลูกค้าใช้บริการขนส่งเพื่อนำสินค้าไปจำหน่ายยังปลายทางในทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ

9. ช่องทางการติดต่อลูกค้า เกี่ยวข้องกับ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อกับลูกค้า

10. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับ การเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการผ่านเว็บไซต์ นามบัตร และการบอกต่อ

11. ฐานลูกค้าเดิม เกี่ยวข้องกับการรักษาฐานลูกค้าเดิมด้วยการสร้างความเชื่อมั่นให้เครคิตและส่วนลดแก่ลูกค้าเดิม

12. การเลือกสถานที่ตั้งจากเศรษฐกิจในพื้นที่คือ เกี่ยวข้องกับ การเลือกจากพื้นที่ในจังหวัดที่เปิดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ และอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจร้านค้าขายมีการเติบโตขึ้นมากกว่าพื้นที่ทั่วไป

13. การเลือกสถานที่ตั้งจากการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ เกี่ยวข้องกับการเลือกจากพื้นที่ที่อยู่ใกล้ด่านการค้าเสรี หรือเขตชายแดนไทย - ลาว เนื่องจากมีการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการหลากหลาย คับคั่งทั้งไทยและประเทศเพื่อนบ้าน แนวโน้มการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจึงมีความเป็นไปได้สูง

14. การเลือกสถานที่ตั้งจากนักลงทุนระหว่างประเทศ เกี่ยวข้องกับการนำนักลงทุนเข้ามาร่วมลงทุนในพื้นที่จังหวัดหรืออำเภอที่ยังไม่มีการขนส่งมากนักแต่มีร้านค้าที่มีการค้าขายหรือการแลกเปลี่ยนสินค้ามีความต้องการขนส่งสินค้ามากกว่าพื้นที่อื่น

15. การเลือกสถานที่ตั้งจากระบบการขนส่ง เกี่ยวข้องกับ การเลือกพื้นที่จากเส้นทางการขนส่งสินค้าที่สะดวกแก่ผู้ประกอบการและลูกค้าที่มาใช้บริการ ทั้งทางรถยนต์ และทางน้ำ(เรือ)

16. การเลือกสถานที่ตั้งจากวัตถุดิบและสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวข้องกับการเลือกพื้นที่จากผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าที่หายากในท้องถิ่นเพื่อการขนส่งไปยังปลายทางที่ต้องการ รวมถึงการมีระบบการสื่อสาร เครือข่ายที่สะดวก รวดเร็ว

ขั้นตอนที่ 3 คือ การเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว (Axial Codes) เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแบบ open coding แล้ว เข้าด้วยกันให้เป็นกลุ่ม ตามความสัมพันธ์ที่รหัสเหล่านั้นมีต่อกัน โดยสามารถแบ่งกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

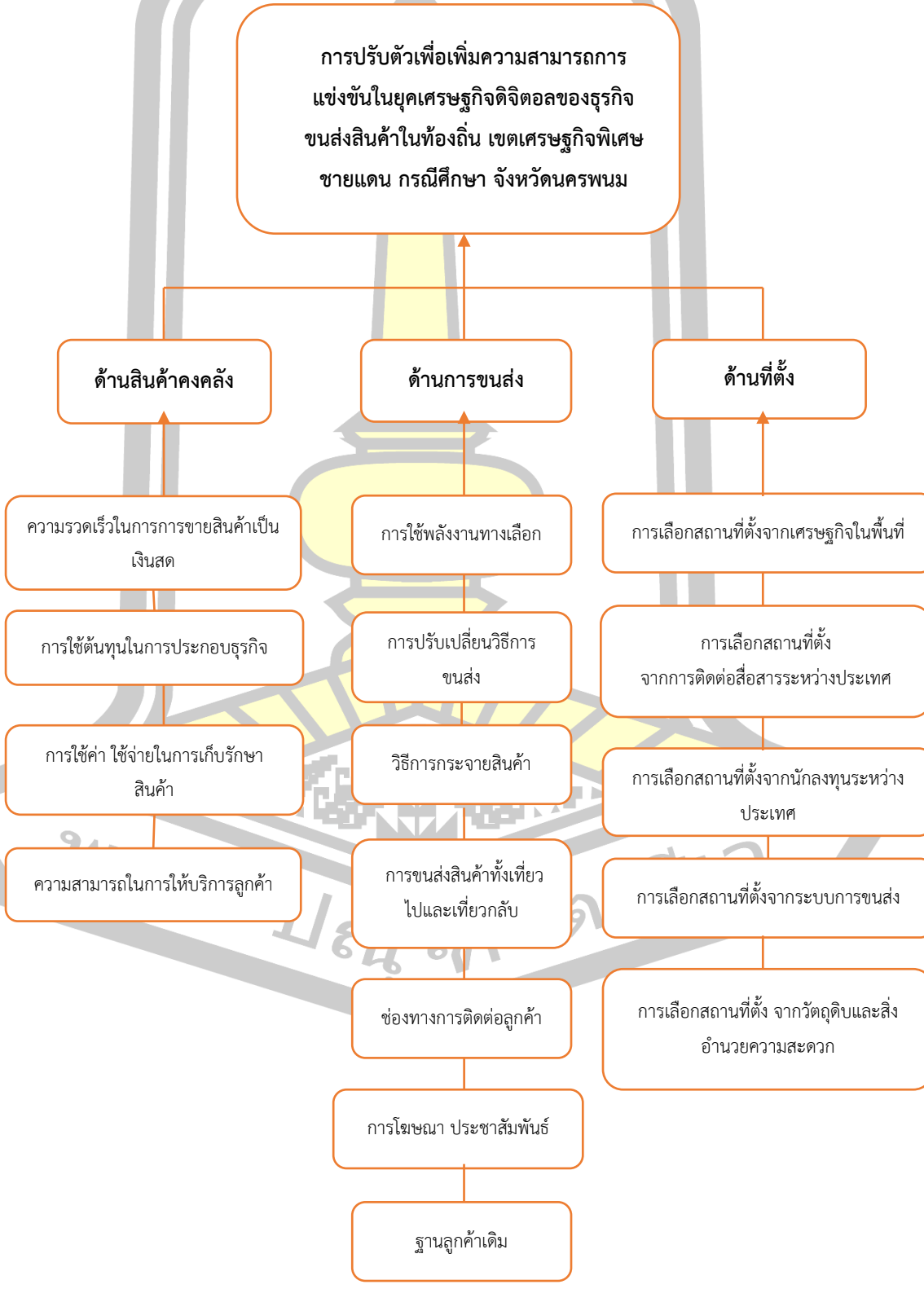
กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy)

กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy)

กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy)

ขั้นตอนที่ 4 คือ การสร้างมโนทัศน์เชิงทฤษฎี (Theoretical codes) เป็นสร้างมโนทัศน์จากข้อมูลด้วยเทคนิคการกำหนดรหัสหลายแบบ ใช้การเปรียบเทียบเพื่อจำแนกประเภทและหาความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์ นักวิจัยเขียนบันทึก เพื่อเก็บความคิดทุกอย่างที่เกิดขึ้นจากกระบวนการกำหนดรหัสและการเปรียบเทียบตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของทฤษฎีที่สร้างขึ้น ด้วยข้อมูลที่รวบรวมมาใหม่ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม

ภาพประกอบ 10 การเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว



ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

วิธีดำเนินการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน เพื่อสังเคราะห์ประเด็นสำคัญที่นำไปสู่คำถามของการวิจัย เอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมี 4 ส่วน ได้แก่ ประชากรและกลุ่มเป้าหมายขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอรายงานผลการวิจัย จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การอ้างเหตุผลแบบนิรมัย (Deductive Research) มีความเหมาะสมในพื้นที่จังหวัดนครพนมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง รวมถึงการเข้ามามีบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยเพื่อรองรับการการเป็นประชาคมอาเซียน (AEC) และการเจริญเติบโตในเขตเศรษฐกิจพิเศษในชายแดนซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการในจังหวัดนครพนม จำนวน 5 บริษัท ที่เป็นเจ้าของธุรกิจขนส่งสินค้ารายใหญ่ในจังหวัดนครพนม และมีศูนย์กระจายสินค้าในจังหวัดใกล้เคียง มีประสบการณ์ด้านธุรกิจขนส่งมานานมากกว่า 10 ปี ประกอบธุรกิจขนส่งมาก่อนที่จะมีการเปิดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษและประสบผลสำเร็จในธุรกิจในจังหวัดนครพนม มีทำเลที่ตั้งใกล้ด่านการค้าเสรี (สะพานมิตรภาพไทย – ลาว) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2561 – กุมภาพันธ์ 2562 โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบแบบมีและไม่มีระบบ โดยได้เลือกรูปแบบของคำถามในการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิเคราะห์ ได้แก่ เก็บข้อมูลและตรวจสอบ จำแนกและจัดระบบข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา บรรยายเชิงพรรณนา สำหรับผลการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและจะนำเสนอในบทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในบทนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกจะกล่าวถึงผลการศึกษาผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมที่มีต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการลงทุน ผลกระทบด้านสังคม ผลกระทบด้านการขนส่ง ผลกระทบด้านบุคลากร การศึกษาในส่วนนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น

ในส่วนที่สองจะกล่าวถึงกลยุทธ์การปรับตัวที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งประเภทสินค้าเลือกใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันหลังจากมีการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 เกิดขึ้นมาศึกษา

ผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาว

ผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น

ผลกระทบด้านเศรษฐกิจและการลงทุน

การเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย – ลาว ทำให้เศรษฐกิจของจังหวัดนครพนมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว รวมถึงจังหวัดใกล้เคียง เช่น สกลนคร บึงกาฬ ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนทั้งด้านสินค้าและบริการทั้งทางฝั่งประเทศไทยและฝั่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเพิ่มมากขึ้น มีการจ้างแรงงานทั้งแรงงานไทยและต่างชาติ (ลาวและเวียดนาม) เพิ่มขึ้น มีธุรกิจหลากหลายรูปแบบเกิดขึ้นมากมาย ทั้งธุรกิจซื้อ - ขายสินค้า บริการ ขนส่ง ท่องเที่ยว ซึ่งรัฐบาลได้ส่งเสริมและพัฒนาให้จังหวัดนครพนมในการเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจ ได้แก่

1) ศูนย์กลางการขนส่งและโลจิสติกส์

2) เมืองผลิตอาหารปลอดภัยและอุตสาหกรรมแปรรูปการเกษตร และ

3) เมืองท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ได้แก่ สะพานมิตรภาพ 3 (นครพนม - คำม่วน) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 212 (นครพนม - ท่าอุเทน) อาคารศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านการลงทุน (OSS) อาคารคลังตรวจสินค้าและเก็บของกลาง (R8) อาคารคลังสินค้า (R12) และอาคารด่านชายแดน (CIQ)
และมีโครงการที่จะพัฒนาทางหลวงเพื่อสนับสนุนเขตเศรษฐกิจพิเศษอีกหลายแห่ง นอกจากนี้การลงทุน ในปี พ.ศ. 2561 มีนักลงทุนที่จะลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม จำนวน 86 ราย เป็นนักลงทุนชาวไทย 75 ราย และต่างชาติ 11 ราย โดยประเภทกิจการที่สนใจลงทุนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โลจิสติกส์ อุตสาหกรรมการเกษตรและคอมพิวเตอร์ซอฟแวร์

จะเห็นได้ว่ารัฐบาลมุ่งเน้นพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษเพื่อให้นักลงทุนเข้ามาลงทุนในเรื่องของโลจิสติกส์หรือการขนส่งทุกรูปแบบเป็นอันดับ 1 และผลจากการเปิดด่านการค้าเสรีและการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษนี้ ทำให้ธุรกิจขนส่งมีการขยายตัวและมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น นักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนด้านธุรกิจขนส่งเพิ่มขึ้น ด้วยมีอำนาจด้านการลงทุนทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการรายย่อยที่ประกอบธุรกิจขนส่งแบบครอบครัว ทำให้ขาดแคลนกำลังเงินทุนที่จะนำไปพัฒนาธุรกิจขนส่งของตนให้ทัดเทียมธุรกิจที่มีนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาร่วมลงทุน เช่น ในการขยายจุดกระจายสินค้าในต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด ผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดนครพนมมีเงินลงทุนไม่เพียงพอที่จะขยายสาขาเพื่อรองรับผู้ใช้บริการ ประกอบกับขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยกับการเข้ามาของผู้ใช้บริการจากหลากหลายเชื้อชาติ ขาดอุปกรณ์ขนส่งที่ทันสมัย ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย ขาดมาตรฐานการบริการ สิ่งเหล่านี้เป็นผลกระทบจากการเปิดให้นักลงทุนเข้ามาลงทุนในธุรกิจขนส่งในประเทศไทยหรือในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างเสรี โดยมีการให้คนไทย จดทะเบียนและมีนักลงทุนเป็นผู้ร่วมทุน และมีการลดหย่อนภาษีในเขตเศรษฐกิจพิเศษทำให้ต่างชาติมีความสนใจที่จะร่วมทุนมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนมจึงต้องเร่งปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้ได้ฐานลูกค้าเดิมไว้และสร้างลูกค้าใหม่ ขึ้นมาในยุคของการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษนี้

ผลกระทบด้านสังคม

การค้าเสรีทำให้ความเป็นอยู่ของจังหวัดนครพนมและพื้นที่ใกล้เคียงได้รับวัฒนธรรมจากประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มขึ้น มีการแลกเปลี่ยนภาษา ประเพณี วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่ทั้งฝั่งไทยและฝั่งลาวนำมาแลกเปลี่ยนกัน มีการขนส่งสินค้าเครื่องนุ่งห่มเพิ่มขึ้น รวมถึงการเกิดขึ้นของแรงงานจากต่างประเทศ แรงงานเหล่านี้มีทั้งแรงงานที่มีฝีมือและไร้ฝีมือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งบางรายจ้างแรงงานจากต่างประเทศเนื่องจากเห็นว่าจ่ายค่าแรงได้ต่ำกว่าแรงงานไทย แต่ความเป็นจริงเมื่อมีการเปิดการค้าด่านเสรีทางสะพานมิตรภาพ - ไทย ลาว และมีการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ แรงงานต่างด้าวกลับมีราคาแพงขึ้นเนื่องจากมีความต้องการของ

ตลาดแรงงานมากขึ้น โดยเฉพาะแรงงานไร้ฝีมือจะเพิ่มขึ้นในอัตราสูงกว่าอัตราค่าจ้างของแรงงานฝีมือ ทำให้ช่องว่างของรายได้ระหว่างแรงงาน 2 กลุ่มลดลง ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งที่จำเป็นต้องจ้างแรงงานไร้ฝีมือจะต้องรับภาระจ่ายค่าแรงงานเพิ่มขึ้นเทียบเท่าแรงงานฝีมือ

ผลกระทบด้านการขนส่ง

การเปิดด้านการค้าเสรีทำให้มีการจราจรที่สะดวก รวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีการขยายสะพาน ถนน เส้นทางจราจร เรือโดยสาร เรือสินค้า รวมถึงทางเครื่องบินเพิ่มขึ้น เพื่อเปิดให้นักลงทุนนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาได้อย่างสะดวก ทำให้การขนส่งสินค้าและบริการสะดวกยิ่งขึ้น แต่สำหรับผู้ประกอบธุรกิจขนส่งขยายย่อยในจังหวัดนครพนมได้รับผลกระทบในเรื่องของการแข่งขันเส้นทางการขนส่งที่จะมีการเปิดทางน้ำ (เรือ) และเครื่องบิน ผู้ประกอบการที่มีธุรกิจขนส่งทางบนจะเสียเปรียบในเรื่องของเครือข่ายในการขนส่งที่หลายรูปแบบที่เชื่อมโยงต่อกันเหมือนต่างประเทศ ประกอบกับมีการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการไทยกันเอง เช่น การตัดราคาเพื่อให้อยู่รอด เมื่อสู้กับบริษัทต่างชาติไม่ได้ก็มาสู้กันเอง แข่งขันกันเอง ธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนมก็เช่นกันผู้ประกอบการใช้เส้นทางถนนเป็นการขนส่งหลักและมีเส้นทางเรือในบางโอกาสขึ้นอยู่กับจำนวนสินค้าและความต้องการของลูกค้า เนื่องจากเห็นว่าจะต้องมีการเสียภาษีขนส่งไปยังประเทศเพื่อนบ้านมากกว่าความคุ้มค่าของค่าขนส่งที่ได้รับ แต่ยังไม่ได้มีการพัฒนาไปยังการขนส่งทางเครื่องบินทำให้เกิดผลกระทบต่อเส้นทางการขนส่งอย่างมากหากมีนักลงทุนหรือมีการพัฒนาเส้นทางการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น

ผลกระทบด้านบุคลากร

ผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งในจังหวัดนครพนมเป็นแบบผู้ประกอบการรายย่อยเป็นแบบเจ้าของคนเดียว หุ้นส่วนในครอบครัว ทำให้ขาดบุคลากรที่จะพัฒนาและบริหารธุรกิจขนส่งให้ทันสมัยเพื่อรองรับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ แม้จังหวัดนครพนมจะมีความพร้อมด้านงบประมาณและโครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนาเส้นทางขนส่งเพื่อรองรับการค้าเสรี แต่ยังมิได้มีการพัฒนาศักยภาพของคนในพื้นที่เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดดเช่นนี้ ทำให้ศักยภาพการบริหารธุรกิจขนส่งของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดนครพนมยังล่าสมัยในบางแห่ง ผู้ประกอบบางรายยังใช้มือในการทำบัญชีหรือบิลกระดาษในการออกใบเสร็จ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีต่างประเทศเข้ามาซื้อขายสินค้าและบริการ ลงทุน ขนส่งหรือก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานย่อมเป็นข้อด้อยและเสียเปรียบเป็นอย่างมาก

เมื่อกล่าวถึงผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ธุรกิจขนส่งได้รับความสนใจและมีความต้องการของผู้ประกอบการขายสินค้าและบริการมากขึ้น แต่ผู้ประกอบการรายย่อยขาดเงินทุน อุปกรณ์ เทคโนโลยีขนส่งที่ทันสมัยที่

จะรองรับการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีนักลงทุนต่างชาติเข้ามาเปิดธุรกิจขนส่งแข่งกับผู้ประกอบการในท้องถิ่น ผลกระทบด้านสังคมรวมถึงวัฒนธรรมที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างประเทศ ความเป็นอยู่ ตลาดแรงงานเข้ามาขายแรงงานทำให้ได้แรงงานเพิ่มขึ้น แต่ความต้องการแรงงานก็เพิ่มขึ้นทำให้ผู้ใช้แรงงานประเภทไร้ฝีมือมีความต้องการเพิ่มขึ้นส่งผลให้ค่าแรงเพิ่มขึ้นเกือบเทียบเท่าผู้มีฝีมือส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการในท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ผลกระทบด้านการขนส่ง การขนส่งในจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่เป็นการขนส่งทางบก เมื่อมีการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษได้มีการพัฒนาเป็นทางน้ำ (เรือ) และทางเครื่องบิน ทำให้นักลงทุนมาเปิดเส้นทางการขนส่งทางเรือและทางเครื่องบินเพื่อแข่งขันกับผู้ประกอบการในท้องถิ่นที่มีการขนส่งทางเดียวเนื่องจากขาดบุคลากร เครือข่ายที่เป็นการเชื่อมโยงกันส่งผลให้อาจเสียโอกาสทางการค้ากับผู้ใช้บริการที่มีอุปสงค์เพิ่มขึ้น และด้านบุคลากรของผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดนครพนมที่ขาดทักษะในการประกอบธุรกิจ ขาดการพัฒนาศักยภาพการบริหารย่อมเป็นข้อเสียเปรียบเมื่อเทียบกับนักลงทุนที่จะเข้ามาจากต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ

กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขัน

กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันที่ธุรกิจขนส่งสินค้า เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนมเลือกใช้ ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้มีการหยิบยกงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนส่งสินค้า อันได้แก่ การขนส่งสินค้าทางบกและระบบโลจิติกส์ที่เชื่อมโยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ร่วมกัน รวมถึงการปรับตัวของธุรกิจขนส่งสินค้าเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน แนวคิดเกี่ยวกับเขตเศรษฐกิจพิเศษที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ที่กำหนดให้มีการพัฒนาด้านการค้าและการลงทุน รวมถึงการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศไทย กับประเทศเพื่อนบ้าน (สปป.ลาว) โดยพื้นที่ที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ผู้วิจัยนำมาศึกษา คือ พื้นที่จังหวัดนครพนม ซึ่งมีพื้นที่ชายแดนติดกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) ที่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านตลาดแรงงาน การค้าขาย และการขนส่งสินค้า มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว รวมถึงธุรกิจการขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำรวมถึงการแลกเปลี่ยนสินค้าหลากหลายที่เข้ามาจากประเทศเพื่อนบ้าน

ความสำคัญของการปรับตัวของธุรกิจขนส่งของผู้ประกอบการจำเป็นจะต้องมีปรับเปลี่ยนวิธีการเพื่อการแข่งขันกันในการให้บริการลูกค้าในยุคดิจิตอล โดยให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ต่างๆ ประกอบด้วย ความสำคัญของกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลังที่มีต่อการปรับตัว เพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขัน ทำให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครพนมมีการหันมาใช้บริการมากขึ้น การรับรู้ข่าวสารจากทุกมุมโลก ประชาชนบางส่วนหันมาประกอบธุรกิจในครัวเรือนมากขึ้น การขายสินค้าและให้บริการมีมาก

ขึ้น แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามารับจ้างในจังหวัดนครพนมมากขึ้น ความสำคัญของกลยุทธ์ด้านการขนส่งที่มีต่อการปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันจะทำให้ธุรกิจขนส่งมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งในเรื่องของความสะดวก รวดเร็ว การประหยัดค่าใช้จ่ายในการคงคลังสินค้าหรือสต๊อกสินค้า การประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านค่าน้ำมันเชื้อเพลิง โดยการศึกษาเส้นทางเดินทางขนส่งที่เร็วที่สุด รวมถึงการติดตั้งระบบติดตามรถเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า และความสำคัญของกลยุทธ์ด้านที่ตั้งที่มีต่อการปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในทำเลที่ตั้งในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและเป็นเศรษฐกิจดิจิตอล การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะเข้าถึงลูกค้ามากที่สุดทั้งผ่านทางที่ตั้งและผ่านทางการสื่อสารแบบออนไลน์ ซึ่งการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษ ทำให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมที่จะทำให้ธุรกิจของตนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ได้แก่

1) กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง ประกอบด้วย ต้นทุนการดำเนินการ การประชาสัมพันธ์ผลประกอบการ รูปแบบการให้บริการ การขยายกิจการ WMS

2) กลยุทธ์ด้านขนส่งสินค้า ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศจัดการระบบ ระบบการชำระค่าบริการ จุดแข็งและจุดอ่อน การลดต้นทุน การจัดการแรงงาน เทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ บริการหลังการขาย ผลตอบรับ ส่วนแบ่งทางการตลาด ยุคดิจิตอล GPS QR Code

3) กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง ประกอบด้วย สถานที่ตั้งที่เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรสำคัญประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลและสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการแปลผลถอดเทปข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรสำคัญนำมาเรียบเรียงถอดเป็นรหัสต่าง ๆ โดยการกำหนดรหัสเพื่อจำแนกข้อมูล มีลักษณะเป็นการกำหนดรหัสแบบกว้างๆ (Open Codes) แล้วนำมาเขียนให้เป็นหมวดหมู่ (Categories) แล้วทำการเชื่อมโยงข้อมูล (Axial Codes) ที่ให้รหัสแล้ว จากนั้นผู้วิจัยจะสร้างมโนทัศน์เชิงทฤษฎี(theoretical codes) จากภาพที่เกิดในความคิดของผู้วิจัย นำมาเปรียบเทียบหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้วยเทคนิคการกำหนดรหัส เพื่อเก็บความคิดทุกอย่างที่เกิดขึ้น แล้วตรวจสอบความเหมาะสมและถูกต้องตามแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ผู้วิจัยสามารถนำเสนอในตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
ค่าบำรุงรักษารถ	การใช้ต้นทุนในการประกอบธุรกิจ	กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง	แนวคิดโครงสร้างต้นทุนการขนส่ง
ค่าดูแลรักษาสินค้า			
ค่าดูแลรักษารถ			
ประกันสินค้า			
ลดเปอร์เซ็นต์			
ค่าไฟฟ้า	การใช้ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า		บทสัมภาษณ์ บริษัท A,B,D และE
WMS (โปรแกรมคลังสินค้า)	การใช้ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า		งานวิจัยเรื่องการศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้าด้วยระบบ Warehouse Management System (WMS) กรณีศึกษา บริษัท เจ.เอส. แพ็ค แอนด์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
พร้อมเพย์	ความรวดเร็วในการขายสินค้าเป็นเงินสด		งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี

ตาราง 2 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
เงินสด	ความรวดเร็วในการขายสินค้าเป็นเงินสด	กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง	งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี
เช็ค			
QR Code			งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR CODE ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
ลูกหนี้การค้า	การใช้ต้นทุนในการประกอบธุรกิจ		แนวคิดโครงสร้างต้นทุนการขนส่ง
เครดิต			
สต๊อกสินค้า			

ตาราง 2 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
บริการหลังการขาย	ความสามารถในการบริการลูกค้า	กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง	งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
รับผิดชอบสินค้าเสียหาย			
ความสมบูรณ์ของสินค้า			
ประสานงานลูกค้า			
อบรมพนักงาน			งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้าและวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า กรณีศึกษาบริษัท ABC พลาสเตอร์ จำกัด
มารยาทการเข้าหาลูกค้า			
พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ			
TMS (ระบบบริหารจัดส่งอัตโนมัติ)			งานวิจัยเรื่อง เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในงานโลจิสติกส์ Technology to increase Effciency in Logistics
ส่วนผสมทางการตลาด	ความสามารถในการบริการลูกค้า		งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัทเอเอพีทีพีทรานสปอร์ตจำกัด
เน็ตแบงค์โอน	ความรวดเร็วในการขายสินค้าเป็นเงินสด		

ตาราง 3 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านการขนส่ง

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
ลดคน	การใช้พลังงานทางเลือก	กลยุทธ์ด้านการขนส่ง	งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่งกรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี
ลดจำนวนรถ			
ระบบติดตามรถ	การปรับเปลี่ยนวิธีการขนส่ง		งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่งกรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี
ระบบสื่อสาร			
กล้องวงจรปิด			
กล้องติดรถ			
โปรแกรมคอมพิวเตอร์			งานวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technology)
บาร์โค้ช			
Facebook ,line			
เว็บเพจของบริษัท			
GPS			งานวิจัยเรื่อง ระบบติดตามตรวจสอบตำแหน่งรถและเส้นทางรถยนต์ด้วยสัญญาณดาวเทียม

ตาราง 3 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
จุดพักสินค้า ตัวกลาง ในการขนส่ง จุด กระจายสินค้า ศูนย์ กระจายสินค้า	การปรับเปลี่ยนวิธีการขนส่ง	กลยุทธ์ด้านการขนส่ง	งานวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการ จัดการคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด
การวิ่งรถ เที่ยวเปล่า เส้นทางการวิ่ง ความเร็ว	การขนส่งทั้งเที่ยวไปและเที่ยว กลับ		งานวิจัยเรื่อง การ พัฒนาระบบวาง แผนการขนส่งเพื่อลด การเดินรถบรรทุกเที่ยว เปล่า
การสื่อสารผ่าน ระบบดิจิตอล ออนไลน์ คอมพิวเตอร์ สื่อสาร	ช่องทางการติดต่อลูกค้า		งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสามารถ ในการดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาด ย่อมเพื่อรองรับ เศรษฐกิจยุคดิจิทัลใน ประเทศไทย

ตาราง 3 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
โฆษณา นามบัตร บอกต่อเว็บขนส่งทางบก	การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	กลยุทธ์ด้านการขนส่ง	งานวิจัยเรื่องการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อการรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภค ในประเทศไทย
ผลตอบรับ แบบสอบถาม	ฐานลูกค้าเดิม		งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม
พลังงานทดแทน จำกัดความเร็ว	การใช้พลังงานทางเลือก		งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่ง กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี

ตาราง 4 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
ด่านการค้าเสรี	การเลือกสถานที่ตั้งจากการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ	กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง	งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยการเลือกทำเลที่ตั้งสาขากรณีศึกษา หจก. เอส เอส ค้าไม้จังหวัดสุราษฎร์ธานี
การขยายสาขา			งานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ต่อร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
นักลงทุนน้อย			
จุดแข็ง จุดอ่อน	การเลือกสถานที่ตั้งจากระบบการขนส่ง		งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่งกรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี
เส้นทางขนส่งทางบกและทางน้ำ			
สินค้าหายาก	การเลือกสถานที่ตั้งจากวัตถุดิบและสิ่งอำนวยความสะดวก		งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย
เครือข่ายสื่อสาร			

ตาราง 4 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
เขตเศรษฐกิจพิเศษ	การเลือกสถานที่ตั้งจากเศรษฐกิจในพื้นที่	กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง	งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยการเลือกทำเลที่ตั้งสาขากรณีศึกษา หจก. เอสเอส ค้าไม้จังหวัดสุราษฎร์ธานี
เขตชายแดนไทย-ลาว	การเลือกสถานที่ตั้งจากการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ		

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในท้องถิ่นประเภทขนส่งสินค้าในเขตการค้าไทย – ลาว จังหวัดนครพนม จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า

กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy)

บริษัท A

1) การช่วยลดต้นทุนและการจัดการสินค้าของบริษัท A พบว่า บริษัท A มีการช่วยลดต้นทุนของการขนส่ง คือ การใช้เงินลงทุนของตนเองและครอบครัว หากกู้ยืมเงินก็จะทำให้เกิดดอกเบี้ยจะทำให้ต้นทุนของธุรกิจสูงขึ้น และมีการเปิดร้านขายสินค้าหน้าร้านแบบเบ็ดเตล็ดทั่วไป (โชว์ห่วย) ที่ร้านค้าทั่วไปต้องการด้วยเพื่อให้ลูกค้าที่ต้องการสินค้าได้รับสินค้าทันทีโดยไม่ต้องรอสินค้าจากต้นทาง มีการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าชั้นดี เพื่อให้ลูกค้า(ร้านค้า)ได้นำสินค้าไปขายก่อน แล้วค่อยนำเงินมาจากภายหลัง มีการประกันสินค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการโดยมีกำหนดมูลค่าตามสินค้านั้นๆ หากเป็นสินค้าที่มีมูลค่าน้อยก็จะให้ราคาไม่เกิน 500 บาท หากสินค้าที่มีราคาสูงจะมีการประกันตามราคาสินค้าจริงเต็มจำนวน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ หากเป็นความเสียหายที่เกิดจากบริษัทขนส่งจะรับผิดชอบเต็มจำนวน หากในกรณีที่ลูกค้าหรือร้านค้าไม่ได้แจ้งว่าสินค้านั้นมีการแตกหักง่ายหรือไม่ ก็จะรับผิดชอบตามความเหมาะสม แต่ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ในกรณีที่ความเสียหายเกิดจากพนักงานขนส่งก็จะให้รับผิดชอบร่วมกับบริษัทขนส่ง ในส่วนของรถบรรทุกที่มีการขนส่งสินค้าจะมีการใช้ระบบติดตาม (จีพีเอส) เพื่อติดตามว่ารถอยู่ที่ใด ถึงเมื่อใดและจะมีการแจ้งลูกค้าเสมอ บริษัทจะมีรถประมาณ 50 คัน เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และไม่ให้รถใช้งานหนักเกินไปในแต่ละพื้นที่ของการเดินทางขนส่งจะสลับ หมุนเวียนรถแต่ละคัน โดยรถแต่ละคันจะต้องวิ่งเดือนหนึ่งประมาณ 8 เที่ยวเพื่อให้เกิดผลกำไรมากที่สุด

2) การลดระยะเวลาในการขนส่งของบริษัท A พบว่า บริษัทมีรถบรรทุกสินค้าเป็นจำนวนมาก มีการคัดแยกสินค้าของลูกค้าตามที่อยู่ปลายทางตั้งแต่ต้นทางโดยแยกเส้นทางการเดินรถ

สินค้าไหนถึงก่อนจะอยู่ด้านนอก สินค้าไหนถึงที่หลังจะอยู่ด้านใน ในรถแต่ละคันอาจมีสินค้าของร้านเดียวกันก็จะต้องจัดรถตามจำนวนของที่อยู่ปลายทางให้ครบ ส่วนใหญ่จะให้สินค้าถึงลูกค้าภายใน 1 วัน และการติดตั้งจีพีเอสเพื่อติดตามรถขนส่งทุกคัน

3) ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาของบริษัท A พบว่า บริษัทมีต้นทุนในเรื่องของการสต๊อกสินค้าสำหรับขายหน้าร้าน แต่ก็ใช้เวลาในการขายสินค้าหน้าร้านไม่เกิน 7 วัน สำหรับการเก็บรักษาก็จะมีค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าและค่าพนักงานรักษาความปลอดภัย แต่ไม่สิ้นเปลืองเท่าใด เนื่องจากปกติจะต้องมีค่าไฟฟ้าที่ใช้เป็นประจำทุกวันอยู่แล้วและพนักงานรักษาความปลอดภัยก็อยู่ประจำและการรักษาสินค้าก็ไม่เสียค่าใช้จ่ายเนื่องจากไม่มีอาหารสดและของเน่าเสียโดยง่าย

4) การบริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ของบริษัท A พบว่า บริษัทมีจุดพักสินค้าที่อยู่ในเมืองนครพนมที่สะดวกในการขนถ่ายสินค้าและกระจายสินค้าไปตามจุดต่าง ๆ ภายในจังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน โดยเมื่อสินค้ามาถึงปลายทางก็จะมีการแจ้งลูกค้าให้ทราบก่อนที่จะไปส่งสินค้า ณ จุดที่นัดหมาย โดยใช้รถกระบะขนาดเล็กในการขนส่งอีกทางหนึ่ง สำหรับพื้นที่ที่รถบรรทุกขนาดใหญ่เข้าไปไม่ถึง แต่ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ในแต่ละอำเภอ หรือจังหวัดใกล้เคียง และมีการขนส่งทางเรือสำหรับลูกค้าในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผู้ให้ข้อมูลของบริษัท A กล่าวว่า

“ ตั้งแต่มีการเปิดตลาดทำให้ธุรกิจการค้าขายคึกคักมาก ส่งผลให้การขนส่งของบริษัทมีลูกค้าเพิ่มขึ้นทั้งไทยและลาว ทำให้ต้องศึกษาสินค้าของประเทศเพื่อนบ้านว่าเขามีอะไรที่น่าสนใจเพื่อจะเอามาขายในบ้านเรา ”

บริษัท B

1) การช่วยลดต้นทุนและการจัดการสินค้าของบริษัท B พบว่า บริษัทเป็นธุรกิจแบบครอบครัว ไม่มีการกู้ยืมจากแหล่งใด ธุรกิจค่อยๆ เติบโตจากเงินลงทุนและผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ๆ บริษัทมีการให้เครดิตแก่ลูกค้าดั่งเดิมและมีการให้ส่วนลดให้กับลูกค้าที่ชำระด้วยเงินสด สำหรับร้านค้าทั่วไปก็จะให้เครดิตและเก็บเงินทุกวันที่ 5 ของเดือน มีการสต๊อกสินค้าให้แก่ลูกค้าที่ยังไม่รีบรับของ จะเก็บไว้ให้ภายใน 7 วัน เนื่องจากลูกค้าบางรายยังไม่พร้อมเรื่องเงินหรือยังไม่มีสถานที่เก็บสินค้าเพียงพอกับสินค้าที่สั่งไว้ล่วงหน้า แต่ในบางกรณีลูกค้าต้องการสินค้าบางประเภทก่อนก็จะคัดแยกและส่งให้ก่อน ส่วนที่เหลือก็เก็บไว้ในโกดังสินค้า แต่ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมมากนัก เพราะจะเก็บสินค้าไว้เพื่อจำหน่ายให้แก่ลูกค้าที่ต้องการด่วนอยู่แล้ว การส่งสินค้าก็จะจัดส่งตามร้านค้าหรือบ้านพักในเขตพื้นที่ในอำเภอที่รับผิดชอบและอำเภอใกล้เคียง มีการประกันสินค้าตามมูลค่าหรือตามสถานการณ์เฉพาะหน้าให้แก่

ลูกค้าที่สินค้าเกิดความเสียหาย แต่สินค้าความเสียหายที่เกิดมีน้อยครั้ง เนื่องจากมีการควบคุมและการกำชับพนักงานในเรื่องของความปลอดภัยสินค้ามีอย่างเข้มงวด และในกรณีอำเภอไหนที่มีสินค้าน้อยชิ้นก็จะประสานกับขนส่งรายอื่น เพื่อฝากสินค้าไปส่งให้ลูกค้าในอำเภอนั้น ๆ และมีการแบ่งค่าจ้างร่วมกัน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งลง

2) การลดระยะเวลาในการขนส่งของบริษัท B พบว่า บริษัทจะส่งสินค้าให้กับลูกค้าภายใน 1 -7 วัน ตามแต่ประเภทและความต้องการของลูกค้า โดยแยกเป็นสินค้าที่ด่วนที่สุดไว้ก่อน ส่วนสินค้าปกติก็จะส่งให้ภายหลังแต่จะมีการแจ้งลูกค้าก่อนเสมอว่าต้องการสินค้าอะไรก่อนหลังหรือไม่และมีระบบจีพีเอสสำหรับรถขนส่งสินค้าจากต้นทางมายังอำเภอปลายทางทุกคัน

3) ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาของบริษัท B พบว่า บริษัทมีต้นทุนในเรื่องของการสต๊อกสินค้า ค่าไฟฟ้าและค่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย แต่ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมีไม่มากนัก เนื่องจากสินค้าก็จัดเก็บเพื่อจำหน่ายในร้านของตนเองอยู่แล้ว และสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีอายุการใช้งานนานและไม่ใช่อาหารสด

4) การบริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ของบริษัท B พบว่า บริษัทมีการให้บริการลูกค้าทั้งในเขตอำเภอ ต่างอำเภอ ต่างจังหวัดและต่างประเทศ (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) การให้บริการเป็นแบบส่งสินค้าทั่วไปตามร้านค้า และรายบุคคล มีจุดกระจายสินค้าในอำเภอและต่างอำภอที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะเป็นอำเภอที่เป็นพื้นที่เศรษฐกิจการท่องเที่ยว และกำลังจะขยายไปสู่จังหวัดที่จะมีการเปิดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษอื่นต่อไป การขนส่งสินค้าจะมีพนักงานขับรถและพนักงานขนสินค้าให้ถึงมือผู้รับด้วยความปลอดภัยและคงสภาพเดิมที่สุด

ผู้ให้ข้อมูลของบริษัท B กล่าวว่า

“ ตั้งแต่มีเขตเศรษฐกิจพิเศษทำให้ธุรกิจของจังหวัดนครพนมเติบโตมาก หากจะเตรียมการปรับตัวคงจะปรับที่คนงานก่อน เพราะธุรกิจขนส่งจำเป็นต้องพึ่งแรงงานคนเป็นสำคัญ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานก็จะทำให้คนทำงานออกมาได้ดี ”

บริษัท C

1) การช่วยลดต้นทุนและการจัดการสินค้าของ บริษัท C พบว่า บริษัทเป็นบริษัทที่รับส่งสินค้าจะบริษัทที่เป็นผู้ผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภครายใหญ่ของประเทศ ต้นทุนของบริษัทส่วนใหญ่มาจากความเสื่อมสภาพของรถบรรทุกและการรับประกันสินค้าให้แก่ลูกค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้ารายใหญ่ในจังหวัดนครพนมและประเทศเพื่อนบ้าน(สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) บริษัทไม่มีการสต๊อกสินค้าเนื่องจากเมื่อได้รับสินค้าจากต้นทางก็จะรีบนำส่งสินค้าให้แก่ผู้รับหรือลูกค้าภายใน

1 – 2 วัน ส่วนใหญ่เป็นสินค้าจำนวนมาก และเป็นสินค้าที่ผู้ผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภครายใหญ่เป็นผู้ว่าจ้างให้บริษัทส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าหรือร้านค้าในจังหวัดนครพนม ในส่วนของการรับประกันสินค้าก็จะเป็นการประกันความเสียหายจากตัวสินค้าระหว่างการขนส่งของบริษัทขนส่ง ก็จะชดใช้ตามจำนวนและความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับสภาพที่เกิดขึ้นแต่ส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายจะไม่มากนัก เพราะบริษัทสามารถตกลงกับลูกค้าได้ในบางกรณี สำหรับการจ่ายเงินหรือการให้เครดิตจะเกิดขึ้นกับบริษัทผู้ผลิตโดยตรง ในส่วนของบริษัทขนส่งจะส่งเพียงสินค้าเท่านั้น แต่หากมีรายจ่ายเพิ่มเติมนอกเหนือจากนี้ก็จะแจ้งลูกค้าก่อน การจัดการสินค้าก็จะเป็นการนำสินค้าจากต้นทางมาส่งปลายทางให้เร็วที่สุด ถูกต้องที่สุดและเสียหายน้อยที่สุด โดยการประสานงานกับระหว่างพนักงานขับรถและบริษัทขนส่งเมื่อสินค้าถูกส่งมาถึง รวมถึงประสานงานกับตัวแทนจำหน่ายเพื่อการจัดส่งแก่ผู้รับให้ถูกต้องตามสถานที่เป้าหมาย นอกจากนี้ใช้จีพีเอสในการจำกัดความเร็วของการขนส่งสินค้ามายังปลายทาง

2) การลดระยะเวลาในการขนส่งของบริษัท C พบว่า บริษัทมีการติดตั้งระบบจีพีเอสสำหรับรถขนส่งสินค้าเพื่อนำสินค้าจากต้นทางมาถึงปลายทางได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถติดตามได้ว่าสินค้าอยู่ ณ จุดใด เพื่อแจ้งลูกค้าที่จะมารับสินค้าได้อย่างถูกต้องบริษัทมีการลดระยะเวลาการขนส่งด้วยการจัดลำดับสินค้าที่จะถึงก่อนและหลัง แต่มีการศึกษาเส้นทางที่ใกล้ที่สุดในการขนส่งสินค้าให้เร็วที่สุด จากการค้นในอินเตอร์เน็ต สอบถามจากตัวแทนจำหน่ายหรือสอบถามจากบุคคลในพื้นที่นั้น ๆ เนื่องจากลูกค้าบางรายแจ้งสถานที่ไม่ชัดเจนอาจทำให้ส่งสินค้าล่าช้า หรือส่งผิดที่ก็จะค้นหาหรือสอบถามจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ไปรษณีย์

3) ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาของบริษัท C พบว่า บริษัทไม่มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า เนื่องจากเป็นเพียงผู้ขนส่งสินค้าเท่านั้น ไม่ได้นำสินค้ามาจำหน่ายหน้าร้านเหมือนขนส่งทั่วไป ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาเนื่องจากสินค้าไม่มีอาหารสดหรือเน่าเสียง่าย

4) การบริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ของบริษัท C พบว่า บริษัทมีจุดกระจายสินค้าในจังหวัดนครพนม ให้บริการในพื้นที่จังหวัดและพื้นที่ใกล้เคียง ส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามคำสั่งของบริษัทผู้ผลิตต้นทางให้ถึงผู้รับภายใน 7 วัน และขนส่งทางเรือสำหรับสินค้าที่ส่งไปยังประเทศเพื่อนบ้าน

บริษัท D

1) การช่วยลดต้นทุนและการจัดการสินค้าของบริษัท D พบว่า ต้นทุนของบริษัทมาจากการร่วมทุนกันของเครือญาติ ไม่มีบุคคลภายนอกเข้ามาร่วมทุนและไม่มีการกู้ยืมเงินเพื่อการลงทุน สำหรับการจัดการสินค้า จะเป็นรูปแบบของการนำสินค้าจากต้นทาง คัดแยกสินค้าใกล้และไกล จัดรถขนส่งสินค้าตามพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงกัน และขนส่งสินค้ามาจากต้นทางยังปลายทางด้วยระบบการดูแลรักษาสินค้าด้วยการประกันสินค้าตามมูลค่าสินค้าที่ลูกค้าแจ้งไว้ มีการตรวจสภาพรถและ

พนักงานขับเป็นประจำในเรื่องของความปลอดภัยของสินค้า การเดินทาง และสุขภาพของพนักงานขับรถ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการเป็นระยะเวลานาน หรือเป็นฐานลูกค้าเดิมที่น่าเชื่อถือก็จะให้เครดิตเป็นเวลา 30 วัน แต่หากเป็นลูกค้าใหม่ก็จะเก็บเป็นเงินสดหรือในบางรายที่มีการสั่งสินค้าเป็นจำนวนมาก ๆ ก็จะลดราคาให้เป็นพิเศษ การจ้างพนักงานก็จะจ้างตามปริมาณการขนส่งและช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น หากเป็นช่วงเทศกาลก็จะเพิ่มพนักงานขึ้นเพื่อให้ส่งสินค้าได้ทันเวลา แต่หากเป็นช่วงเศรษฐกิจไม่ดีก็จะลดพนักงานลงโดยจ้างเป็นรายวันแทนจ้างประจำรายเดือน และมีการจำกัดความเร็วในการวิ่งขนส่งสินค้าของรถบรรทุกจากต้นทาง

2) การลดระยะเวลาในการขนส่งของบริษัท D พบว่า บริษัทจะกำหนดวันส่งสินค้าแก่พนักงานให้ชัดเจนว่าไม่เกินกี่วัน เพื่อให้พนักงานเตรียมตัวส่งสินค้า คัดแยกสินค้าต้นทางมายังปลายทาง ศึกษาเส้นทางขนส่งที่ใกล้ที่สุด ติดตั้งระบบค้นหารถด้วยระบบจีพีเอส และมีโทรศัพท์ให้แก่พนักงานเพื่อติดต่อประสานงานกันทุกคน จัดรถขนส่งที่เพียงพอสำหรับส่งสินค้าในแต่ละวัน หากสินค้าอยู่ในพื้นที่ชนบทและมีสินค้าน้อยชิ้น ก็จะใช้รถขนาดเล็กเพื่อลำเลียงสินค้าให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปลอดภัยที่สุด

3) ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาของบริษัท D พบว่า มีค่าใช้จ่ายในการสต๊อกสินค้าหรือจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า เช่น ค่าไฟฟ้า ค่ารักษาความปลอดภัย ค่ากล้องวงจรปิด แต่เป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นพร้อมกับการเปิดบริษัทไม่ใช่ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นใหม่ สินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าสามารถเก็บไว้ได้นาน ไม่เสียหาย บูดเน่า จึงไม่ต้องมีการชดใช้ความเสียหายของสินค้า

4) การบริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ของบริษัท D พบว่า บริษัทมีจุดพักสินค้าและกระจายสินค้าไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างสะดวก มีบริการขนส่งทางรถยนต์สำหรับสินค้าในพื้นที่จังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียง และการขนส่งทางเรือสำหรับสินค้าข้ามไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

บริษัท E

1) การช่วยลดต้นทุนและการจัดการสินค้าของบริษัท E พบว่า ห้างมีต้นทุนจากการรวมทุนในครอบครัวและกู้ยืมจากธนาคารในอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด การลดต้นทุนคือจะนำกำไรไปจ่ายให้แก่แหล่งกู้ยืมก่อนเพื่อให้ดอกเบี้ยลดลง มีการให้เครดิตแก่ลูกค้าประจำที่สั่งเป็นจำนวนมากเป็นเวลา 15 วัน และมีการสต๊อกสินค้ามาไว้เพื่อจำหน่ายให้แก่ลูกค้าในพื้นที่ที่ต้องการสินค้าด่วน เป็นสินค้าที่มียอดขายสูง และเป็นที่นิยมในช่วงเทศกาล การจัดการสินค้าจากต้นทางมายังปลายทางโดยการคัดแยกเป็นประเภทสินค้าตามเส้นทางที่ถึงก่อนและหลังและแยกรถขนสินค้าตามเขตเส้นทางนั้น มีการดูแลและประกันสินค้าให้แก่ลูกค้าทุกประเภทสินค้า ตามความเหมาะสมของราคาหรือมูลค่าสินค้า โดยขึ้นอยู่กับการตกลงกันระหว่างลูกค้าและห้างขนส่ง การดูแลรักษารถและพนักงานตามสภาพและเป็นประจำทุกปี มีการลดพนักงานในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ และเพิ่มพนักงานในช่วงเทศกาล

2) การลดระยะเวลาในการขนส่งของบริษัท E พบว่าห้างมีการลดระยะเวลาโดยการติดตั้งจีพีเอสติดตามรถขนส่งสินค้าตั้งแต่ต้นทางมายังปลายทาง หากสินค้าล้าช้าก็จะมีการติดตามรถตลอดเส้นทาง มีการศึกษาเส้นทางที่ใกล้ที่สุดในการขนส่ง มีจุดรับสินค้าต้นทาง คัดแยกสินค้าตามระยะทาง และคัดแยกรถขนส่งตามเส้นทางปลายทาง

3) ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาของบริษัท E พบว่า มีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้า ได้แก่ ค่าไฟฟ้า ค่าพนักงานรักษาความปลอดภัย สำหรับต้นทุนที่จัดเก็บรักษาสินค้าไม่มี เนื่องจากสินค้าจำกัดระยะเวลาการขนส่งภายใน 3 วัน สินค้าแต่ละประเภทไม่มีความเสียหายและเน่าเสียโดยง่าย เนื่องจากห้างจะไม่รับสินค้าที่เป็นอาหารสดและมีอายุการใช้สั้น

4) การบริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ของบริษัท E พบว่า มีการให้บริการในพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม และอำเภอธาตุพนมเพื่อเป็นจุดรับ และส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าภายในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง เป็นศูนย์กระจายสินค้าที่รับเข้ามาในจังหวัดนครพนมและขายสินค้าเบ็ดเตล็ดทั่วไปให้กับลูกค้าทั่วไป โดยเฉพาะร้านค้าในเขตจังหวัดนครพนม

ผู้ประกอบการของบริษัท E กล่าวว่า

“ ตั้งแต่นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงาน ทำให้งานสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและแม่นยำ ถูกต้องเหมาะสมกับธุรกิจขนส่งอย่างยิ่ง ”

สรุปด้านกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง ผู้ประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีการค้าเสรีกับประเทศเพื่อนบ้าน การปรับตัวที่ดีที่สุดคือการศึกษาความต้องการของลูกค้า ในเรื่องของตัวสินค้า ศึกษาความแปลกใหม่ของสินค้าที่เป็นทางเลือกใหม่ การให้บริการที่ตอบสนองลูกค้าให้ได้มากที่สุดทั้งด้านความเร็ว คุณภาพสินค้าและการประกันสินค้า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือในเรื่องของการลดต้นทุน การลดระยะเวลา และมาตรฐานที่ดีสำหรับลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ ๆ การมุ่งเน้นความสำคัญของการให้บริการลูกค้าที่ดีความสำคัญของพนักงานหรือแรงงานด้วยค่าตอบแทนที่เหมาะสม เนื่องจากปัจจัยสำคัญของการประกอบธุรกิจขนส่ง คือ การบริหารกำลังคน ให้สามารถทำงานได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด

กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy)

บริษัท A

1) การเลือกใช้พลังงานทางเลือกของบริษัท A พบว่า ไม่ได้เลือกใช้พลังงานทดแทนน้ำมัน เนื่องจากต้องใช้ต้นทุนสูงในการติดตั้งแก๊สเพื่อเป็นพลังงานทดแทน และสถานีให้บริการแก๊สมี

น้อย และบางครั้งใช้เวลานานในการไปเติมแก๊ส ซึ่งขัดต่อการให้บริการของบริษัทที่จำเป็นต้องรักษาเวลาให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า จึงเลือกใช้น้ำมันดีเซลธรรมดาในการขนส่งสินค้า

2) รูปแบบการขนส่งที่เปิดให้บริการของบริษัท A พบว่า มีการขนส่งสินค้าภายในจังหวัดนครพนม จังหวัดสกลนคร และ สปป. ลาว ไปยัง กรุงเทพฯ และสถานที่ที่ลูกค้าระบุไว้ และขนส่งสินค้าจาก กรุงเทพฯ มายังจังหวัดนครพนม จังหวัดใกล้เคียงและ สปป.ลาว โดยจัดตั้งบริษัทในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ผู้ใช้บริการเป็นร้านค้าและบุคคลทั่วไป สินค้าที่นำมา ได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภค อุปกรณ์การเกษตร เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ตกแต่ง เครื่องมือสือสาร เป็นต้น และยังเปิดให้บริการเป็นร้านค้าเบ็ดเตล็ดทั่วไปด้วย (โชว์ห่วย)

3) กลยุทธ์การกระจายสินค้าของบริษัท A พบว่า จะใช้วิธีกระจายสินค้าไปตามร้านค้าต่าง ๆ ตามเส้นทางที่ใกล้เคียงกัน จะใช้รถคันเดียวกัน โดยแบ่งแยกเส้นทางขนส่งอย่างชัดเจนสินค้าใดมาก่อนส่งก่อน ถึงแม้จะเป็นร้านเดียวกันอาจส่งหลาย ๆ รอบ และกระจายสินค้าให้หมดภายใน 1 วัน

4) กลยุทธ์การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับของบริษัท A พบว่า จะมีการขนส่งสินค้าทั้งเทียวไปและเทียวกลับ โดยจะมีการรับสินค้าเข้ามาในเมืองนครพนม และนำสินค้าหายากหรือสินค้าจากด่านเสรีไปจำหน่ายใน กทม.

5) กลยุทธ์การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจของบริษัท A พบว่า ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การติดต่อทางไลน์ การใช้โปรแกรมเพื่อจัดการสินค้าในคลังสินค้า การให้ลูกค้าชำระเงินผ่านระบบอินเตอร์เน็ต มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านเวปไซต์ของจังหวัดนครพนม มีนามบัตรสำหรับลูกค้า

ผู้ให้ข้อมูลบริษัท A กล่าวว่า

“ ธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยระยะเวลาที่สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ”

“ แม้ยุคสมัยจะแปรผันตามเทคโนโลยี ก็ตระหนักและให้ความสำคัญแก่ฐานลูกค้าดั้งเดิมไว้เสมอ และต่อยอดด้วยการสร้างฐานลูกค้าใหม่ผ่านยุคเศรษฐกิจดิจิตอล ”

บริษัท B

1) การเลือกใช้พลังงานทางเลือกของบริษัท B พบว่า ไม่มีการใช้พลังงานอื่นทดแทน เนื่องจากเห็นว่าการใช้แก๊สอาจเกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุกว่าการใช้น้ำมันดีเซลทั่วไป ซึ่งอาจไม่คุ้มค่ากับความเสียหายที่อาจเกิดต่อสินค้าที่ขนส่ง

2) รูปแบบการขนส่งที่เปิดให้บริการของบริษัท B พบว่า เป็นการรับและส่งสินค้าจากร้านค้าและบุคคลทั่วไปจากจังหวัดนครพนมไปยังกรุงเทพฯ และจากกรุงเทพฯมายังจังหวัดนครพนม โดยมีจุดพักสินค้าและกระจายสินค้าที่อำเภอบ้านแพง อำเภอธาตุพนม สินค้าที่รับส่ง เป็นสินค้าอุปโภค บริโภคทั่วไป เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องมือและอุปกรณ์การเกษตร เครื่องมือสื่อสาร เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น

3) กลยุทธ์การกระจายสินค้าของบริษัท B พบว่า เป็นการกระจายสินค้าจากอำเภอไปยังอำเภอใกล้เคียง โดยสินค้าที่รับมาจากกรุงเทพฯ จะไม่ผ่านเมืองนครพนม จะมาที่อำเภอบ้านแพงและอำเภอธาตุพนมเพื่อให้ลูกค้าที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงได้รับสินค้าโดยเร็วที่สุด สะดวกที่สุด โดยมีรถกระจายสินค้าขนาดเล็กในพื้นที่หมู่บ้านเพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และกระจายสินค้าภายใน 7 วัน

4) กลยุทธ์การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับของบริษัท B พบว่า มีการขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ เพื่อความคุ้มค่าของต้นทุนด้านน้ำมันและค่าแรง แต่ในบางโอกาสหากเป็นพื้นที่ใกล้เคียงกันอาจไม่มีสินค้าเที่ยวกลับ ก็อาจตีรถเปล่ากลับมา

5) กลยุทธ์การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจของบริษัท B พบว่า ได้นำเครื่องสื่อสาร ได้แก่ ไลน์ เฟสบุค ในการติดต่อกับลูกค้าและพนักงานขนส่งสินค้า และมีการรับชำระเงินผ่านอินเตอร์เน็ต และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็ปไซด์ของจังหวัดนครพนม เว็บเพจของบริษัท การค้นหาสินค้าที่จัดส่งผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีนามบัตรสำหรับลูกค้า

ผู้ให้ข้อมูลของบริษัท B กล่าวว่า

“ การขนส่งที่ดีจะต้องรวดเร็วที่สุด และทำให้สินค้าอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ที่สุด กว่าที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจและกลับมาใช้บริการต้องใช้เวลานานพอสมควรที่จะรักษาคุณภาพของบริษัทเอาไว้เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม ”

บริษัท C

1) การเลือกใช้พลังงานทางเลือกของบริษัท C พบว่า เป็นบริษัทที่รับขนส่งสินค้าเพียงอย่างเดียวจึงใช้น้ำมันดีเซลเท่านั้น

2) รูปแบบการขนส่งที่เปิดให้บริการของบริษัท C พบว่า รูปแบบการขนส่งสินค้าเป็นการขนส่งสินค้าจากบริษัทผู้ผลิตโดยตรงมาให้แก่ลูกค้าที่เป็นร้านค้ารายใหญ่ในจังหวัดนครพนมและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชชนลาว สินค้าที่ให้บริการเป็นสินค้าอุปโภคและบริโภคเท่านั้น และไม่มีหน้าร้านเพื่อขายสินค้าเบ็ดเตล็ด

3) กลยุทธ์การกระจายสินค้าของบริษัท C พบว่า บริษัทจะพักสินค้าในอำเภอเมืองนครพนมและกระจายสินค้าให้เสร็จภายใน 7 วัน โดยคัดแยกสินค้าที่นำส่งแบ่งตามเส้นทางที่ลูกค้าระบุไว้

4) กลยุทธ์การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับของบริษัท C พบว่า ไม่มีการขนส่งสินค้าเที่ยวกลับ เนื่องจากเป็นเพียงบริษัทที่ส่งสินค้าจากผู้ผลิตโดยตรงเท่านั้น เมื่อส่งเสร็จก็ตีรถกลับเที่ยวเปล่า

5) กลยุทธ์การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจของบริษัท C พบว่า ระบบคลังสินค้าเป็นระบบคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตออนไลน์ สำหรับค้นหาสินค้า ค้นหาการขนส่งสินค้าและเส้นทางขนส่ง รวมถึงสถานที่ปลายทางของลูกค้า และได้นำเครื่องมือสื่อสารมาใช้ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ค สำหรับติดต่อพนักงานและติดต่อลูกค้า รวมถึง จีพีเอส ตรวจสอบรถขนส่งสินค้า มีการประชาสัมพันธ์ร้านผ่านเว็ปไซต์ของจังหวัดนครพนม

บริษัท D

1) การเลือกใช้พลังงานทางเลือกของบริษัท D พบว่า ไม่มีการใช้พลังงานทางเลือกอื่นๆ เนื่องจากเห็นว่ามีต้นทุนเพิ่มขึ้น

2) รูปแบบการขนส่งที่เปิดให้บริการของบริษัท D พบว่า มีการให้บริการรับและส่งสินค้าทั่วไป เบ็ดเตล็ดให้แก่ร้านค้าและลูกค้าทั่วไปในพื้นที่จังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวด้วย

3) กลยุทธ์การกระจายสินค้าของบริษัท D พบว่า มีจุดพักสินค้าในอำเภอเมืองนครพนมและกระจายสินค้าไปยังอำเภอต่าง ๆ ภายในจังหวัด ในระยะเวลา 7 วัน

4) กลยุทธ์การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับของบริษัท D พบว่า มีการขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ สินค้าที่นำส่งมีทั้งสินค้าจาก สปป.ลาว และสินค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษ

5) กลยุทธ์การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจของบริษัท D พบว่า มีการสื่อสารทางไลน์ เฟสบุค ในการติดต่อลูกค้าและพนักงาน ใช้ระบบอินเตอร์เน็ตในการสืบค้นสินค้าและที่อยู่ของลูกค้า ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็ปไซต์ของจังหวัดนครพนม มีนามบัตรให้ลูกค้าชำระสินค้าผ่าน พร้อมเพย์ เน็ตแบงค์

ผู้ให้ข้อมูลของบริษัท D กล่าวว่า

“ กลยุทธ์สำคัญที่สุดที่ช่วยในการประกอบธุรกิจเป็นอันดับแรก คือ การขนส่งสินค้าให้ได้รวดเร็วที่สุด สภาพคงเดิมที่สุด และราคาถูกที่สุด ”

บริษัท E

1) การเลือกใช้พลังงานทางเลือกของบริษัท E พบว่า ไม่มีการใช้พลังงานทางเลือกอื่นทดแทนน้ำมันดีเซล เนื่องจากเห็นว่ามีต้นทุนเพิ่มขึ้น และอาจเกิดอันตรายหากใช้ในระยะยาว

2) รูปแบบการขนส่งที่เปิดให้บริการของบริษัท E พบว่า มีการรับและส่งสินค้าทั่วไปให้แก่ลูกค้าและร้านค้าในพื้นที่จังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึง สปป.ลาว และกรุงเทพฯ

3) กลยุทธ์การกระจายสินค้าของบริษัท E พบว่า มีจุดกระจายสินค้าในอำเภอเมืองนครพนม มีรถขนส่งสินค้าเพื่อกระจายไปยังอำเภอต่าง ๆ มีการคัดแยกสินค้าตามระยะทางใกล้และไกล การกระจายสินค้าภายในระยะเวลา 7 วัน

4) กลยุทธ์การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับของบริษัท E พบว่า มีการขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ สินค้าที่นำส่งเป็นสินค้าในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษและสินค้าจาก สปป.ลาว

5) กลยุทธ์การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในธุรกิจของบริษัท E พบว่า มีการใช้ไลน์ เฟสบุคลติดต่อลูกค้าและพนักงาน ระบบติดตามรถ คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บสินค้ารับชำระเงินผ่านทางพร้อมเพย์ เน็ตแบงค์ และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเวปไซต์ของจังหวัดนครพนม และเวปเพจของบริษัท

สรุปกลยุทธ์ด้านการขนส่ง กลยุทธ์ด้านขนส่งสินค้าที่สำคัญคือการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าจะสามารถขนส่งสินค้าให้ถึงลูกค้าโดยเร็วและมีสภาพสมบูรณ์มากที่สุดโดยนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยเหลือ ได้แก่ การติดต่อผ่านเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย การติดตามรถขนส่งสินค้าตั้งแต่ต้นทางมายังปลายทาง การติดกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจเชคสินค้า สร้างความคุ้มค่าในการขนส่งด้วยการขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ หากมีความจำเป็นอาจใช้พลังงานทดแทนสำหรับรถที่ให้บริการภายในพื้นที่ใกล้เคียง มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายทั้งทางรถยนต์ ทางเรือและพัฒนาไปสู่ทางเครื่องบิน

กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy)

บริษัท A

พบว่า บริษัท A เลือกที่ตั้งเป็นพื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาลเมืองนครพนม ตั้งอยู่ใจกลางเมืองและมีเส้นทางขนส่ง 3 เส้นทาง มีความสะดวก สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการและสะดวกในการจัดเก็บสินค้า พักสินค้าและกระจายสินค้า และใกล้พื้นที่ด่านการค้าเสรี

ผู้ให้ข้อมูลของบริษัท A กล่าวว่า

“ โชคดีที่ได้ที่ตั้งในเขตเทศบาลเมืองนครพนมและยังอยู่ใกล้ด่านการค้าเสรีแถวสะพาน ทำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น ”

บริษัท B

พบว่า บริษัท B เลือกที่ตั้งเป็นอำเภอบ้านแพง และอำเภอธาตุพนมสำหรับให้บริการลูกค้า เนื่องจากในเขตเมืองนครพนมมีคู่แข่งทางการค้าหลายแหล่งซึ่งแต่ละแห่งมีฐานลูกค้าของตนเอง จึงต้องมาเปิดสาขาที่ อำเภอบ้านแพงและอำเภอธาตุพนมซึ่งมีคู่แข่งน้อยและมีการซื้อขายสินค้าและร้านค้าเป็นจำนวนมาก

บริษัท C

พบว่า ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนครพนม เนื่องจากมีพื้นที่ในการติดต่อกับลูกค้าที่เป็นร้านค้าใหญ่ภายในจังหวัดและสะดวกสำหรับขนส่งสินค้าไปประเทศเพื่อนบ้าน สปป.ลาว ซึ่งมีที่ตั้งใกล้กับสะพานมิตรภาพไทย-ลาว และท่าเรือขนส่งสินค้า แต่มีความไม่สะดวกเมื่อมีรถขนส่งสินค้าเข้ามาพร้อมกัน ทำให้การจราจรติดขัดเนื่องจากอยู่ใกล้ชุมชนและถนนคับแคบ

บริษัท D

พบว่า อยู่ในเขตอำเภอเมืองนครพนม และมีพื้นที่กว้างขวางและเป็นจุดพักและกระจายสินค้าจาก กรุงเทพฯ มายังร้านค้าในจังหวัดนครพนมและอำเภอใกล้เคียง รวมถึงการขนส่งสินค้าข้ามไปยังประเทศเพื่อนบ้านและการรับสินค้าจากด่านการค้าเสรี ไทย-ลาวไปส่งใน กรุงเทพฯ

ผู้ให้ข้อมูลของบริษัท D กล่าวว่า

“อยากขยายที่ตั้งไปในพื้นที่ในจังหวัดตั้งใหม่ที่กำลังจะเปิดสะพาน าคงคึกคักและคู่แข่งคงจะยังไม่มากเท่าในตัวเมือง”

บริษัท E

พบว่า อยู่ในตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม เนื่องจากเห็นว่ามีบริเวณที่กว้างขวางในการพักสินค้า กระจายสินค้าไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายในจังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน สปป.ลาว และใกล้ด่านการค้าเสรี ไทย-ลาว สะดวกในการรับและขนส่งสินค้าไปยังกรุงเทพฯ รวมถึงการหาสินค้าเพื่อขายในบริษัท

สรุปกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง กลยุทธ์ด้านที่ตั้งสำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งของจังหวัดนครพนม คือการให้ความสำคัญและตระหนักถึงพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงกับด่านการค้าเสรีมากที่สุด มีการคมนาคมทั้งทางบก (ผ่านสะพาน) ทางเรือ สะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน การเข้าถึงตลาดในประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงการเข้าถึงสินค้าและการแลกเปลี่ยนสินค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงการเข้าถึงการสื่อสารที่ทันสมัยทั้งการพบปะพูดคุย การบอกต่อหรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในบริเวณที่ตั้งที่มีเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่เข้าถึงอย่างรวดเร็ว

วิเคราะห์ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจขนส่งในจังหวัดนคราพนม จำนวน 5 แห่ง เกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน โดยกำหนดกลยุทธ์การปรับตัวออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง กลยุทธ์ด้านขนส่งสินค้าและกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง และสามารถสรุปได้ว่าจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนม ซึ่งจังหวัดนครพนมได้มีการเปิดให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ในปี พ.ศ. 2558 ธุรกิจขนส่งได้มีการเจริญเติบโตและขยายตัวเป็นอย่างมาก

ในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดนครพนม ได้มีการเอากลยุทธ์นำมาปรับใช้เพื่อให้พร้อมเข้าสู่การแข่งขัน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า ธุรกิจที่มีเงินลงทุนของตนเองโดยที่ไม่ต้องกู้ยืมจะทำให้มีต้นทุนที่ต่ำและผลกำไรก็จะมากกว่าที่จะต้องมาคำนึงถึงดอกเบี้ยธนาคาร และสามารถนำเงินทุนไปจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการประกอบกิจการให้เกิดคุณภาพยิ่งขึ้น

กลยุทธ์ด้านการขนส่งสินค้า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเน้นการบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัยสำหรับสินค้าและสร้างความมั่นใจด้วยการประกันสินค้าและนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยติดตามสินค้าและศึกษาเส้นทางขนส่ง และกลยุทธ์ด้านสถานที่ตั้ง โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเลือกทำเลที่ใกล้กับด่านการค้าเสรีไทย – ลาว หรือสะพานมิตรภาพไทย – ลาว เนื่องจากเห็นว่ามีการประกอบธุรกิจค้าขายต่าง ๆ มากมาย การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการทั้งไทยและลาวมีมากกว่าที่อื่นจึงจัดตั้งสถานที่ของบริษัทบริเวณดังกล่าว รวมถึงการคำนึงถึงความสะดวกในการขนส่งสินค้า

การกระจายสินค้า และการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง

สำหรับกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลที่จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยให้ธุรกิจขนส่งที่ต้องอาศัยคุณภาพในเรื่องของความรวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย และสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษาผู้ประกอบธุรกิจในแต่ละบริษัท พบว่า จะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าและบริการ ดังนี้ บริษัท A มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ อันได้แก่ WMS มาช่วยจัดการในเรื่องของสินค้าคงคลัง ระบบ GPS การขนส่งสินค้าจากต้นทางไปยังปลายทาง และจำกัดความเร็ว ระบบ Line และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็ปไซต์บริษัท B นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ Line มาช่วยในการติดต่อด้านขนส่งสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ระบบ QR Code ช่วยในการชำระค่าสินค้าและบริการ ระบบ GPS สำหรับติดตามสินค้าและเส้นทางที่รวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็ปเพจ บริษัท C นำเทคโนโลยีสารสนเทศ Line ในการติดต่อกับลูกค้าปลายทาง และระบบ GPS ติดตามสินค้าต้นทางและควบคุมความเร็วของรถขนส่งสินค้า บริษัท D นำระบบ Line ในการติดต่อกับลูกค้าและพนักงานขนส่ง ระบบอินเตอร์เน็ตแบงค์ในการรับชำระค่าบริการ ระบบ GPS ในการศึกษาเส้นทางขนส่งสินค้า และค้นหาสินค้าและรถขนส่งสินค้าจากต้นทาง การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็ปไซต์ และบริษัท E ได้นำระบบ Line ในการติดต่อระหว่างลูกค้า พนักงานขนส่ง และศูนย์กระจายสินค้า ระบบ GPS สำหรับติดตามรถจากต้นทาง และระบบรับชำระเงินแบบอินเตอร์เน็ตแบงค์ การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็ปไซต์ ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์สมัยใหม่ ที่ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy) กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy) และกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy) จากสรุปผลการการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ในบทต่อไป

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงผลกระทบจากการเปิดสะพานมิตรภาพไทย – ลาว แห่งที่ 3 ที่มีต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่นเพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวที่ธุรกิจขนส่งสินค้าเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนมเลือกใช้และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืนในเขตที่มีการเปิดการค้าเสรี ผู้วิจัยทำการศึกษาจากประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการในจังหวัดนครพนม จำนวน 5 บริษัท ที่เป็นเจ้าของธุรกิจขนส่งสินค้ารายใหญ่ในจังหวัดนครพนม และมีศูนย์กระจายสินค้าในจังหวัดใกล้เคียง มีประสบการณ์ด้านธุรกิจขนส่งมานานมากกว่า 10 ปี ประกอบธุรกิจขนส่งมาก่อนที่จะมีการเปิดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษและประสบผลสำเร็จในธุรกิจในจังหวัดนครพนม มีทำเลที่ตั้งใกล้ด่านการค้าเสรี (สะพานมิตรภาพไทย – ลาว) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2561 – กุมภาพันธ์ 2562 โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบแบบมีและไม่มีระบบ โดยได้เลือกรูปแบบของคำถามในการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิเคราะห์ ได้แก่ เก็บข้อมูลและตรวจสอบ จำแนกและจัดระบบข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหาบรรยายเชิงพรรณนา สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy)

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้ ผู้ประกอบธุรกิจธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมซึ่งเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีการค้าเสรีกับประเทศเพื่อนบ้าน บางบริษัทยังมีการรับเงินสดสำหรับลูกค้าปลีกทั่วไป และให้เครดิตแก่ลูกค้าประจำ รวมถึงการให้ลูกค้าโอนเงินผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ตเงินทุนในการประกอบธุรกิจ ธุรกิจส่วนใหญ่เป็นแบบครอบครัวไม่มีการกู้ยืมจากแหล่งอื่นการเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้าจะไม่มีค่าใช้จ่ายมากนัก การให้บริการต่อลูกค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าด้านความสะดวกและรวดเร็ว สำหรับกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลังผู้ประกอบ การปรับตัวที่ดีที่สุดธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมซึ่งเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีการค้าเสรีกับประเทศเพื่อน

บ้าน ประกอบกับการเป็นยุคเศรษฐกิจดิจิตอล คือการศึกษาความต้องการของลูกค้า ในเรื่องของตัวสินค้า ศึกษาความแปลกใหม่ของสินค้าที่เป็นทางเลือกใหม่ การให้บริการที่ตอบสนองลูกค้าให้ได้มากที่สุดทั้งด้านความเร็ว คุณภาพสินค้าและการประกันสินค้า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือในเรื่องของการลดต้นทุน การลดระยะเวลาและมาตรฐานที่ดีสำหรับลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ๆ การมุ่งเน้นความสำคัญของการให้บริการลูกค้าที่ดีความสำคัญของพนักงานหรือแรงงานด้วยค่าตอบแทนที่เหมาะสม เนื่องจากปัจจัยสำคัญของการประกอบธุรกิจขนส่งคือ การบริหารกำลังคนให้สามารถทำงานได้อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพสูงสุด

กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy)

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้ในธุรกิจขนส่งส่วนใหญ่ ไม่จำเป็นต้องใช้พลังงานทดแทน(แก๊ส)ในการขนส่งยุคเศรษฐกิจดิจิตอล มีการปรับเปลี่ยน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ช่องทางการรับเงิน การจัดทำบัญชีหรือการสืบค้นหาตำแหน่งสินค้า ที่อยู่ร้านค้า วิธีการกระจายสินค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัด จะกระจายสินค้า โดยมีจุดพักสินค้าไปตามอำเภอที่เห็นว่ามีร้านค้าสั่งสินค้ามาก เช่น อำเภอพระธาตุพนม อำเภอบ้านแพงในกรณีที่มีการส่งสินค้าไปต่างจังหวัดหรือต่างอำเภอในบางบริษัทจะมีการนำสินค้าอื่นบรรทุกเข้ามาให้แก่ต้นทางด้วยเพราะให้เกิดความประหยัดในค่าใช้จ่ายการขนส่ง และมีการนำสินค้าไปขายในกรุงเทพฯ เช่น หิน ไม้ ข้าว ปาล์ม ซึ่งเป็นสินค้าจากตลาดค้าเสรีชายแดนไทย –ลาว การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์มือถือ แอพลิเคชั่นไลน์หรือเฟสบุค การโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนมใช้การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก นามบัตร ผ่านเวปไซต์ของจังหวัดนครพนม ตัวแทนจำหน่ายสินค้า ลูกค้าเดิมของธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนมส่วนใหญ่จะมีฐานลูกค้าเดิมที่ไว้วางใจกันมาเป็นเวลานาน สำหรับกลยุทธ์ด้านขนส่งสินค้าที่สำคัญคือการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าจะสามารถขนส่งสินค้าให้ถึงลูกค้าโดยเร็วและมีสภาพสมบูรณ์มากที่สุดโดยนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยเหลือ ได้แก่ การติดต่อผ่านเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย การติดตามรถขนส่งสินค้าตั้งแต่ต้นทางมายังปลายทาง การติดกล้องวงจรปิดเพื่อตรวจเชคสินค้า สร้างความคุ้มค่าในการขนส่งด้วยการขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ หากมีความจำเป็นอาจใช้พลังงานทดแทนสำหรับรถที่ให้บริการภายในพื้นที่ใกล้เคียง มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายทั้งทางรถยนต์ ทางเรือและพัฒนาไปสู่ทางเครื่องบิน

กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy)

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็น ดังนี้ การเลือกสถานที่ตั้งบริษัท จะคำนึงถึงเศรษฐกิจในจังหวัดนครพนม และธุรกิจในแต่ละอำเภอที่มีแหล่งท่องเที่ยวด้วยสถานที่ตั้งบริษัทส่วนใหญ่มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ สถานที่ตั้งบริษัทจะไม่มีผลต่อการทำให้มีนักลงทุนระหว่างประเทศมาลงทุนด้วย สถานที่ตั้งบริษัทส่วนใหญ่มีระบบขนส่งทางอากาศ ทางบกและทางน้ำที่สะดวก และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมสถานที่ตั้งบริษัทส่วนใหญ่ทำให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้จัดหา

วัตถุดิบและสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากใกล้ด่านชายแดนไทย-ลาว สำหรับกลยุทธ์ด้านที่ตั้งสำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจขนส่งของจังหวัดนครพนม คือการให้ความสำคัญและตระหนักถึงพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียงกับด่านการค้าเสรีมากที่สุด มีการคมนาคมทั้งทางบก(ผ่านสะพาน) ทางเรือ สะดวกสำหรับการขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน การเข้าถึงตลาดในประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงการเข้าถึงสินค้าและการแลกเปลี่ยนสินค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงการเข้าถึงการสื่อสารที่ทันสมัย ทั้งการพบปะพูดคุย การบอกต่อหรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในบริเวณที่ตั้งที่มีเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่เข้าถึงอย่างรวดเร็ว

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลกระทบจากการเปิดด่านการค้าสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 3 ในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนมที่มีต่อธุรกิจขนส่งในท้องถิ่น

การศึกษาพบว่า จากการเปิดด่านการค้ามีผลกระทบต่อธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนมในด้านเศรษฐกิจและการลงทุน ด้านสังคม ด้านขนส่ง และด้านบุคลากร กล่าวคือ ด้านเศรษฐกิจและการลงทุน ผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดนครพนมเป็นธุรกิจแบบครอบครัวมีเงินทุนจากการสะสมในครัวเรือน หากจะส่งเสริมให้ธุรกิจของตนมีก้าวหน้าทัดเทียมธุรกิจที่มีนักลงทุนจากต่างประเทศมักจะส่งผลกระทบถึงเงินทุนของตนเองที่จะนำมาส่งเสริมธุรกิจขนส่งให้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย การให้บริการที่รองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่มาจากหลากหลายทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงความต้องการขยายสาขาของผู้ประกอบการในท้องถิ่นสามารถกระทำได้ตามกำลังที่มี ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับนักลงทุนมีความสนใจในธุรกิจขนส่งและโลจิกติสต์แบบครบวงจรที่จะเข้ามาลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างเช่นจังหวัดนครพนมนี้ ก็จะมีศักยภาพด้านการเงินมากกกว่าผู้ประกอบการในท้องถิ่น และก็จะได้โอกาสทางการค้ามากกว่าด้วยเช่นกัน สำหรับด้านสังคม มีการแข่งขันของตลาดแรงงานทั้งแบบไร้ฝีมือและมีฝีมือ รวมถึงความต้องการแรงงานไร้ฝีมือเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการรายใหญ่ทำให้ค่าแรงงานสูงขึ้นซึ่งกระทบต่อผู้ประกอบการรายย่อยด้านต้นทุนเป็นอย่างมาก ด้านขนส่งมีการเปิดช่องทางการขนส่งทางเรือและทางเครื่องบินเพิ่มขึ้น

ในขณะที่ผู้ประกอบการรายย่อยในท้องถิ่นมีเพียงช่องทางการขนส่งทางบก(รถบรรทุก)ที่จัดส่งสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าเท่านั้นรวมถึงยังไม่มีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายการขนส่งทางอื่นจึงทำให้เกิดความเสียเปรียบทางช่องทางขนส่ง สำหรับด้านบุคลากร ผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่ขาดศักยภาพในการบริหารงานขนส่ง เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นธุรกิจแบบครอบครัวที่สืบทอดกันมา ทักษะ ฝีมือหรือเทคนิคด้านการขายจึงมีน้อยกว่าหากเปรียบเทียบกับนักลงทุนที่มาพร้อมกำลังบุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ จะเห็นได้ว่าการเปิดสะพานมิตรภาพไทย - ลาว แม้ว่าจะส่งผลกระทบทางบวกในเรื่องเศรษฐกิจของจังหวัด ความเจริญด้านสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมและก็อาจส่งผลกระทบทางลบแก่ผู้ประกอบการขนส่งราย

ย่อยที่อยู่ในท้องถิ่นนั้นได้หากไม่ได้รับการเยียวยาหรือแก้ไขจากภาครัฐ โดยที่ภาครัฐจำเป็นจะต้องเข้ามาพัฒนาให้ธุรกิจขนส่งและโลจิกติสก์ของไทยให้สามารถเท่าทันนักลงทุนต่างประเทศที่จะเข้ามาถือหุ้นในการเปิดการค้าเสรีในเขตเศรษฐกิจพิเศษ สอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาที่ว่า การพัฒนาการธุรกิจให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์ไทยต้องดำเนินการในหลายมิติ ทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศอย่างครบวงจร การปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ปัจจัยสำคัญที่สามารถชี้ขาดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์ไทย คือ การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจ และงานวิจัยที่สนับสนุนของสถาบันการขนส่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในโครงการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศเป็นการประเมินบรรยากาศทางธุรกิจและสถานการณ์การขนส่งในประเทศไทย ที่ทำให้ผู้ประกอบการขนส่งไทยได้เปรียบเทียบผู้ประกอบการต่างชาติในการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศไทยได้แยกประเด็นศึกษาออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1) ความสะดวกในการที่ต่างชาติจะเข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทย

2) ความสะดวกในการที่ต่างชาติจะเข้ามาจัดตั้งธุรกิจการขนส่งสินค้าในประเทศไทย

3) ระดับการแข่งขันที่เกิดขึ้นอยู่แล้วในธุรกิจการขนส่งด้วยรถบรรทุก

ซึ่งระดับการแข่งขันในธุรกิจการขนส่งด้วยรถบรรทุกได้แยกตามประเภทการขนส่งเช่น การขนส่งสินค้าเทกองการขนส่งสินค้าอุตสาหกรรมและการขนส่งสินค้าโดยตู้คอนเทนเนอร์ การศึกษาประกอบด้วยด้านศักยภาพของผู้ประกอบการด้านศักยภาพการแข่งขันของบริษัทเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการต่างชาติและการพิจารณาว่าคู่แข่งขันในปัจจุบันและอนาคตคือใครและด้านวิสัยทัศน์ความคิดเห็นต่อการแข่งขันและการปรับตัวจากการเปิดเสรีการบริการขนส่งในด้านต่างๆ จากการศึกษาขีดความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าตู้คอนเทนเนอร์มุมมองผู้ให้บริการขนส่งเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการขนส่งไทยและผู้ประกอบการขนส่งต่างชาติทั้ง 16 ด้านซึ่งความเห็นของผู้ประกอบการขนส่งไทยรายอื่นแล้วมีศักยภาพที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันหรือเหนือกว่าแต่เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการต่างชาติแล้วในมุมมองผู้ใช้บริการมองว่าผู้ประกอบการไทยมีความต่างทางศักยภาพในหลายด้าน

กลยุทธ์การปรับตัวที่ธุรกิจขนส่งสินค้าเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดนครพนมเลือกใช้

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการปรับตัวต่อธุรกิจของตนในเรื่องกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง กลยุทธ์ด้านการขนส่ง และกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง กล่าวคือ ผู้ประกอบการรายย่อยในท้องถิ่น มีความได้เปรียบทางกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง คือ มีเงินทุนของตนเองที่ไม่ต้องกู้ยืมไม่มีภาระด้านดอกเบี้ย สามารถช่วยลดต้นทุนทางการค้าของกิจการ จึงสามารถนำสินค้ามาจัดเก็บไว้เพื่อสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันท่วงที ยกตัวอย่างเช่น ในช่วงเทศกาลประจำปี

จะมีการส่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก หากมีการจัดเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้าก็จะมีความสามารถขายสินค้าได้มากกว่าและเร็วขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ สำหรับกลยุทธ์ด้านการขนส่ง ผู้ประกอบการรายย่อยได้ปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทีทันสมัยเพิ่มขึ้น เพื่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการ พนักงานขนส่งและผู้ใช้บริการได้สะดวกขึ้น รวมถึงเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการที่หลากหลายขึ้นได้ และที่สำคัญการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีการบริการที่เป็นเลิศด้วยเช่นกัน และสำหรับกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง ผู้ประกอบการรายย่ายมีความได้เปรียบที่เป็นเจ้าของพื้นที่ที่อยู่ในเขตการค้าเสรีบริเวณสะพานมิตรภาพ ไทย - ลาว จึงเป็นจุดศูนย์กลางในการรับ ส่ง สินค้าและกระจายสินค้าไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของเรื่อง ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยด้านการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุกที่ศึกษาปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ขอบเขตการศึกษามี 2 ตอน ดังนี้

1) ปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจูงใจและด้านการควบคุม

2) ปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านการประหยัด ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการควบคุมและด้านการจัดการองค์การสูงกว่าปัจจัยด้านการวางแผนและด้านการจูงใจและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง

โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรวดเร็วและปัจจัยด้านความปลอดภัยสูงกว่าปัจจัยด้านการประหยัด ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลาและด้านความสะดวกสบาย และงานวิจัยที่สนับสนุนเรื่องความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยต่อการเปิดเสรีการค้าบริการการขนส่งโดยรถพ่วงและรถกึ่งพ่วงของไทยได้นำเสนอภาพรวมปัจจุบันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์สาขาการขนส่งทางบกโดยรถพ่วงและรถกึ่งพ่วงของไทยเพื่อเสนอแนะแนวทางการเตรียมความพร้อมและการปรับตัวต่อกระแสการเคลื่อนย้ายการลงทุนอุปสรรคและโอกาสต่างๆอันเนื่องมาจากการเปิดเสรีการค้าบริการเพื่อประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการเปิดเสรีการค้าบริการและจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์และใช้ประกอบการตัดสินใจแก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายรวมทั้งผู้ที่นำเอานโยบายไปปฏิบัติในเรื่องการลงทุนปัญหา/ อุปสรรคที่มีอยู่และโอกาสความเป็นไปได้ในการแข่งขันของ

อุตสาหกรรมนี้ สรุปว่าการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจะส่งผลให้การขยายโอกาสลงทุนในตลาดต่างประเทศและคุณภาพของงานบริการเพิ่มขึ้นไปด้วยดังนั้นผู้ประกอบการควรมุ่งพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันกับผู้ให้บริการต่างชาติในตลาดเสรีการค้าบริการ

แนวทางในการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ในเขตที่มีการเปิดการค้าเสรี

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการพัฒนาธุรกิจขนส่งของตนเองในเรื่องของ การสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม พนักงานที่มีประสิทธิภาพ เครื่องจักร(รถขนส่ง)ที่มีสมรรถภาพ การแสวงหาฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ จากสินค้าที่มาจากการเปิดการค้าเสรี แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ทำงานสูงแม้จะมีฐานลูกค้าที่มั่นคงแต่ก็จำเป็นต้องรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาด้วยการดำเนินกิจการด้วยคุณภาพสามารถสนองความต้องการของลูกค้าในทุกระดับได้อย่างดีที่สุด แต่ผู้ประกอบการยังขาดทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี หรือกลยุทธ์ที่จะเป็นส่วนช่วยให้ศักยภาพของธุรกิจทัดเทียมกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของจังหวัดที่มีแนวโน้มพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ประกอบรัฐบาลยังสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาเขตศรษฐกิจพิเศษจังหวัดนครพนมในปี 2560 เป็นต้นมา ผู้ประกอบการรายย่อยจึงจำเป็นต้องเพิ่มศักยภาพธุรกิจของตนยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนาที่มีแนวทางการพัฒนาและปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจ โดยมีกลยุทธ์การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ“โลจิสติกส์” เพื่อให้การลงมือดำเนินงานในกระบวนการคุณภาพประสบความสำเร็จมีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนเป็น 6 ลำดับเพื่อให้ปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิผล ประกอบด้วย

1) การตรวจประเมินคุณภาพ (Quality Audit)

2) การให้การศึกษาแก่ผู้บริหาร (Executive ducation)

3) การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Plan)

4) โครงการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Projects)

5) ให้ความรู้พนักงาน (Employee Education) และ

6) การดำเนินงานคุณภาพและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Implementation and Continuous Improvement)

แนวคิดที่สนับสนุนแนวคิดประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพมีมาตรฐานและประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ คือ ความรวดเร็วของการขนส่ง การประหยัดการขนส่ง ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อค้นพบจากการศึกษาในครั้งนี้ คือ วิถีชีวิตของสังคมในชายแดนไทย - ลาว จะได้รับอิทธิพลมาจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นอย่างมากทั้งการดำเนินชีวิต เครื่องอุปโภค บริโภค เครื่องนุ่งห่ม การดำเนินธุรกิจขนส่งจึงขึ้นอยู่วิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ทั้ง 2 ฝั่ง ไทยและ สปป.ลาวผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีแนวคิดที่จะช่วยให้ธุรกิจของตนประสบผลสำเร็จจะต้องคำนึงถึง การประกอบธุรกิจจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ให้แก่ลูกค้า ทั้งความปลอดภัยของสินค้า ประกันความเสียหาย สินค้าที่ส่งจะต้องถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด สะดวกที่สุดพนักงานจะต้องมีจิตอาสาในการให้บริการลูกค้าสถานที่ตั้งจะต้องเหมาะสม สะดวก กว้างขวาง สามารถรองรับเครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงเครื่องจักรกลขนาดหนักและสำรวจสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับการอุปโภค บริโภคเพื่อจัดหาสินค้าและการขนส่งที่สะดวกและรวดเร็ว เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

2. การปรับตัวให้เข้ากับยุคเศรษกิจดิจิตอลในจังหวัดนครพนมมีผลกระทบเพียงบางส่วนเท่ากันแต่เจ้าของธุรกิจหรือประชาชน ยังต้องพึ่งพาศักยภาพของคนเป็นส่วนใหญ่การจ้างแรงงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจประเภทนี้ ดังนั้น หากต้องการให้ธุรกิจมีการขับเคลื่อนไปในทิศทางใด การพัฒนาศักยภาพของคนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การให้การศึกษา จัดองค์ความรู้ อาจเป็นสิ่งไม่จำเป็นต่อผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ดังกล่าว แต่การสร้างความเข้าใจ ความรักในงานบริการโดยการชี้แนะฝึกอบรมก็จะสามารถให้บุคลากรของตนมีศักยภาพในการทำงานด้านบริการยิ่งขึ้น

3. เนื่องจากจังหวัดนครพนมเป็นจังหวัดเล็ก ๆ ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เศรษฐกิจในพื้นที่ยังไม่เติบโตมากนัก การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเป็นสิ่งจำเป็นที่ควรให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามามีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจของท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดนครพนมขยายตัวเพิ่มขึ้น การเปิดสะพานมิตรภาพ ไทย – ลาว ก็มีส่วนช่วยในการขยายเศรษฐกิจของประเทศเพิ่มขึ้น แต่หากไม่มีการจัดระบบที่ถูกต้องจะมีการลักลอบนำสิ่งผิดกฎหมายเข้ามาในประเทศหรืออาจสร้างอาชญากรหรือแรงงานผิดกฎหมายได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน ในจังหวัดที่มีพื้นที่คล้ายคลังกันเพื่อหาผลการศึกษาที่มีพื้นที่แตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการปรับตัวการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน เพื่อหาปัจจัยอื่นๆ ที่ช่วยในการดำเนินธุรกิจขนส่งต่อไป

ข้อเสนอแนะแนวทางนโยบายระยะสั้นและระยะยาว

1. ในระยะสั้นภาครัฐให้ความสำคัญด้านการช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ยังไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ อินเตอร์เน็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ได้รับการอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงการขอความร่วมมือให้ธุรกิจขนส่งในจังหวัดมาลงทะเบียนเพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจขนส่งอย่างเป็นระบบยิ่งขึ้น

2. ในระยะยาวภาครัฐวางระบบการขนส่งสินค้าในพื้นที่จังหวัดที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษให้มีการขนส่งสินค้าและบริการทั้งทางบก ทางน้ำ (เรือ) และทางอากาศ (เครื่องบิน) เชิญชวนให้ผู้ประกอบการเข้ามาลงทุนและเป็นทางเลือกที่สะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งรายใหญ่และรายย่อยทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อ

1. ข้อจำกัดของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ การเก็บข้อมูลจากจังหวัดเดียว และเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีทำเลที่ตั้งคล้ายคลึงกัน ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ยังมีข้อจำกัดด้านลักษณะทั่วไป(Generalization) ผลการวิจัยในรูปของทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) ที่ได้นำเสนอทฤษฎีขึ้นมาเพื่ออธิบายประเด็นของคำถามวิจัย จึงแนะนำว่า เพื่อให้เกิดการพิสูจน์ทฤษฎีที่ได้นำเสนอจากงานวิจัยนี้ควรมีการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยโดยนำไปกำหนดเป็นสมมุติฐานเพื่องานวิจัยในอนาคต ที่มีการเก็บข้อมูลในพื้นที่อื่น

2. งานวิจัยเชิงคุณภาพ มีข้อจำกัดด้านภาระความรับผิดชอบ(Accountability) ของการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้รับเป็นสภาพที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ แต่หากผู้ให้ข้อมูลจะสร้างข้อมูลที่บิดเบือนจากข้อเท็จจริงก็ย่อมจะทำได้เช่นกันในบางข้อจำกัดของการบริหารจัดการภายในของธุรกิจที่แตกต่างกัน เนื่องจากงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากบทสัมภาษณ์หรือสภาพทั่วไปของพื้นที่วิจัยถือเป็นเครื่องมือ (Instrument) หนึ่งของเครื่องมือวิจัยที่ได้พัฒนาขึ้นตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 3 ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้วิจัยต่างคน/ต่างคณะ มีความหลากหลายของการแปรผลข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอแนะนำว่าควรมีการใช้เครื่องมือวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น อาทิ เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณหรือเครื่องมือวิจัยแบบผสมทั้งเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณที่ได้นำตัวเลขสถิติเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องที่สามารถวัดความคิดเห็นเป็นระดับต่าง ๆ ได้ และเชิงคุณภาพเพื่อทำให้งานวิจัยนั้น มีความเป็นจริงมากที่สุดสำหรับการต่อยอดงานวิจัยในประเด็นปัญหาที่คล้ายคลึงกันนี้ในอนาคต

การสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาอภิปรายผลรวมถึงให้ข้อเสนอแนะจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการสัมภาษณ์รวมถึงสภาพแวดล้อมของพื้นที่ในจังหวัดนครพนมที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

เพื่อสังเคราะห์ประเด็นสำคัญนำไปสู่ผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับเอกสารในบทนี้ได้นำเสนอมี 3 ส่วน ได้แก่ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย และวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดสรุปได้ว่า กลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการขนส่งในจังหวัดนครพนมเลือกมาใช้สำหรับการปรับตัวในเข้ากับยุคเศรษฐกิจดิจิตอลที่สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนมเป็นอย่างมาก โดยผู้วิจัยได้นำกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจมาให้ทำการศึกษากับผู้ประกอบธุรกิจขนส่ง จำนวนกลยุทธ์ 3 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy) กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy) และกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy) ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการประกอบธุรกิจขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ธุรกิจของตนและในอนาคตจะมีผู้ประกอบการอื่น ๆ ของจังหวัดนครพนมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในธุรกิจต่างๆ ให้รู้เท่าทันโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

จตุพร วรกิจเจริญ. (2559). *การศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้าด้วยระบบ Warehouse Management System (WMS) กรณีศึกษา บริษัท เจ.เอส. แพ็ค แอนด์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิญาดา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จุฑามาศ อินทร์แก้ว. (2556). *การวิเคราะห์ปัจจัยการเลือกทำเลที่ตั้งสาขากรณีศึกษา หจก.เอสเอสค้าไม้จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี และคณะ. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR CODE ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานวิจัย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชัยพร เขมะภาตะพันธ์. (2555). *ระบบติดตามตรวจสอบตำแหน่งและเส้นทางรถยนต์ด้านสัญญาณดาวเทียม.* วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

นฤพนธ์ ด้วงวิเศษ. [ม.ป.ป.]. Structuralism, สืบค้นเมื่อ 14 ตุลาคม. 2561. จาก https://www.sac.or.th/databases/anthropology-concepts/glossary/141.

ดำรง แสงกวีเลิศ และนันธิกา ทังสุพานิช. (2545). ติดตามความก้าวหน้าและทิศทางการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม, 39*(2): 42-43.

ธนาภรณ์ แสวงทอง และคณะ. (2555). *ผลกระทบจากการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ต่อร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

นันทพร ดำรงพงศ์. (2558). การพัฒนาผู้ประกอบการไทยเพื่อรองรับการพัฒนาสู่เศรษฐกิจภาคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม. 2561. จาก https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/289739

นันทพร ดำรงพงศ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 11*(1): 239-255

เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พีรวัส แผ่พร. (2551). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท เอเอพีทีพีทรานสปอร์ต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

มนทการติ์ คณะวรรณ. (2551). *ความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยต่อการเปิดเสรีการค้าบริการ-การขนส่งโดยรถพ่วงและรถกึ่งพ่วงของไทย.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการและขนส่งโลจิติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุพิน พึ่งภิญโญ. (2551). *การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสานของร้านอาหารไทยในกรุงโตเกียว*. วิทยานิพนธ์ ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรวดี แก้วมณี. (2554). เขตเศรษฐกิจพิเศษแม่สอด : โอกาสและศักยภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมชายแดน. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม. 2561. จาก http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/article/Maesot_SpecialEconomicZone_220254.doc

ลิปดา ถนอมทรัพย์. (2551). การพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่ง ของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเหล็ก. ศูนย์ข้อมูลการวิจัย. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม. 2561. จาก http://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/215213.

วชิรพงษ์ สาลีสิงห์. (2548). ปฏิวัติกระบวนการทำงานด้วยเทคนิค Six Sigma ฉบับchampion และ black belt. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม, 2561. จาก www.ttpi.or.th

วิภาวรรณ พันธุ์สังข์. (2554). *การพัฒนาระบบวางแผนการขนส่งเพื่อลดการเดินรถบรรทุกเที่ยวเปล่า.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาการสารสนเทศมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศิริชัย ตันรัตนวงศ์และคณะ. (2556). *การศึกษาต้นทุนการขนส่งที่แท้จริงและการบิดเบือนราคา (กรณีเส้นทางการขนส่งบนระเบียงเศรษฐกิจเหนือ-ใต้)*. วิจัย, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

ศิวพร ศรีสมัย. (2550). *การเชื่อมโยงสื่อเพื่อลดช่องว่างทางดิจิตัล : การเชื่อมโยงสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตสู่วิทยุชุมชน*. วิทยานิพนธ์ ปริญญานิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมจิตร จึงสงวนพรสุข และคณะ. (2551). *ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจของเส้นทางตะวันออก-ตะวันตก (East West Corridor) ที่มีต่อความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจและการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจขนส่ง กรณีศึกษาผู้ประกอบการไทยเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* วิจัย คณะวิทยาการจัดการและคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมาคมสันนิบาติเทศบาลแห่งประเทศไทย. (2548). การวิเคราะห์ (ร่าง) พระราชบัญญัติเขตเศรษฐกิจพิเศษ. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม. 2561. จาก www.nakhonmaesotcity.go.th

สหเทพ เพ็ชรเกลี้ยง. (2554). *การโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อการรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภคในประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2558). *เรื่อง การจัดหาที่ดินเพื่อใช้ประโยชน์ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ.* สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม. 2561. จาก https://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=5202&filename=index

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). เขตเศรษฐกิจพิเศษ. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม. 2561, จาก www.wiangphangkham.go.th/images/column_1431354069/145.pdf

สิริพิมล มงคลสิริวัฒน์. (2550). *กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจขนส่งในจังหวัดอุบลราชธานี.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สิริวษา สิทธิชัย. (2551). *สิทธิประโยชน์ทางภาษีเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ.* กรุงเทพ: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกฤษฎิ์ สารสุข และปริณภา จิตราภัณฑ์. (2558). *การศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุพีรยา งามเลิศและวีรศักดิ์ ศิริกุล. (2558). *การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้าและวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า : กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรชุมา หนูน้อย. (2554). *ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัครพล ชุณหเกียรติ์สกุล. (2559). การลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่ง กรณีศึกษา ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โอปอ คำเกษม. (2553). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อผลประกอบการของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Bae, H. S. (2018). The Interaction Effect of Strategic Information Systems on Performance of International Freight Forwarders: An Analysis of Gaps in Performance. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, *35*(2): 108–117.

Jung, H., Kim, J. & Shin, K. S. (2018). Importance Analysis of Decision Making Factors for Selecting International Freight Transportation Mode. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, *35*(1): 55–62.

Kim, C. & Shin, W. S. (2018). Does Information from the Higher Education and R&D Institutes Improve the Innovation Efficiency of Logistic Firms? *Asian Journal of Shipping and Logistics*, *35*(1): 70–76.

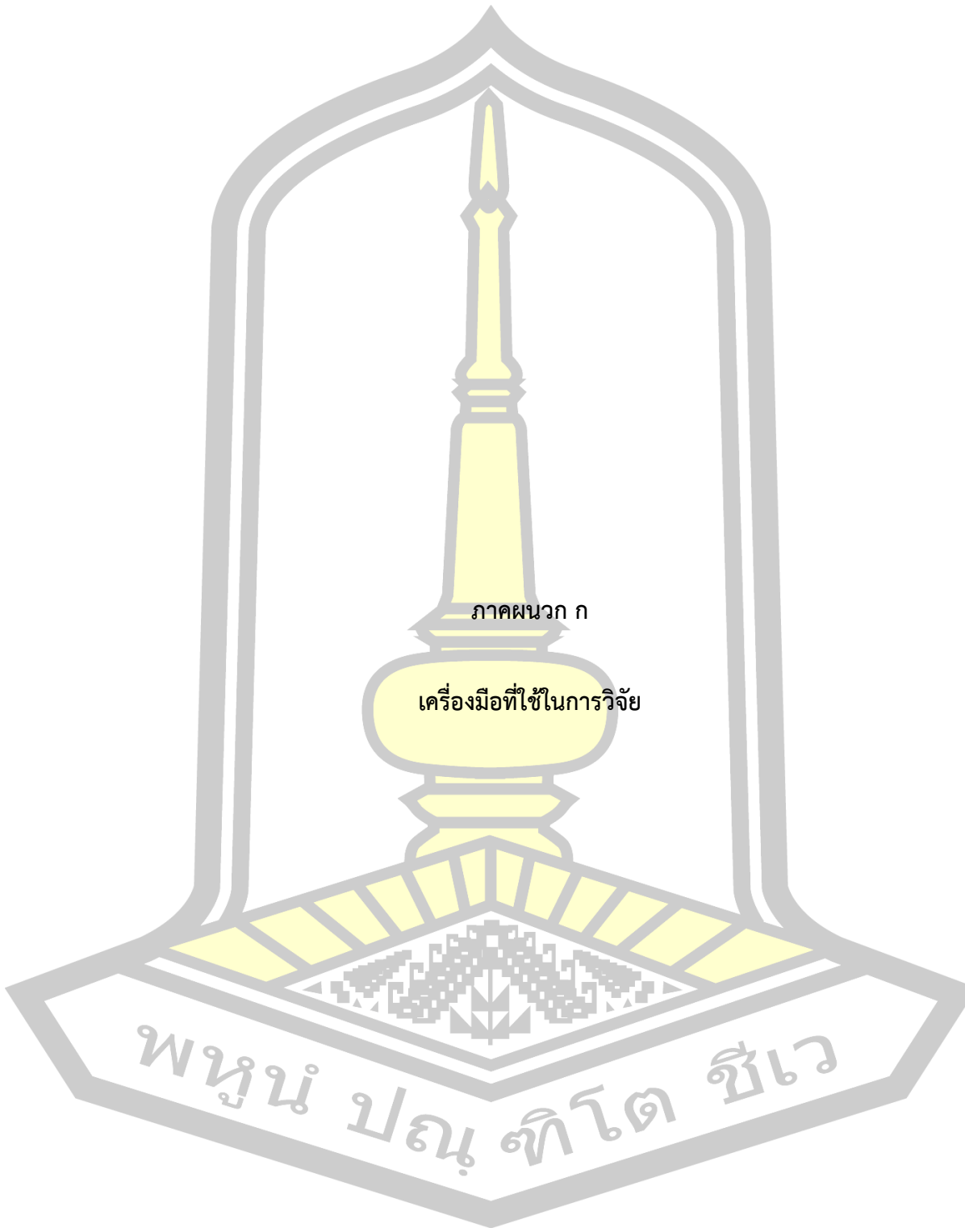
Mickleson, G., Thai, V. V. & Halim, Z. (2018). The Influence of Responsibility Shift on Warehousing Performance: The Case of Australia. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, *35*(1): 3–12.

Pham, H. C., Nguyen, T. T., Mcdonald, S. & Tran-Kieu, N. Q. (2018). Information Sharing in Logistics Firms: An Exploratory Study of theVietnamese Logistics Sector. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, *35*(2): 87–95.

.

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม

-

1. ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. สถานที่ประกอบธุรกิจ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดหนองคาย

1) ท่านประกอบธุรกิจขนสงสินค้าอะไรบ้าง
2) ท่านใช้เงินลงทุนประมาณเท่าใดในการประกอบธุรกิจนี้
3) ท่านประกอบธุรกิจนี้มานานเท่าใด
4) มีบริษัทใดเป็นคู่แข่งของท่านหรือไม่ ถ้ามีท่านพอจะทราบชื่อบริษัทนั้น ๆ หรือไม่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดนครพนม

1) ท่านได้รับผลกระทบการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าที่เกิดจากเศรษฐกิจดิจิตอล (เศรษฐกิจดิจิตอล คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อินเตอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ มาใช้ในการประกอบธุรกิจเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้อย่างทั่วถึง) อย่างไรบ้าง
2) ท่านมีโอกาสในการที่จะขยายธุรกิจไปต่างจังหวัด หรือต่างประเทศหรือไม่ เพราะเหตุใด
3) ท่านมีปัญหา อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจของท่านหรือไม่ หากมีอะไรบ้าง แล้วท่านแก้ไขอย่างไร
4) ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประกอบการมีแนวทางประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าแบบใดในยุคเศรษฐกิจดิจิตอล
5) มีการปรับตัวในการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างไร
6) วิธีที่ท่านนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพคืออะไร

7) ท่านมีการนำกลยุทธ์มาช่วยในการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในจังหวัดนครพนม หรือไม่ อย่างไร

กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง (Inventory Strategy)

1) ท่านได้รับเงินสดทันทีที่ท่านจำหน่ายสินค้าออกหรือไม่
2) ท่านใช้เงินทุนเท่าใดในการสั่งสินค้าแต่ละครั้ง
3) ท่านมีค่าใช้จ่ายเท่าใดในการเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้าของท่าน
4) ท่านสามารถให้บริการต่อลูกค้าได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่

กลยุทธ์ด้านการขนส่ง (Transport Strategy)

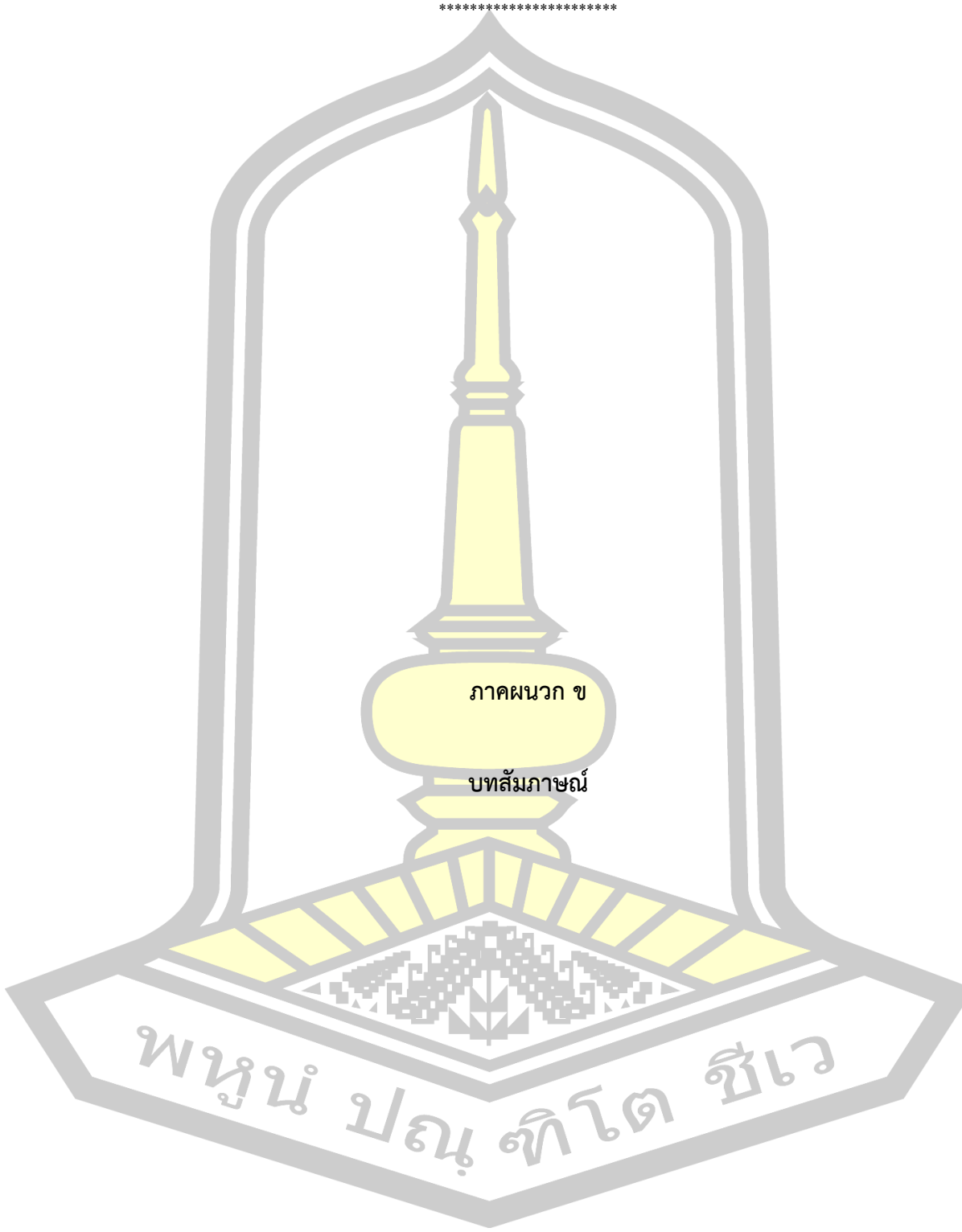
1) ท่านได้ใช้พลังงานอื่นทดแทนที่ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการขนส่งหรือไม่
2) ในการขนส่งยุคเศรษฐกิจดิจิตอล ท่านได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการขนส่งสินค้าหรือไม่ อย่างไร
3) ท่านมีวิธีการกระจายสินค้าไปสู่กลุ่มลูกค้าของท่านในต่างจังหวัดหรือไม่ อย่างไร
4) ในกรณีที่ท่านขนส่งสินค้าไปยังต่างจังหวัดและขากลับได้มีการขนส่งสินค้าเข้ามาขายในจังหวัดนครพนมหรือไม่ มีสินค้าอะไรบ้าง
5) ท่านติดต่อลูกค้าผ่านช่องทางใดบ้าง เช่น ไลน์ เฟสบุค
6) ท่านมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ธุรกิจของท่านผ่านช่องทางใดหรือไม่ เช่น อินเตอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์
7) ลูกค้าเดิมกลับมาใช้บริการในธุรกิจของท่านอีกหรือไม่

กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง (Location Strategy)

1) การเลือกสถานที่ตั้งบริษัทของท่านคำนึงถึงเศรษฐกิจในจังหวัดนครพนมหรือไม่
2) สถานที่ตั้งบริษัทของท่านสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศหรือไม่
3) สถานที่ตั้งบริษัทของท่านทำให้มีนักลงทุนระหว่างประเทศมาลงทุนด้วยหรือไม่
4) สถานที่ตั้งบริษัทของท่านมีระบบขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ที่สะดวกใช่หรือไม่
5) สถานที่ตั้งบริษัทของท่านทำให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้จัดหาวัตถุดิบและสิ่งอำนวยความสะดวกใช่หรือไม่

- ท่านคิดว่าทิศทางการขยายธุรกิจขนส่งและการต่อยอดทางธุรกิจขนส่งภายในประเทศและประเทศเพื่อนบ้านของธุรกิจของท่านจะเป็นอย่างไร เช่น การตลาด ประเภทสินค้า สถานที่ตั้ง ช่องทางการขนส่ง แหล่งเงินทุน และนวัตกรรมใหม่ ๆ
- ท่านมีข้อเสนอแนะสำหรับการประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ หรือพื้นที่ชายแดนที่ยังไม่มีการเปิดเขตเศรษฐกิจพิเศษหรือไม่ อย่างไร

****



ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์

บทสัมภาษณ์ผู้ประกอบธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนม

บริษัท A

ผู้สัมภาษณ์ เริ่มเลยนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ

ผู้สัมภาษณ อยากจะให้เป็นการพูดคุยกันมากกว่าถามมาตอบไป

เริ่มธุรกิจมานานหรือยังคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตั้งแต่ปี 2513 ครับ

ผู้สัมภาษณ์ ก่อนหนูเกิด เกือบ 50ปี ที่เริ่มต้นอยากให้พี่เล่า ใครเป็นคนเริ่มต้น

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พ่อเป็นคนเริ่มครับ

ผู้สัมภาษณ์ รบกวนเล่าให้ฟังเริ่มต้นยังไงบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พ่อทำมาสมัยโน่น ทำมาปกติ เรามาต่อยอด

ผู้สัมภาษณ์ เริ่มจากขนส่งจากที่หนึ่งมาที่หนึ่งเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็เริ่มจากรับจากกรุงเทพมาที่นครพนม และกระจายสินค้าออกไปตามร้านค้าและทำมาเรื่อย ๆ

ผู้สัมภาษณ์ พอจะทราบต้นทุนทั้งหมดมั้ยคะทั้งหมดในการดำเนินการ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ต้นทุนทั้งหมดนี้ยากเลยครับ ต้องดูบัญชีต้องถามคนที่ทำบัญชีเพื่อจะมีคนทำบัญชีอีกคนหนึ่ง เขาจะสรุปตัวเลขให้

ผู้สัมภาษณ์ มีสาขาเดียวเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ นครพนม สกลนครและกรุงเทพ

ผู้สัมภาษณ์ มีเยอะนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่เยอะเท่าไหร่หรอกครับ

ผู้สัมภาษณ์ ผลประกอบแต่ละที่ต่างกันไหมคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ผมทำรวมครับ ตัวเลขเดียว กรุงเทพ สกล สงเงินมาให้เรา

ผู้สัมภาษณ์ รูปแบบมีแบบไหน จุดพักสินค้า หรืออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แวร์ เฮ้า มีทั้งรูปแบบจุดพักสินค้า ลูกค้ามาเช่าโกดัง ธุรกิจหลักคือ ลูกค้าสั่งของจากกรุงเทพฯ จากภาคกลาง จุดรับของจากกรุงเทพฯมา นครพนม สกลนครพอมาถึงเรากระจายตามบ้าน ร้านค้า

ผู้สัมภาษณ์ อันนี้ดูแลทุกอำเภอมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทุอำเภอครับ ดูแลสกลนคร และนครพนม ทุกอำเภอ

ผู้สัมภาษณ์ คิดราคาค่าบริการยังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดตามเลตระยะทาง ต่างจังหวัด ออกตามต่างจังหวัดจะแพงหน่อย ลงหลักที่อำเภอเมือง ไปต่างอำเภอ

ผู้สัมภาษณ์ ยุคเศรษกิจดิลตอลคือ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ความหมายที่ผมเข้าใจคือ การนั่งยุกับบ้านให้เขามาส่งถึงหน้าประตูบ้าน ดอร์ ทู ดอร์น่าจะคล้ายกัน

ผู้สัมภาษณ์ อะไรที่เอาสารเทศมาจัดการระบบ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมด ทุกอย่างออกบิลโดยคอมพิวเตอร์แต่ก่อนให้แมนนั้วนหรือใช้มือ เปลี่ยนมา 10 ปีแล้ว โดนเขียนโปรแกรมขึ้นมาจ้างทำขึ้นมา ดีกว่ามานั่งเขียนเมื่อก่อนวันหนึ่ง 6000ชิ้น ต้องมา 6000 ชื่อ ผู้รับ – สง 6000 ชิ้นทุกวันนี้ใช้คอมพิวเตอร์แต่มาโหลดใส่คอมพิวเตอร์ สามารถเชคได้หมด รัน และบิลมาเชคกับเราได้หมด จากเมื่อก่อนต้องมานั่งมือ คือเวลาเขามาถามก็เชคได้หมด

ผู้สัมภาษณ์ แสดงว่าเมื่อลูกค้าอยากรู้ก็สามารถเชคได้ใช่มั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เราจะเชคเองจะไม่ให้ลูกค้าเชคโดยมีเลขบิลรันว่าส่งแล้ว ต้องโทรมาหาเรา เราจะเชคให้ คนส่งจะโมเม เราก็เชคตามเลขบิลรันทำได้ 10 กว่าปี

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมเห็นความสำคัญของด้านนี้

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ภรรยาต้องมานั่งทำที่ละบิล ทำมาเป็น 10 ปี ทำให้เสียเวลา แต่ก่อนเป็นบัญชีแยกประเภท แยกบิล ต่อมาก็สะดวกขึ้นแต่ลูกค้าต้องโทรมาเชคเองไม่เหมือนไปรษณีย์ลูกค้าโทรมาเราจะเชคให้

ผู้สัมภาษณ์ ลูกค้าจ่ายเงินแบบไหนพร้อมเพย์ มั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับเงินสดธรรมดา เพราะลูกค้าเป็นคนรุ่นเก่า ใช้แบบเก็บเงิน พร้อมเก็บเงินแบบโชว์ห่วย ส่งวันนี้พรุ่งนี้ถึง ใครอยากจ่ายก็จ่ายเลย

ผู้สัมภาษณ์ มีรถกี่คันคะทั้งหมดในนครพนม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 50 คัน ทั้งหมด ออกทุกวัน วนเฉลี่ยกัน

ผู้สัมภาษณ์ ที่ตั้งอยู่ตรงไหนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ กลางเมืองนครพนม ตลาด แถวโลตัส

ผู้สัมภาษณ์ พื้นที่จอดพอมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พอครับ 3 ไร่มีเส้นทางสะดวก 3 เส้นในนครพนมเพราะเป็นเมืองเล็ก

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมคุณพ่อถึงเป็นทำเป็นแบบโชว์ห่วยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ปกติขนส่งต้องโชว์ห่วยคับ

ผู้สัมภาษณ์ มีลูกค้าทั่วไปมั้ยที่มาติดต่อเรา หรือแบบแค่จะดิวขนส่งเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับบุคคลทั่วไป ก็มีซื้อของ กทม. แล้วเอามาส่ง

ผู้สัมภาษณ์ จุดไหนที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการบ่อย ๆ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 1.ไม่เคยเสียหาย ชื่อเสียงเราไม่เสียหาย คุณส่งวันนี้พรุ่งนี้คุณได้ของ เราส่งเร็วกว่าไปรษณีย์ปกติ อีเอ็มเอสส่งเช้าได้พรุ่งนี้บ่าย แต่คุณส่งของกับเราเช้าพรุ่งนี้ได้ของเช้า

ผู้สัมภาษณ์ ใช้ระบบอะไรมาช่วยให้เร็ว

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนอย่างเดียวครับ คนขับ ออกจากนั้น (กทม.) เที่ยง มาถึงเรา เช้าอีกวัน ขาไปใช้เวลานานกว่าเราไม่ว่ากัน จากกทม. เที่ยงมาถึง 8โมงเช้าขับได้

ผู้สัมภาษณ์ มีตีรถเปล่ามั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ต้องมีของไปขาย กทม. จากชายแดน ลาว บ้าง เช่น หิน ไม้ ข้าว ปาล์ม หิน น้ำโขง ที่ตกแต่งบ้าน เราขนเข้าไปข้างใน ตีรถเปล่าไม่ได้ ไม่ควรด้วยประการทั้งปวง

ผู้สัมภาษณ์ เวลาใช้น้ำมันใช้แก๊สมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ติดแก๊สเพิ่มทุน ระยะเวลาเติมแก๊สนานมาก ชั่วโมงกว่าในการต่อแถวคิดบางทีเป็นวัน ๆ แถวยาว ๆ เพิ่มทุนด้วยไม่คุ้ม คำนวณแล้วไม่คุ้ม จองเป็นวัน ๆ ไม่คุ้มด้วยประการทั้งปวง เราเก็บลูกค้าเท่าเดิมด้วยเวลาไม่คุ้ม รอแบบไม่มีจุดมุ่งหมาย

ผู้สัมภาษณ์ ได้ลองมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ลองครับ ไม่มีจุดหมายในการรอ ไม่คุ้มทุน

ผู้สัมภาษณ์ หลังจากเปิดสะพานยอดขายเป็นไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ โอเวอร์ คับ เพิ่มขึ้น ๆ ก่อนนี้เรื่อย ๆ ตอนนี้พุ่งกระโดด

ผู้สัมภาษณ์ คู่แข่งเข้ามาเป็นไงคะ มีผลมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ค่อยครับ เราทำมาเก่าแก่เจ้าแรก น่าจะบริการดี

ผู้สัมภาษณ์ ได้มีการอบรมพนักงานมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ มารยาทการส่งของ ให้สวัสดีลูกค้า บางคนทำไม่ได้ เพราะบางคนไม่มีการศึกษา แต่อบรมตลอดในการบริการก็ต้องบริการดีดี

ผู้สัมภาษณ์ มีลูกค้าเยอะๆ จัดการยังไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จัดการตามหน้างานครับ วันนี้เรื่องนี้ จัดการได้ หยวนๆ กันไป

ผู้สัมภาษณ์ อะไรที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจคะว่าสินค้าจะคงสภาพเดิม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 40 ปี ไม่มีปัญหา ระยะเวลาอย่างเดียวเลย มั่นใจ มันเสียหายรับผิดชอบเกือบเต็มส่วนใหญ่ไม่มีเสียหาย เรารับประกันสินค้า

ผู้สัมภาษณ์ มี จีพีเอส มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ กฎหมายให้ ต้องมี ไม่งั้นต่อทะเบียนไม่ได้เริ่มปีนี้ปีแรก

ผู้สัมภาษณ์ อันนี้มีการแย่งส่วนแบบตลาดมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ

ผู้สัมภาษณ์ ลดลงมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ บุคคลลด ร้านค้าไม่ลด หมายถึงบุคคลไปส่งเคอรี่บ้าง ไปรษณีย์บ้าง

ผู้สัมภาษณ์ มีการดิวกับผู้ประกอบการมั้ย ร่วมมือมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ทำคนเดียว ไม่ได้ร่วมกับใคร ของเราหมดเลย ตามระยะเวลา เราไม่ได้กู้ ถ้ากู้ก็จะเหนื่อย ถ้ากู้ก็ยังส่งไม่หมด เป็นธุรกิจแบงกงสี เป็นธุรกิจครอบครัวมากกว่า

ผู้สัมภาษณ์ ลูกค้าฟีตเบคหนัก มั้ยเรื่องอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับเรื่องแพงกว่าคู่แข่ง เพราะ เราส่งเร็วกว่า คุณภาพเราดีกว่า เราส่งถึง 1 วัน ของทุกชิ้นต้องจบภายใน 1 วันถ้าจบ บ่าย 3 คือ จบเลย ลูกน้องจะรู้ว่าเข้ากี่คัน กี่ชิ้น เขาจะรันเอง เขารู้ว่ารถเข้ากี่คัน มีของกี่ชิ้น ถ้าอยากเลิกเร็วต้องตั้งใจ ถ้าอยากเลิกเร็ว ก็จะทำเร็ว บางทีบ่าย เลิก

ผู้สัมภาษณ์ เป็นการจูงใจเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ จะเป็นการสร้างแรงจูงใจ เร่งๆ เขา เลิกเร็วไปเร็ว อย่างวันอาทิตย์ร้านค้าปิดเยอะ เคลียร์เร็ว เราอยู่แบบครอบครัว

ผู้สัมภาษณ์ มีพนักงานกี่คนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ รวม 3 ที่ 100คน

ผู้สัมภาษณ์ เวลาออกไปข้างนอกสื่อสารยังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มือถือครับส่งไลน์ มีเบอร์โทรดิวกันว่าอยู่ตรงไหน เขารู้ว่าถ้าเขาส่งแล้วเขาจะได้ของวันไหนแล้ว มันเป็นความเคยชินถ้าเป็นร้านค้าทั่วไปก็จะสบายหน่อยลูกค้ารู้ว่าถ้าส่งของก็ต้องไลน์ถามอยู่แล้ว

ผู้สัมภาษณ์ จุดแข็งใช่มั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับจุดแข็ง คือ ความเร็วลูกค้ามั่นใจแน่ ๆ

ผู้สัมภาษณ์ จุดอ่อน คือไรคะที่ต้องพัฒนา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จุดอ่อนเหรอ เรื่องคนครับ คนอย่างเดียว คือ คนที่มาทำงานคือไม่จบป.ตรี ไม่ออกมาจากคุก หรือก็ไม่มีงานทำ

ผู้สัมภาษณ์ เอาแบบนั้นมาเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พวก ป.ตรีเขาไม่มาหรอกครับ ต้องจากพวกนี้มาใช้แรงงาน แต่ผมจ้างแพงนะ ได้ 12000 นะคับ พวกที่นั่งตามแบงค์ ได้ 7-8000 ผมให้เบี้ยเลี้ยงวันละ 50 บาท ถ้าเราไม่ให้เขาเยอะเราต้องหาคนอื่นใหม่มาแทน

ผู้สัมภาษณ์ เหมือนเป็นการซื้อใจด้วยมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เขาอยู่กับเรามานาน

ผู้สัมภาษณ์ น่าทำนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็หนักนะครับ งานหนักบางทีมีพวกงี่เง่า กินแรง ผมก็เอาออก เพราะคนพวกนี้ไม่มีการศึกษา

ผู้สัมภาษณ์ ลงหน้างานเอกเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เราต้องลงตรวจหน้างาน แต่ดูที่ลูกน้องเก่ายังทำงานอยู่ทุกวันนี้ รู้ใจกัน ตอนผมจบแล้วมาทำงานลูกน้องก็กลับมา พวกที่ทำงานทั่วไปได้น้อยกว่าลูกน้องผมอีกนะครับ

ผู้สัมภาษณ์ ผลกำไรแต่ละเดือนละคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ โอเค ครับ เลี้ยงลูกน้องได้หมด

ผู้สัมภาษณ์ เวลาคิดค่าบริการจากอะไร วัดจากอะไร มูลค่าสินค้า ระยะทาง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เอาทั้งหมดมารวมกัน ประมวลผลกันกล่องเล็กแต่ข้างในแพง เราต้องเก็บแพง เช่น คอม กล่องเล็ก ๆ เก็บ 30 บาท เป็นไรมาไม่คุ้ม เราก็ต้องเก็บแพงหน่อย แอร์ ด้วย คับ ทั้งน้ำหนักปริมาณ

ผู้สัมภาษณ์ เราต้องบอกคนนั่งเงินคิดยังไงคะ มีเลตมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เขาต้องรู้ครับ ถ้าเขาไม่รู้ก็จะมาถาม ว่าต้องเก็บยังไง

ผู้สัมภาษณ์ จำได้มั้ยว่าต้องเก็บยังไงแต่ละอย่างส่งไปที่ไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จำได้ครับ บางทีคราว ๆ

ผู้สัมภาษณ์ มีเส้นทางการวิ่งยังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แยกครับ ตามสินค้า ของแต่ละชิ้นของสิ่งนี้ไปคันนี้ ของอันนั้นไปคันนั้นร้านนี้ถึงก่อนเอาไว้นอก ร้านไหนไกลไว้ใน ถ้าอยากเสร็จเร็วต้องเรียง มันจะรู้ของมันลูกน้องจะรู้เอง ถ้าเอาขึ้นไปยำก็จะไม่เสร็จ

ผู้สัมภาษณ์ เรื่องตีรถไปต่าง อำเภอเป็นไงคะ มีรถเปล่ามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บางทีก็มี 50 กิโลทั้งวันพยายามไม่ตีรถเปล่าก็มี ประมาณ 50 กิโล ก็กลับเปล่าได้

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าอะไรที่อยากพัฒนา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอนนี้ยังครับแต่ก็อยากมีพร้อมเพย์

ผู้สัมภาษณ์ แต่ต้องมีค่าใช้จ่ายมั้ยเช่นต้องใช้โทรศัพท์มือถือในการสแกน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ลูกน้องมีโทรศัทพ์อยู่ล้ว แต่อย่างที่ว่าเราต้องการเร็ว ทั้งไปส่ง ทั้งรอคิดเงิน รอจ่ายตั้ง มันเสียเวลา เพราะเราไปหลายร้าน หลายครั้ง อย่าง รถ 7 คัน มีร้านนี้ 7 คัน เราต้องเคลียร์เป็นคัน ๆ ให้จบแต่ละคันเครียคันแรกมาจจบ คันที่ 2 มาจบ ของอาจจะมาไม่พร้อมกัน เราจะไปพร้อมเพย์ ต้องมีการเบิ้ลเวลาอีกนะครับ

ผู้สัมภาษณ์ คิดจะขยายไปฝั่งโน่นมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไปครับ ธุรกิจส่วนใหญ่ไปฝั่งโน่น ของไทยล้วนๆ

ผู้สัมภาษณ์ ข้ามไปฝั่งโน่นมาคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ที่ไหนครับ

ผู้สัมภาษณ์ คำม่วน ที่วัด 2 คน 700

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เขาบอก 1500 หรอครับ ปกติ 300 ต่อคนครับ ถ้ำแอ่น ถ้ำพระ สวยครับ ลูกค้าที่อยู่นั้นเป็นเพื่อนๆ กัน

ผู้สัมภาษณ์ การดึงลูกค้าเป็นไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ได้ดึงอะไร ก็ปากต่อปากครับ เห็นรถเราวิ่งตลอด ลูกค้าในเมืองจะรู้หมด แต่ติ ว่าแพง แต่คุณต้องรับได้ เราไม่เก็บเลตนั้นไม่ได้ เขารู้อยู่แล้วว่าเลตนั้น แต่บางทีเขาต่อ 5 บาท ก็โอเค ลูกค้าประจำก็โอเค

ผู้สัมภาษณ์ เครดิตเยอะมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เยอะคับ ลูกค้าชั้นดี ก็ให้ ถ้าไม่จ่ายก็เก็บของไว้ก่อน

ผู้สัมภาษณ์ ค่าใช้จ่ายในการสต๊อกสินค้ามีมั้ย ในโกดัง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ มีค่าไฟ ค่ายาม ไม่ได้เสียอะไรเพิ่ม

ผู้สัมภาษณ์ ให้เด็กๆ มาสานต่อมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ต่อคับ คนโต ป 4 เล็ก ป1

ผู้สัมภาษณ์ เรียนไรคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เช้า คณิต บ่าย อังกฤษ เราไม่อยากเสียช่วงนี้ไปคับ เรายอมที่จะดูแลเขา

ผู้สัมภาษณ์ ไม่คิดมีเพิ่มมั้ย คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ

ผู้สัมภาษณ์ มีการอบรมพนักงานมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ มานั่งคุยกันเอง ถ้าไม่หนัก อาทิตละ 1 ครั้ง ถ้าหนัก ก็ไปบ่อย คือ ส่งสินค้าช้า งอแง ลูกค้าฟิตแบค มา จากอะไร ลูกน้องเกี่ยวข้าว ไม่มา เราจะคุยกันว่า ถ้าช่วงนาไปทำนา แต่ไปพร้อมกัน 3 คนไม่ได้ เสร็จกลับมาเปลี่ยนเพื่อนไปแต่ช่วงหลังมานี้เราแนะนำให้ลุกน้องเอานาไปให้เขาเช่าไม่ต้องทำให้เหนื่อย คุณทำนาใช้เงินเท่าไหร่ 450 บาท ต่อวันเพื่อจ้างคน ต้องเลี้ยงข้าวอีก คน กทม.กลับมาทำนาจ่าย 300 เขาไม่เอาไปทำในเมืองไม่ดีกว่าเหรอ คุณเอานา 7-10 ได้ค่าเช่าไร่ละ 100 กระสอบ คุณก็ไม่ต้องเอาข้าวไปขายคุณก็มีข้าว 10 กระสอบ ได้ข้าวในยุงแล้ว มี 3-4 คน แฮปปี้ ไม่มีหรอกขายข้าวได้ 12000 ได้แค่ 7-

8000 พัน มีคนเชื่อและไม่เชื่อ บางคนพ่อแม่ทำก็ต้องไปทำ พ่อแม่ไม่ฟัง พวกที่ฟังเราคือพวกที่โตแล้ว คุณมีลูก 3 คน พ่อแม่ลูกกินข้า ที่เหลือเอาไปขาย หน้าเกทำไปขายก็ไม่ได้กำไร แต่ใครอยากทำก็ไป หน้าเกี่ยวข้าวหน้าดำนานี่ หน้าเกี่ยวข้าวกลับหมด งั้นบางคนเขาถึงไปเอาแรงงานพม่าไงครับ ปวดปวดหัวเลยครับ

ผู้สัมภาษณ์ ใช้คนไทยทั้งหมดมั้ยคะ มีต่างด้าวบ้างมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ แต่ที่กรุงเทพ พม่าครับ วันละ 450 คับ มีวันอาทิตย์ที่หยุดครับ ผมมีเวลาเคลียร์ของอาทิตกับจันทร์ ปกติเคลียร์ของแต่เป็นวัน ๆ

ผู้สัมภาษณ์ จัดการเวลาต้องเปะมั้ย คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับคุยกับลูกน้องต้องเปะ

ผู้สัมภาษณ์ มารยาทละคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ มารยาทไม่ดี ทำงานดี ก็ไม่ต้องเข้าร้าน ให้อยู่บนรถ คนไหนมารยาทดี สลับกันลงไป บางคนทะเลาะร้านหนึ่ง อีกคนทะเลาร้านหนึ่ง ก็ไม่ต้องลงไปจัดการคนให้ได้

ผู้สัมภาษณ์ ในอนาคตจะเอาเทคโนโลยีมาใช้มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่รู้เลยครับเพราะเราต้องใช้คนหุ่นยนต์แบกไม่ได้

ผู้สัมภาษณ์ เราขนของไปไว้ตรงไหนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บางร้านหน้า ร้าน หลังร้าน ข้างบน บางร้านเขาไม่อยากให้เข้าบ้านเขา บางคนต้องขึ้นชั้น 2 -3 ต้องจ่ายเพิ่มให้ลูกน้องผม ให้น้ำใจลูกต้องไป เราจ้างลูกน้องไปส่งตามลิมิตนั้น หากมีการยกของขึ้นไปต้องให้เพิ่ม 20 40 บาท แล้วแต่น้ำใจ ลูกค้าก็จะเข้าใจ บางคนโทมาฟ้องก็มี

ผู้สัมภาษณ์ ต้องเซฟคนเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เราก็ต้องเซฟลูกน้องเรา

ผู้สัมภาษณ์ ปัญหาหนัก ๆ ที่เคยเจอ มีอะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ของหาย ต้องดูกล้องครับไล่ดูกล้องเลยครับส่งผิดร้านต้องเอากลับคืนมา บางร้านคืน บางร้านไม่คืน ต้องทำทุกวิธีทางให้ได้คืนได้คุยกัน

ผู้สัมภาษณ์ วิธีจัดการสินค้าจากผู้ส่งถึงผู้รับยังไงคะให้สภาพเดิม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ต้องคงสภาพเดิมเกือบ 100 เปอร์เซน ครับ ติดกล้องทุกมุม เราคุยกันแล้ว บางคนบุบบ้าง แต่ไม่เสียหาย แต่เน้นลูกค้าของที่แตกหักระวังพิเศษ

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าลูกค้าไม่บอกละคะถ้ามันแตกหัก

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็ต้องคุยกันว่าให้รับผิดชอบยังไง เคลมได้มั้ย บางอย่างเป็นแก้ว แตก ลูกน้องไม่รู้ ก็จะคุยกับเซล ไม่ได้คุยกับลูกค้าโดยตรงเราไม่ได้ทำแตกทุกวัน ปีหนึ่ง 3 เดือนแตก

เขาก็จะมีเลต ความเสียหายให้เรา ถ้าแตกก็จะคุยกัน เคลมได้ เช่น ขวดซอสถ้าแตกแต่ฝาห้ามเปิด เคลมได้ คืนได้มั้ย มันบุบ มันรั่วเราก็ไม่ได้ทำแตกทุกเดือน

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมฝาห้ามเปิดคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บางคนเปิดใช้แต่บอกว่าของแตก ก็มีไง ลูกค้าจะเอาแล้วบอกว่าขนส่งทำเสียหายก็มีเราก็ต้องมาถามลูกน้องเราว่ากล่องเปิดมั้ย กล่องแตกมั้ย ถ้าไม่แตก ไม่เปิด เราก็รับผิดชอบไป เรามีกล้องหมดทุกที่ เราเห็นอยู่แล้ว ขึ้นจาก กทม.มามีกล้องหมดต้องติดให้มันเห็น ขึ้นมาคันไหน เรารู้ เราซีนผ้าใบมา มาถึงซีนต้องปกติอยู่เหมือนเดิมไม่งั้นถ้าลูกน้องเปิดกลางทางเราก็แย่ ติดกล้องทุกมุม ตามมุม 10 กว่าตัว

ผู้สัมภาษณ์ เป็นคนพัฒนาทุกอย่างจากเดิมมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คับ เราค่อย ๆ ปรับ

ผู้สัมภาษณ์ เทคโนโลยีช่วยได้เยอะมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตั้งแต่มีคอมพิวเตอร์ใช้ได้แฮปปี้มากไม่ต้องเขียนก็ดีแล้วครับ ยิงบาร์โค้ชเอาสบายเลย

ผู้สัมภาษณ์ ใช้เงินเท่าไรคะเขียนโปรแกรม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยส่วนตัวสนิทกัน กินเที่ยวมาด้วยกัน เขาไม่กล้าเอาเยอะ ก็จะถามว่าเฮียจะเอารุ่นไหนเขาขอคอม 1 เครื่อง และเงิน 30000 พอดีรู้จักกันด้วย เขาก็เขียนประมาณ 2 เดือน เราก็พัฒนามาเรื่อย ๆ ได้แค่ วินโดเซเวนกับเอ็กพี

ผู้สัมภาษณ์ คิดจะเปลี่ยนมั้ยคะ

ผู้สัมภาษณ์ ใช้งานได้อยู่ครับ ตอนนี้ต้องเสียเป็นแสนแล้วนะ ยังไม่มีขนส่งไหนใช้ครับในท้องถิ่นนี้ยังเขียนมืออยู่เลยยกเว้นเคอรี่ นิวเซ็งยังใช้มืออยู่เลย

ผู้สัมภาษณ์ เรามีการไปแอบล่วงกลยุทธ์มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ร้านนิวเซ็งที่เชียงใหม่เป็นเพื่อนพ่อ ก็ชวนย้ายมาได้ที่ดินมาเลยโชคดีได้ที่ดี มูลค่าที่ดีขนส่งอื่นอยู่ในซอยเราอยู่ใจกลางเมืองโชคดีหน่อย

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าในอนาคตการขนส่งจะเป็นทิศทางใด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จะเป็นแบบนี้อีกหลายปี เช่น ร้านค้าไม่ส่งเคอรี่แน่ ถูกกว่า เพราะรถเล็กไม่พอ แพงด้วย เขาไม่ส่งแน่ ๆ อย่างเราส่งมา 30 กล่อง เคอรี่ไม่มีรถส่ง

ผู้สัมภาษณ์ เคอรี่ดีกว่ายังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทันสมัยไม่ต้องทำอะไรเลย นั่งสั่งของ ที่บ้าน ออนไลน์ มันจะเป็นเฉพาะบุคคลแต่สั่งมาขายไม่ใช้เคอรี่แน่ ๆ

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมเราถูกกว่า

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แพงกว่านี้ลูกค้ารับไม่ได้

ผู้สัมภาษณ์ ได้สำรวจราคามั้ยว่าราคาไหนลูกค้ารับได้

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นการคุยกันของเถ้าแก่หรือเจ้าของส่งที่มาคุยกับเรา

ผู้สัมภาษณ์ ได้สำรวจค่ายอื่นมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ต้องเลยครับ ลูกค้าส่งมาเปรียบเทียบเลยครับ เขาจะต่อราคาเรา เราก็บอกมันไม่ได้จริง ๆ คุยไลน์ สะดวกครับ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พักที่ไหน คับ

ผู้สัมภาษณ์ ตอง 7คะอาจารย์พัก ฟอจูนรีเวอไซด์

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอง 7 ดีกว่าครับ ที่นั่นเก่ากว่า

ผู้สัมภาษณ์ ค่าบำรุงรักษารถเป็นไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เยอะครับ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วถ้ารถหายทำไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ รถเสียมันก็ต้องซ่อม นครพนม -กทม 800 กิโล ถ้ามีของก็ใส่ของกลับมาเลย เดือนหนึ่ง มี 8 เที่ยวอย่างต่ำคนขับเขาก็ชอบนะได้เที่ยว ถ้าต่ำกว่า ก็คุ้มอยู่ แต่เราต้องตั้งลิมิตให้เขาว่า 8 เที่ยวให้เยอะที่สุด ถ้าวิ่ง 1 เที่ยว มีกำไร 1 เที่ยว ถ้าไม่ได้ต้องมาคุย

ผู้สัมภาษณ์ ต้องวิ่งให้คุ้มเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้คำว่าคุ้มไม่ได้ ไม่มีแล้ว ต้องทำกำไรให้ได้มากที่สุด ถ้าวิ่งไม่ได้ต้องมาคุยกัน

ผู้สัมภาษณ์ มีดุบ้างมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ด่าเลยคับ เราเต็มที่ ถ้าไม่ผิดไม่ด่า เราอยู่แบบครอบครัว ต้องเคารพเรา พ่อบอกอย่าให้ลูกน้องมาด่านะ เรารู้ว่าคุณทำผิดก็ต้องฟัง ถ้าคุณเก่งคุณก็มาเป็นเถ้าแก่สิ ให้ทำยังงี้ต้องทำยังงี้ เราต้องเข้มเขียนเสือให้วัวกลัว เพราะลูกน้องส่วนใหญ่ไม่มีการศึกษา

ผู้สัมภาษณ์ ปัญหาหนักสุดคือ ขโมยของเยอะมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ยังจับไม่ได้ ยังไม่มี เพราะเรานับของตลอด แต่อาจจะมีเจาะกล่องเอาของอาจมีเราก็ไม่รู้ว่าขโมยหรือเปล่าของถูกเจาะขโมยไป 1 ชิ้นเราก็ไม่รู้เพราะมีหลากหลาย

ผู้สัมภาษณ์ มีลูกค้าร้องเรียนมั้ย

ผู้สัมภาษณ์ มีครับ กล่องแตก หายอาจจะมีแต่ไม่เยอะ ลูกค้าก็อาจจะรับได้ อาจจะมีเสียหายแต่ลูกค้ารับได้ เรากันความเสียหายให้ทุกอย่าง มีกล้อง วันเป็นวัน วางระบบแบบค่อย ๆ ไปเรื่อยๆ

ผู้สัมภาษณ์ ช่วงแรกปวดหัวมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่เครียดไม่ปวดหัว อันไหนดีทำต่อไปอันไหนลวม ปรับ พอมีคอมพิวเตอร์ ก็ง่าย ดีขึ้น มันเชคได้ว่ามีของครบไม่ครบ ทำให้ประหยัดเวลา มีเวลาว่างขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ ถ้ามีคนอยากมาจุดเรา เราจะพัฒนาไปอีกยังไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ต้องตามหน้างานเลยครับ บางครั้งคู่แข่งอาจจะมาแข่งราคาเรา

ผู้สัมภาษณ์ ปัญหาส่วนใหญ่มาจากไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 1 คน ครับ 2 ราคาที่ลูกค้ามาเปรียบเทียบ

ผู้สัมภาษณ์ ลูกค้าในนครพนมเท่าไหร่คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 90-95 เปอร์เซนต์ เพราะ ชื่อเสียง ครับคนเราต้องมาใช้ของที่ราคาถูกที่สุด ดีที่สุด เป็นไปไม่ได้ที่จะไปใช้ของที่ไม่ดีก็มีลูกค้าที่ต่อรองราคาก็มี เราก็ต้องยอม ขัดไม่ได้ มีจาก กทม 5 เจ้า มี ปัญหา 1 เจ้า เราก็ต้องยอม บางทีขอลด 300 เก็บ 4300 เราก็ต้องยอม ถ้าเราไม่รับเขาจะไม่ส่งใคร ถ้าได้ 20000 ลด 300 ก็ โอเคร ครับ บางทีเราบางทีมีเจ้าที่ไม่โอเคร แต่มีพ่วงมา 3 -4 เจ้า เราก็จะโอเค แต่บางเจ้าก็คุยกันแล้วก็ไม่ได้ เขาจ่ายได้เท่านี้ บางทีเขาอยากจ่ายเท่านี้เราก็ต้องยอม บางทีเขาจ่ายเท่านี้มันก็ไม่ได้ รอล็อตใหญ่ ๆ ที่ได้เก็บเงินเลย เราค่อยไปบวก บางที่เราต้องตั้งราคาไว้สูง ๆ เพื่อให้เขาต่อ เช่น จาก 50 ขึ้นไป 60 เขาจะต่อ 40 ก็โอเค ต้องง้อลูกค้า ด้วยครับ เราต้องเอื้อกัน

ผู้สัมภาษณ์ นอกจากขนส่งมีอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ โชว์ห่วย อุปกรณ์เบอเกอรี่ หอพักให้ลูกคนละหลัง

ผู้สัมภาษณ์ เด็ก ๆ ทะเลาะกันมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ไม่ค่อยทะเลาะกัน บางทีพี่แกล้งน้อง

ผู้สัมภาษณ์ มีการเรียนทักษะป้องกันตัวมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีมวยไทยครับ เรียนเทควันโดไม่ให้เรียน เพราะเราทำใจไม่ได้ ต้องเตะกัน อยากให้เรียนยูโดแต่นครพนมไม่มี

ผู้สัมภาษณ์ อีสานมียูโด ขอนแก่น นะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เราไม่สามารถไปขอนแก่นได้ครับ ถ้านครพนมไม่มีต้องรอไปก่อน

ผู้สัมภาษณ์ สกล ใกล้กว่ามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เราคงไม่มีเวลาไปครับ

ผู้สัมภาษณ์ ถ้านครพนมมีจะเรียนมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ถ้ามีก็จะให้เรียนครับวันนี้ผมต้องข้ามลาวครับ มีนัดดื่ม

ผู้สัมภาษณ์ ข้ามแบบไหนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้บอร์ดดิ้งพาสข้ามรายปีครับ ถ้าเป็นครั้ง 30-40 บาท

ผู้สัมภาษณ์ เวลาเอารถข้ามไปแพงมั้ยคะ

ผู้ถูฏสัมภาษณ์ ไม่ครับ 300 รวมรถและคนดีกว่านั่งเรือไปครับ ต่อคน 500 บาท ค่าเรือ 60 ค่าทำ 100 เอารถไปสะดวก

ผู้สัมภาษณ์ ฝั่งมุกดาหารสวยมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ อันดับ 2 ของลาว รองแค่เวียงจันทน์ครับ น้ำจะสวยมาก น้ำเขียวใส เหมือนวังเวียง แต่ลึกนะครับ เรียกว่า วังเวียง 2 ภาษีลาวค้าขายยาก ครับ วันนี้เราคุยกับนายด่านว่าเราจะเอารถข้ามไป 17000 จบ พอไปถึงวัง เอา 35000 เราไม่สามารถไปบอกฝั่งเราได้เลย เขาทำแบบนี้บ่อยมาก เจอ 2 ครั้ง ไม่ยุ่งอีกเลย เขาจะบอกนายว่า นายบอก แต่เขานั่นแหละเอา นายด้านจะเอานั่นนี่ บางทีเอาตู้เย็น ก็ยกตู้เย็นไปเลย ถ้าเขาจะเอาก็ต้องให้เขา เพราะของไม่ได้เสียภาษีเต็ม ต้องให้เขาอยู่แล้ว ผ่านทางเรือแต่ภาษีคุยไม่รู้เรื่อง ตัดปัญหาไม่เอา ให้ผ่านแค่ชายแดน นอกนั้นคุณจัดการเอาเอง ภาษีลาวคุยไม่รู่เรื่อง

ผู้สัมภาษณ์ เป็นเฉพาะที่นี่หรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นทุกที่ มันไม่เปะ คุยไม่รู้เรื่อง วันนี้คุย 17000 แต่อีกวัน 35000 เอาเงินไหนไปจ่าย เราก็ต้องรับผิดชอบ บางที่ต้องวิ่งฟรี โดน 2 รอบ ครั้งที่ 3 ไม่เอาเลย

ผู้สัมภาษณ์ วันนี้ ขอบคุณมากนะคะรบกวนเซนเอกสาร เก็บกันไว้คนละชุดนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้ครับ

ผู้สัมภาษณ์ สัญญานี้ข้อมูลจะไม่รั่วไหลนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ ขอบคุณครับ

บริษัท B

ผู้สัมภาษณ์ ตอนนี้เราอยู่ที่บริษัท... จังหวัด นครพนมนะคะ
ขออนุญาตสอบถามประวัติที่ตั้งนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เริ่มต้นผมรับสินค้าจาก จังหวัดนครพนม มาส่งที่ อำเภอ บ้านแพง ในลักษณะขนส่งภายในจังหวัดที่ขนส่งจากเอาจาก อำเภอ บ้านแพง มา จังหวัด นครพนม ไปๆกลับๆจนมาถึงจุดหนึ่งที่ลูกค้าต้องการให้รับสินค้าต่างจังหวัด ต้องไปเกาะกลุ่ม ผมจึงไปเปิดสาขารับสินค้าจาก จังหวัด สกลนคร โดยเปิดกลุ่มรับสินค้าที่ สาย 4 นครปฐม

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมไปไกลละคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มันต้องเปิดกลุ่มไปตั้งศูนย์รับสินค้าจากเจ้าอื่นด้วย มีศูนย์ที่เป็นภาคอีสาน จะต้องอยู่ใกล้ ๆ กัน ลูกค้าจะมาหาเราเองลูกค้ามาส่งของก็จะได้ลูกค้าของเราด้วย

ผู้สัมภาษณ์ เราต้องมีการโฆษณามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เราต้องมีฐานลูกค้าใน อำเภอ ก่อน ขยับมา ตัวอำเภอเมืองนครพนม และไปที่ธาตุพนม ต้องหาฐานลูกค้าที่นี่ด้วยเมื่อลูกค้าสั่งสินค้า ลูกค้าจะวิ่งมาที่สาย 4 เพื่อจะส่งสินค้ามา นครพนม และกระจายมา

ผู้สัมภาษณ์ อันนี่มีกี่สาขา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ อำเภอบ้านแพง ธาตุพนม และนครพนม

ผู้สัมภาษณ์ จุดกระจายสินค้าคือที่ไหนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ อำเภอบ้านแพง เพราะผมต้องคัดแยกสินค้ามาจากต้นทาง ความเร็วในการขนส่ง เวลาในการขนส่ง ลูกค้าเข้าต้องการความเร็วของสินค้า

ผู้สัมภาษณ์ ใช้ระบบอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เน้นคัดแยกสินค้าจากต้นทางไปลงสาขาบ้านแพงที่คัดแยกออกมา เขาต้องการขาย เราก็จะซัพพอร์ต ให้เขาได้สินค้าจะวิ่งตรงจากกรุงเทพ ไปที่สาขาเขาแล้วขัดแยกออกไปบ้างเป็นบางส่วน

ผู้สัมภาษณ์ ส่วนมากเป็นลูกค้าเก่าเยอะ เหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ เก่าและใหม่บางส่วน

ผู้สัมภาษณ์ ลูกค้าหน้าใหม่รู้จักได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เวลาไปส่งของมีนามบัตรแจก คนที่ส่งของที่ กทม. เซลล์จะเป็นตัวชี้ว่า ขนส่งกับอันนี่มั้ยบอกต่อเรื่อยๆว่า ใกล้นะ

ผู้สัมภาษณ์ เข้าใจคำว่า ยุคเศรษฐกิจดิจิตอลมั้ยคะ พอจะเข้าใจมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เอาในความคิดผมมองว่าจะต้องมีระบบการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ เข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น อย่างผม ในอนาคตอาจต้องใช้ ซึ่งตอนนี่ผมใช้วิธีเขียนมืออาจไม่เปะ เราอาจต้องให้คอม มาเพื่อตรวจเชค บาร์โคชเพื่อให้สินค้าจากต้นทางไปปลายทางอย่างถูกต้อง

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าเราส่งของนี่ลูกค้าจะมั่นใจได้อย่างได้ว่าจะครบ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เชคจากบิลสินค้า ครับ ต้นทางมี 3 ใบ จะออกให้ผู้ส่ง ผู้รับ เลขที่บิล แล้วโทรแล้วลูกค้า ดูเลขที่บิลที่ตรงกัน พอของมาส่งลูกค้าจะโทรถามว่ามีสินค้าเขามั้ย ถ้ามีก็ไปส่งให้ แล้วเซนรับเป็นหลักฐาน

ผู้สัมภาษณ์ การคิดค่าบริการอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จะไม่ฟิกหรือเปะ เพราะเป็นโชว์ห่วย คิดตามมูลค่าสินค้า เช่นน้ำมัน ที่เขาเอาไปขาย จะเก็บแพงไม่ได้ คิดตามมูลค่า สินค้าใหญ่คิดเพิ่มแต่ไม่ได้สูงมาก เพราะร้านค้าต้องมีกำไรและต้องอยู่ได้ ขนส่งก็จะอยู่ได้

ผู้สัมภาษณ์ ลดค่าใช้จ่ายขนส่งอย่างไร มีพลังงานทดแทนมั้ยมีการใช้น้ำมันทดแทนมั้ย อย่างรถกระบะจะต้องเป็นดีเซลไปเลยมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้ดีเซล เลย เพราะแก๊ส อาจเกิดอุบัติเหตุ ถ้าเกิดอุบัติเหตุสินค้าจะเสียหายมากกว่า

ผู้สัมภาษณ์ หลังจากเปิดเส้นการค้าตรงสะพาน มีผลกระทบอะไรไหม๊คะ มีคู่แข่งมั้ย เช่น นายทุนเงินหนา บริษัทเอกชนลงทุนขนส่งที่เข้ามาทำกิจการเพิ่ม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มี แต่ส่วนน้อย เพราะมีลูกค้าประจำที่ส่งประจำ

ผู้สัมภาษณ์ ผลกระทบมากหรือน้อยแค่ไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ น้อยครับยังน้อย ไม่มีผลกระทบ

ผู้สัมภาษณ์ บริษัทที่เข้ามาแข่งขันเป็นบริษัทอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ขนส่งด่วนครับ แต่ราคาจะสูงกว่าของผมนิดหนึ่ง ของผมเป็นลักษณะโชว์ห่วย ตามร้านค้า แต่ขนส่งที่แบบว่าขนส่งด่วนลูกค้าจะได้ของเร็วกว่า

ผู้สัมภาษณ์ อยากขนาดสาขามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ บึงกาฬ เพราะเป็นจังหวัดที่ตั้งใหม่ ขนส่งน้อย คู่แข่งน้อย สามารถเจาะได้ เข้าไปเจาะบึงโขลง เซกา โดยใช้ฐาน อำเภอบ้านแพงเป็นหลัก แล้วกระจายไปบึงโขงหลง เซกา พอเกาะกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้นก็จะตั้งศูนย์กระจายสินค้าที่นั้น

ผู้สัมภาษณ์ มีสต๊อกของมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ส่วนใหญ่ของจะค้างไม่เกิน 1 อาทิตย์

ผู้สัมภาษณ์ มีการจัดอบรมลูกน้องมั้ยคะอย่างไปรษณีย์ มีโยนของบ้าง เรามีมั้ยแล้วดูแลอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีอบรมลูกน้อง มีร้านค้าเป็นตัวตำหนิว่าคนไหนดี คนไหนไม่ดีและมีแบบสอบถามให้ลูกค้าคอยติ

ผู้สัมภาษณ์ จะปรับปรุงอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีผลต่อเงินเดือน ครับ ถ้าคนไหนโยนของ ถ้าคนนี่มีคอมเม้นมาก อาจให้ออก หรือเงินเดือนไม่ขึ้น หรือขึ้นน้อยกว่าคนอื่นเพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานให้ดีขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ มีการติดต่อฝ่ายไลน์ หรือเฟสบุค มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ ดูแลกันเอง มี พนักงานอีกคนคุยกับลูกค้าว่าของมาถึงแล้วนะก็จะแจ้ง บางทีลูกค้าสั่งมาเผื่อก็จะไม่รีบ จะมีร้านค้าบางร้านอย่างได้ของด่วน โดยนครพนมจะมี 2 อำเภอ ที่มีตลาดเสรี ตลาดไทย – ลาว ที่ต้องการของไปขาย ถ้ามีของมาเราก็รีบแจ้งลูกค้าก่อนว่าต้องการตัวไหนก่อนเราก็จะจัดส่งให้ก่อน

ผู้สัมภาษณ์ จุดแข็ง คืออะไร ทำให้ลุกค้าอยากกลับมาใช้อีก

ผู้ถูกสัมภาษณ์ การบริการและความเร็วในการส่ง เช่น ร้านค้าต้องการสั่งของแต่ไม่ต้องการความเร็ว สิ่งของที่เราแจ้งไปทางไลน์ 1 2 3 4 คุณอยากได้ตัวไหนก่อน ก็จะจัดส่งให้ก่อน

ผู้สัมภาษณ์ มีรับส่งอาหารสดมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ จะเป็นโชว์ห่วย ธรรมดา

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมคะถึงเป็นโชว์ห่วย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ข้อ 1 โชว์ห่วยจะได้ลูกค้าประจำ การดูแลรักษาจะง่ายกว่ ไปรษณีย์หรือเคอรรี่ และลูกค้าไม่เร่งของมาก

ผู้สัมภาษณ์ มีผิดพลาดมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ

ผู้สัมภาษณ์ จัดการยังไงเพื่อให้ได้ใจลูกค้า

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ถ้าของที่ลูกค้าตามคือจะแจ้งลูกค้าโดยตรงถึงสาเหตุที่ผิดพลาด เช่น สินค้าจะต้องมาลงนครพนม แต่ต้องไปแยกที่บ้านแพง แต่เราต้องตามของมาให้ลูกค้ารับได้มั้ย มีรับได้และรับไม่ได้

ผู้สัมภาษณ์ อุปสรรคที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นคืออะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ปัญหาการดูแลรักษาสินค้า และดูแลรักษารถ

ผู้สัมภาษณ์ ตอนนี้มีรถใช้ในการให้บริการมากน้อยกี่คันคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มี 12 คันรถกระจายของใช้งานทุกวันมีการรักษาทุกวัน มีความเสื่อมทุกวัน พวกประกันสินค้าต้องเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ผู้สัมภาษณ์ ให้ประกันยังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คือ เราจะมีกำหนดราคา บางอย่างจ่ายเต็มจำนวน แต่บางอย่างไม่เต็มจำนวน เช่น โทรศัพท์ มา 1 เครื่อง ความเสียหายจากขนส่งเราจะรับเต็มจำนวน แต่สินค้าพวกระจกที่ลูกค้าไม่แจ้งอาจจะได้แค่ 500 บาทมันจะมีเลตของมัน

ผู้สัมภาษณ์ มันเป็นอุปสรรคยังไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ถ้าลูกค้าแจ้งมาก่อนเราก็จะไม่ต้องเสีย 500 เป็นสิ่งที่เราควบคุมไม่ได้ ลูกค้าไม่ได้แจ้งว่าอะไรแตกง่าย หากแจ้งก็จะไม่เกิดความเสียหาย

ผู้สัมภาษณ์ มีจีพีเอสมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ ส่วนมาก รถมาจาก กทม. 10 ล้อ

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมต้อง 10 ล้อ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เพราะถ้าเป็นรถใน อำเภอรถกระจายของ จะเป็นแค่รถ กระบะจำกัดวงการวิ่งแคบ ไม่ต้องติดจีพิเอส

ผู้สัมภาษณ์ ข้อดีของจีพีเอส คือไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ รู้ได้ว่ารถอยู่ไหน จะถึงตอนไหน ของอยู่ไหน ควบคุมการใช้น้ำมัน ประหยัดน้ำมัน ความเร็วต้องจำกัด 80 กม/ ชม รู้พิกัดรถ

ผู้สัมภาษณ์ การจ่ายเงินมีแบบอะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พร้อมเพย์ โอน เน็ตแบงค์ มีหมด

ผู้สัมภาษณ์ จุดอ่อน ของร้านคือไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เรื่องราคามีทั้งถูกและแพง บางอย่างสินค้าตัวเดียวกัน ขนส่งอาจจะคิดแพงหรือถูกกว่าเรา เราไม่รู้ว่าเขาคิดยังไงไม่รู้ข้อมูล ไม่รู้ว่าเขาคิดยังไง ส่งยังไง

ผู้สัมภาษณ์ เรามีบรรทัดฐานยังไงตามมูลค่ามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีบรรทัดฐานครับ บางทีคิดตามมูลค่าครับ บางที่ก็ไม่ เช่น ผมคิดค่าเฉลี่ย ตามสินค้า บางอย่างจำนวนเยอะราคาจะถูกลง

ผู้สัมภาษณ์ แต่ละรอบตั้งราคาตรงกันมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตรงครับ เช่น ตามร้านค่าจะราคาเหมือนเดิมแต่สินค้าที่ไม่เคยส่งจะตั้งราคาไว้ก่อนถ้าลูกค้ารับไม่ได้ก็ตกลงกันอีกทีหนึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำ

ผู้สัมภาษณ์ เคยถามลูกค้ามั้ยว่าเคยส่ง บริษัท อื่นมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ เขาก็อยากได้ราคาถูก บางอย่างเราก็ไม่ได้ฟิกให้เขามาส่งที่เราอย่างเดียว เช่น สินค้าบางอย่างลดได้แค่นี่ ถ้าเขาไม่โอเคร เราก็ให้เขาไปส่งที่อื่น

ผู้สัมภาษณ์ ค่าใช้จ่ายแต่เดือนเยอะมั้ยค่าน้ำมัน ค่าซ่อมบำรุง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เยอะครับ ประมาณหลักล้าน

ผู้สัมภาษณ์ ลูกน้องมีกี่คน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ลูกน้อง สาขาละ 6 คน

ผู้สัมภาษณ์ พอมั้ยคะหมายถึงใช้งานได้มีประสิทธิภาพมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พอครับ

ผู้สัมภาษณ์ วัดจากอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ สินค้าตรงตามที่ลูกค้าต้องการสินค้าตรงตามเวลาลูกค้ารับได้

ผู้สัมภาษณ์ มีเทคนิคอะไรให้พนักงานสื่อสารลูกค้า

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนมากจะโทรแจ้ง หรือไลน์แจ้งลูกค้า โดย เสมียนจะแจ้ง และแจ้งพนักงานขับด้วย

ผู้สัมภาษณ์ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จะพัฒนาอะไรในอนาคตเพื่อจะดึงลูกค้าได้มากขึ้น

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ผมมองฐานตลาดไปที่ สปป. ลาว ตอนนี่ลูกค้า 30% อยู่ที่ลาว

ผู้สัมภาษณ์ ไปถึงนั้นมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ตอนนี่ส่งให้แค่หน้าด้านเรือ ถ้าเราหาได้มากขึ้นเราจะใช้สะพานข้ามได้

ผู้สัมภาษณ์ ลูกค้าลาวรู้จักจากไหนเซลเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จากเซล บอกต่อมาเรื่อย ๆ เคยส่งกับเราแล้วประทับใจ

ผู้สัมภาษณ์ มีกลยุทธ์การตลาดอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เน้นที่บริการ ราคาค่าขนส่ง การให้เครดิต

ผู้สัมภาษณ์ เครดิตหมายถึงต้นทุนนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ

ผู้สัมภาษณ์ การให้เครดิตมีเบี้ยวเยอะมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ แต่ก็น้อย เราจะให้เฉพาะลูกค้าประจำที่เคยให้ ถ้าเป็นหน้าใหม่ก็ขอเก็บก่อน

ผู้สัมภาษณ์ เอาความเชื่อใจใช่มั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช่ครับ

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าเราไม่รู้ราคาที่เขาตั้ง เราจะสู้ได้อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดราคามาตรฐานกับนครพนม

ผู้สัมภาษณ์ ระยะทางมีผลมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ระยะทางไม่มีผลแต่หน้าด้านเรือมีภาษี

ผู้สัมภาษณ์ การข้ามไปฝั่งนั่นหละคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีเรื่องภาษีของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เราต้องบวกภาษีด้วย เมื่อเราไปส่งถึงบ้านลูกค้าต้องมีภาษีเข้ามาเกี่ยวข้อง

ผู้สัมภาษณ์ ภาษีไรอะไรคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ภาษีสินค้าแต่ละชิ้น เมื่อก่อนลูกค้ารับผิดชอบ ให้แก่เรือ แต่ตอนนี่ เรามาส่งรวบรวมสินค้าได้เยอะ เราเหมาภาษีไป กับผู้ค้ารายอื่นจะทำให้มีการเฉลี่ยภาษีกันด้วยเราก็จะมีมูลค่าของสินค้าเพิ่มขึ้นด้วย

ผู้สัมภาษณ์ มีการร่วมมือมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีขนส่งอื่น ๆ ดีลกัน เช่น การออกไปต่างอำเภอ ที่ไม่ได้เขา เราก็จะส่งให้ ขนส่งที่อำเภอ นั้นเข้าไป เราก็จะหารค่าขนส่งด้วย ให้เขาด้วย หรือการกระจายสินค้าไม่ทันเราจะอาศัยขนส่งอื่น ๆ หรือของที่ข้ามไปฝั่งลาว เขาจะมีขนส่งอื่น มารับอีก เราก็จะถามลูกค้า บริการให้เขาหลายด้าน ๆ บางสินค้าที่ลูกค้าฝั่งโนน มาไปรษณีย์เราก็จะส่งไปรษณีย์ให้ ไม่คิดค่าบริการ

ผู้สัมภาษณ์ ฐานลูกค้าเยอะมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เฉลี่ยตอนนี้ บ้านแพง 90% ธาตุพนก 70-80% นครพนม 30-40 %

ผู้สัมภาษณ์ พอจะรู้ผู้ประกอบการทั้งหมดมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 1 นครพนมขนส่ง2 สหรุ่งเรือง3 ทรัพย์ สมบูรณ์ 4 พานิชเจริญประมาณ 5 -6 เจ้า เป็นโชว์ห่วยนะครับ ไม่ใช่ขนส่งด่วน แต่ละที่จะมีฐานลูกค้าประจำ เราจะไม่ไปยุ่ง แต่บางทีลูกค้าไม่พอใจกับขนส่งนั้น เขาจะมา

ผู้สัมภาษณ์ มีปัญหาไรบ้างไหม๊คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ปัญหาสินค้าด้วนส่งไม่ได้ ส่งไม่ทัน ลูกค้าไม่พอใจ เราก็จะอธิบายให้เข้าใจ ปัญหาอีกอย่างคือ จะลงที่อยู่ไม่ชัดเจน เขียนมาแค่ชื่อร้านเราก็ส่งไม่ได้ เราก็ต้องสต๊อกสินค้าให้เซลมาเคลีย ก่อน ว่าร้านอยู่ตรงไหน

ผู้สัมภาษณ์ เรามีจีพีเอสให้คนขับรถมั้ยว่าร้านอยู่ตรงนี้นะค้นหาเส้นทางประหยัดเส้นทางใกล้ที่สุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทางเราก็ ค้นหา หาในกูเกิล บางอย่างก็จะเจอ และบางอย่างไม่เจอ สินค้าบางอย่างมีแค่ชื่อ และอำเภอ บางร้านมีร้านเดียวหลายชื่อ เราก็จะไม่รู้ สินค้าบางอย่างเขาจะส่งข้ามลาว อาจจะเขียนย่อ เพื่อไม่ให้เจ้าอื่นรู้ ว่าสินค้ามาจากร้านไหน เพราะมีการแข่งขันสูง ต้องมีการแยกส่ง ขึ้นรถคันเดียวกันไม่ได้ เพราะไม่ต้องการให้ร้านรู้ว่าสั่งอะไรมาขายแข่งกันบ้าง ถือเป็นความลับ ถ้าให้ดูถือว่าขายข้อมูลลูกค้า

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าหาบ้านไม่เจอทำไงคะ แก้ไขยังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ รอให้ลูกค้าติดต่อมา ถ้าบิลว่าลูกค้ายังไม่ได้รับสินค้า ลูกค้าจะตามกับเซลล์ว่าส่งกับขนส่งไหน หรือถ้าหาเจอก็จะส่งได้ ถ้าไม่มีก็ต้องรอเท่านั้น

ผู้สัมภาษณ์ การจัดการลูกค้าอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บอกพนักงานทุกคนหากลูกค้าด่า ต้องยอมรับหรืออะไรหาสาเหตุและอธิบายให้เข้าใจ บางคนก็เข้าใจ บางคนไม่เข้าใจ

ผู้สัมภาษณ์ มีการด่ารุนแรงมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีต่อว่า ไม่เร็ว บริการยังไงด่ารุนแรงบางที่รถเราเกิดอุบัติเหตุก็จะชี้แจงลูกค้า แต่หากสินค้าเสียหายเราจะรับผิดชอบ ของมาไม่ถึงเราจะคุยกับลูกค้า เพราะเราทำประกันสินค่าจากตัวรถอยู่แล้ว ระหว่างเดินทางจาก กทม. มา นครพนม ตอนที่เราไปดิวกับลูกค้าเราก็จะบอกว่ามีการประกันสินค้าด้วย เพราะเขาจะมั่นใจมากขึ้น บางอย่างของเสียหายเราจะรับแค่ 500 ก็ไม่ได้เขาก็อยากได้เต็มจำนวน

ผู้สัมภาษณ์ ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากลูกค้าใช่มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีบาง เช่น อุบัติเหตุ ของสลับร้านบ้าง เราไม่ได้เน้นที่นครพนมเรากระจายสินค้าไปตามจุดของอาจติดสลับไปสาขาอื่น ส่วนใหญ่ลูกค้าจะไม่จี้เรามาก เราก็จะมีเวลาไปตามของมาให้ หากสินค้าใดด่วนก็จะตามให้

ผู้สัมภาษณ์ มีจัดเกรดลูกค้ามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ ลูกค้าประจำ เช่น บางอย่างส่งข้ามด่านเวลา 8-14.00 ต้องกระจายให้ก่อนตอนเช้า หรือไลน์ บอกลูกค้าว่าของมา ก็จะส่งให้เขาก่อนต้องเร็วให้เขาก่อนถ้ายังไม่ต้องการก็ช้าได้ไม่เป็นไร

ผู้สัมภาษณ์ มี 3 สาขา ที่ตั้งมีผลมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ สมมุติถ้าไม่มีการกระจายไปตามสาขา สินค้ามาถึงก็จะคัดแยกที่เดียวแต่ถ้าเรามีการคัดแยกสินค้าและกระจายไปตามสาขา ความเร็วจะมากขึ้น สามารถกระจายได้ 1 -2 วัน ตามอำเภอ

ผู้สัมภาษณ์ มีความมั่นใจมั้ยว่ากระจายได้เร็ว

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ ฐานลูกค้าในนครพนมน้อย จึงมากระจายที่สาขา อ มากกว่า ในบ้านแพง 90% ธาตุพนม 70-80% เราเน้น สาขาอำเภอ มากกว่า ใน จังหวัด นครพนม 30 % เพราะแข่งขันสูง แต่ใน อำเภอ แข่งขันน้อย เรามีเจ้าเดียว ถ้าเหมือน อำเภอ ใน บึงกาฬ เริ่มรับขยายไปเรื่อย ๆ ถึงจุดหนึ่ง ได้ 1 คัน เราก็จะไปตั้งที่ อำเภอ นั่น ๆ เพราะให้ถึงลูกค้าเร็ว ให้ลูกค้ามั่นใจเราไม่ต้องมาพักที่นครพนมกว่าจะถึงบ้านแพงอีกวัน

ผู้สัมภาษณ์ แล้วต่างสาขามีขยายอีกมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บึงกาฬ กับ สปป. ลาวครับ ส่วน สกล ขนส่งเยอยะ มุกดาหารก็เยอะ ผมมองหาพื้นที่บอดที่ร้านอื่นไม่เข้ามากกว่า เราไม่อยากมาเริ่มใหม่ และแข่งกับคนอื่นมันยาก

ผู้สัมภาษณ์ ที่ไหนสร้างรายได้เยอะสุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ธาตุพนมดีที่สุด และจะมีเรณู นาแก ครับ พื้นที่ใกล้ รองลงมาบ้านแพง เพราะเมืองนครพนมเรามีทีหลัง คนอยู่ก่อนเขามีเครดิตดีกว่าเครดิตมีผลกระทบต่อขนส่ง

ผู้สัมภาษณ์ มีลดแลกแจกแถมมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แรกๆ ให้เครดิต และลดเปอร์เซนต์ให้ผมมองว่าถ้าขนส่งดูปริมาณสินค้าจะรู้ได้เลยว่าร้านค้าขายได้หรือไม่ได้ การกระจายสินค้าก็จะทำให้เข้าถึงลูกค้าได้

ผู้สัมภาษณ์ ส่วนมากลูกค้าจ่ายแบบไหนเงินสดหรือสแกน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แล้วแต่สาขา เช่น นครพนม มีโอนตัดรอบบิลทุกวันที่ 25 ไม่เกินวันที่ 5 นะ มีรายย่อยต้องการเครดิตอาทิตย์หนึ่ง เก็บครั้งหนึ่ง อำเภอ บ้านแพง ธาตุพนมให้เครดิตแต่ เจ้าใหญ่ ๆ เพราะมีการออกใบกำกับภาษีให้เขาด้วย มีบิลไหนได้รับก่อน

ผู้สัมภาษณ์ ก่อนทำขนส่งทำอะไรมาคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็น พนักงานบริษัทธรรมดา เริ่มจากพ่อรับสินค้าจากร้านค้าในตัว อำเภอ ไปส่งให้ร้านค้าใน ต่าง อำเภอ เป็นขนส่งเล็ก ๆ ในครอบครัว ผมมองว่า ธุรกิจขนส่งยังเติมโตได้เยอะกว่านี้ แต่ต้องมีกลุ่มที่บริการมากกว่านี้ อย่างผมไม่ต้องไปแข่งกับเจ้าอื่นเพราะมีลูกค้าประจำ ไม่แย่งลูกค้ากัน

ผู้สัมภาษณ์ เคยมีมาปรึกษากันมั้ยให้ธุรกิจดี

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีบ้าง ทางจังหวัดเชิญไปอบรม ถามปัญหา กับ ขนส่งอื่น ๆ ต้นทุน เรื่องลูกค้า มาตรฐานการบริการ เราก็จะให้ข้อมูลกับจังหวัดไป ค่าขนส่งเก็บเท่าไหร่ ส่วนราคาไม่ค่อยแจ้งกัน

ผู้สัมภาษณ์ คุยปัญหาอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ รถสิบล้อ การวิ่ง รถติด ให้ติดจีพีเอส การติดแผ่นสะท้อนแสง การตรวจร่างกายคนขับรถ ตรวจแอลกอฮอล์

ผู้สัมภาษณ์ คนขับใช้สารเสพติดมีมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ น่าจะมี เราก็จะมีการตรวจเอง หรือการสุ่มตรวจจาก จังหวัด

ผู้สัมภาษณ์ รถ 1 คันจะมีอะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนขับ 1 คน สำหรับ กทม แต่ถ้ามาถึง อำเภอ ก็จะมี คนขับ คนขนของสินค้าบางอย่างส่งให้ถึงหลังร้านที่เขาต้องการ

ผู้สัมภาษณ์ พนักงานมีกี่คนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 30 คน

ผู้สัมภาษณ์ ดูแลอย่างไรคะ เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการคงที่

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ดูแลเป็นสาขามากกว่า โดยสาขาบ้านแพง จะมีพ่อ นครพนมจะมีผมกับ ภรรยา โดยดูพฤติกรรมเขาว่าเป็นยังไง โดยมีคนที่ทำประจำคอยดู พนักงาน ให้ คนที่เป็นเก็บเงินจะรับผิดชอบสูงให้เงินเดือนสูง เขาจะคอยรายงานให้ว่าคนไหนดี คนไหนไม่ดี มีการตักเตือนก่อน ถ้าไม่ฟังก็ไล่ออก

ผู้สัมภาษณ์ ที่ว่าทำแบบสอบถามแจกอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ประมาณ เดือน ธค. จะทำแบบสอบถามให้ลูกค้า ว่า ขนส่งเป็นไง สินค้าเป็นไง ได้รับสินค้ามั้ย เสียหายมั้ย พนักงาน เป็นยังไง ให้เขียนคอมเม้นมา คะแนน 1 2 3 4

ผู้สัมภาษณ์ และมีคอมเม้นแรง ๆ มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีสินค้าเสียหาย กับล่าช้า เราก็ปรับปรุงพนักงาน ควบคุมพนักงาน โดยให้มีคนดูแลควบคุมลูกน้อง โดยรถคันหนึ่งจะไป 3 คน คนถือบิล ขับรถ เชคของและดูคนขนของด้วย อำเภอหนึ่ง จะมีรถ 2-3 คน ต่อคัน เราก็จะเชคว่าของตรงมั้ย สินค้าเสียหายมั้ย บางสินค้าเคลมได้ให้เคลมก่อน ถ้าเคลมไม่ได้ก็รับผิดชอบคนละครึ่งมั้ย ถ้าเกิดจากเราก็จะรับเต็มราคา

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าเศรษฐกิจไม่ดีลดอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ลดคน กับ จำนวน รถ เพื่อประหยัดน้ำมัน กับค่าแรงคนงาน

ผู้สัมภาษณ์ การขนส่งละคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เศรษฐกิจไม่ดีของก็จะน้อยและลดไปตามส่วน

ผู้สัมภาษณ์ มีการวิ่งรถเที่ยวเปล่าไม่

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เต็มทุกรอบครับ ถ้าไม่เต็มก็จะรอให้เต็ม เพราะไม่ได้ฟิกว่าลูกค้าก็จะได้ของวันไหน เพียงแต่ไม่ให้เกินกำหนดตามที่แจ้งลูกค้า

ผู้สัมภาษณ์ ปกติทำกี่วัน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทำ จันทร์ ถึง เสาร์ 8- 17 นาฬิกา ทุกวัน มีการจ่ายโอที บ้างแล้วแต่พิจารณา

ผู้สัมภาษณ์ ช่วงปีใหม่ของเยอะมั้ย8t

ผู้ถูกสัมภาษณ์มี 3 ช่วง ปีใหม่ สงกรานต์ ตรุษจีน เป็นช่วงหยุดยาว ลูกค้าสตอกของไว้เยอะ ๆ จะเยอะเป็นพิเศษ และเทศกาลอื่น ๆ เทศการประจำปี ไหลเรือไฟจะมี ร้านค้าปลีกเยอะขึ้น เราจะได้ลูกค้าเพิ่ม งานพระธาตุพนมจะได้ลูกค้า ช่วงมกราคม กุมภาพันธ์จะได้ลูกค้าเจ้าใหม่เพิ่มขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ มีการเดินไปตามร้านค้ามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีแจกนามบัตร ส่วนมากลูกค้าจะมาหาเราเอง

ผู้สัมภาษณ์ มีเพจมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เฟสบุค ไลน์ เว็ปขนส่งทางบก เพื่อมาดีลกันให้เสิร์ชหาข้อมูลขนส่งในจังหวัดนครพนม แต่ของเราไม่ได้ส่งทุกอำเภอ ก็จะตัดให้ขนส่งเจ้าอื่นไป

ผู้สัมภาษณ์ อนาคตมองธุรกิจขนส่งยังไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พยายามเพิ่มฐานลูกค้าไปเรื่อยๆ ไม่ทิ้งลูกค้าเก่า มองที่ สปป.ลาว และบึงกาฬ เพราะที่บึงกาฬมีแค่ 2 3 บริษัท เราอาจสู่เขาได้ และบึงกาฬ จะเปิดสะพาน ก็จะได้ลูกค้าเพิ่มสำหรับนครพนมมีขนส่งเข้ามาเยอะมีแบบเช่าเหมาลำ

****

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บริษัท C

ผู้สัมภาษณ์ ตอนนี่อยู่ที่****กับคุณศิวา หนูอยากจะให้เหมือนเป็นการนั่งคุยกันแบบเปิดใจนะคะ อันนี้บริษัท*****เปิดกี่ปีคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จำไม่ผิดเปิดมา 20-30 ปี

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมเลือกที่ นครพนมเป็นสาขา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บริษัท จะมีสาขาใหญ่ที่อุดร นะ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่านครพนมติดชายแดนเพื่อนบ้าน คนฝั่งโน่นจะมารับสินค้าฝั่งนี้ อุดรขายในจังหวัดแต่ตรงนี้ ลูกค้าที่รับสินค้าขายไปฝั่งโน่น มีการส่งออก มีตู้คอนเทนเนอร์ ส่งไป ขนส่งเป็น บริษัท กลางจากห้างมาให้ลูกค้า เครือสหพัฒน์ อยู่ศรีราชา การส่งสินค้าแล้วแต่ร้านค้าด้วย การกระจายสินค้าที่นี่ โดยพนักงานจะไปส่งสินค้า

ผู้สัมภาษณ์ มีการสต๊อกของมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีครับ บริษัท จะกำหนดการส่งสินค้า เราเป็นบริษัทกลาง จะต้องได้กำหนดตามเวลาที่ เช่น ภายใน 7 วัน

ผู้สัมภาษณ์ เคยมีไม่ทันมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีเยอะ

ผู้สัมภาษณ์ แก้ไขยังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ขึ้นอยู่กับการพุดคุยกับ บริษัท สหพัฒน์ ตัวใหญ่เขา จะมีข้อมูลหน้าบิลตอนที่สินค้ามาส่ง คือสินค้ามาส่งต้นทางวันไหน เหลือเวลาเท่าไหรา ให้สินค้าไมมีการผิดพลาด

ผู้สัมภาษณ์ มีการรับประกันมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ความสมบูรณ์ของสินค้า แล้วแต่ประเภทสินค้า ส่วนมากลูกค้าไม่ได้ว่าอะไร ถ้าสินค้าข้างในยังไม่เสียหาย ถ้าสินค้าที่จะข้ามไปฝั่งโน่นของให้ดี ประมาณ 90 %

ผู้สัมภาษณ์ เข้าใจยุคเศรษฐกิดิจิตอลมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เคยได้ยินแต่ไม่เข้าใจ

ผู้สัมภาษณ์ คือเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย บริษัทมีมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บริษัทจะใช้ทางไลน์ มีจีพีเอส แอฟของบริษัท เพื่อดูรถของตัวเอง

ผู้สัมภาษณ์ เฉพาะสาขาที่นี่มีรถกี่คัน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มี5 คัน แค่กระจายสินค้า วิ่งร่วม รถกระบะ ในนครพนม อำเภอ ธาตุพนม บ้านแพง

ผู้สัมภาษณ์ สหรุ่งเรือง มีกี่สาขา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 9 สาขา ส่วนใหญ่ อยู่อุดร กับกรุงเทพฯ

ผู้สัมภาษณ์ ติดตามสินค้ายังไงคะ

ผู้สัมภาษณ์ เรามีจีพีเอส ติดตามรถของบริษัท เพื่อดูรถออกกี่คัน มีรถของ บริษัท กี่คัน รถ ร่วมกี่คัน จีพีเอส จะตามแค่รถ แต่ไม่มีเบอร์โทร แต่รถร่วมจะมีเบอร์โทร ว่ารถถึงไหนให้เตรียมพร้อมไว้

ผู้สัมภาษณ์ ก่อนและหลังเปิดสะพานมีผลต่อ บริษัท อย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ทราบครับเพิ่งจะได้สินค้าจากสหพัฒน์ มา 2 ปี

ผู้สัมภาษณ์ ผู้ประกอบการในนครพนมมีกี่ราย พอจะรู้มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บริษัทของเราเป็นขนส่งสินค้าเฉยๆ มีหลายร้าน เช่น นครพนมขนส่ง บ้านแพงขนส่ง วุฒิเจริญ ประมาณ 5-7 บริษัท บาง บริษัท มีรถเขาเอง เป็น บริษัท กลางเหมือนกัน ไม่ต้องจ้างรถ บริษัท อื่น แต่จะข้ามไป ฝั่งโน่นเลยก็มีแต่เรามาพักสินค้าเพื่อมาแยก เราไม่มีรถข้ามแบบ บริษัท อื่น

ผู้สัมภาษณ์ จะมีการขยายไปฝั่งโน่นบ้างไหม๊คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่แน่ใจครับ แต่จะมีในเรื่องภาษีแพง

ผู้สัมภาษณ์ มีการร่วมมือกับผู้ประกอบการอื่นมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มี

ผู้สัมภาษณ์ รถร่วมมาจากไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มาจากอีก บริษัท หนึ่ง ที่มีรถพวกนี้ รับจ้างทั่วไป เขาเสร็จจากเราอาจะไปขึ้นมัน

ผู้สัมภาษณ์ มีการฝึกอบรมพนักงานมั้ย มีประสิทธิภาพ คุณภาพมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ เพราะงานเรารู้อยู่ว่าเป็นสินค้ามีราคา อบรมพนักงาน เรื่องการส่งสินค้า การดูบิล มารยาทเข้าหาลูกค้า มีเฉพาะเรื่องที่เราเจอกับตัวเอง เช่น การพูดจาไม่เพราะ เขาก็มาบ่นให้ฟัง เราก็เลยรู้ว่าต้องมีมารยาทด้วย

ผู้สัมภาษณ์ อบรมเทคโนโลยีมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีครับ

ผู้สัมภาษณ์ มีการให้ลูกค้าประเมิน พนักงาน มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีครับ แต่จะมีการไปสุ่มถามเองว่า พนักงานของ บริษัท นี้เป็นไงบ้าง

ผู้สัมภาษณ์ ได้ออกตัวมั้ยว่าเป็นใคร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ จะไปถาม พนักงานด้วยกัน คนที่มารับของต่อจากเรา มีการอบรม 15 วัน ประชุม ในช่วงที่เอกสารหาย บิลหาย ปัญหาจะเยอะ เป็นไปได สัปดาห์ ละครั้ง การถามปัญหา เช่น วิคนี้ไปส่งสินค้ามี ปัญหาไรมั้ย ร้านไหนรับสินค้ายาก งี่เง้า

ผู้สัมภาษณ์ มีลูกค้าปัญหาเยอะมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ ทำใจดีสู่เสือ บางร้านดี บางร้านแย่ เราพอรู้วิธีแก้

ผู้สัมภาษณ์ ต้องใส่ใจพิเศษมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ ถ้ารู้ถึงหูผู้ใหญ่ก็ยาว

ผู้สัมภาษณ์ หนักสุดคือไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เก็บเงินไม่ได้ ต้องรอเป็นอาทิตก็มี ลูกค้าทำบิลหาย ก็หาเป็นอาทิตก็มี เช่น คนฝั่งโน่น ไม่ค่อยสนใจอะไร แต่ก็เก็บได้แต่ได้ช้า เราก็ต้องตาม

ผู้สัมภาษณ์ เรามีพูดจารุนแรงมั้ย

ผู้สัมภาษณ์ ไม่มีครับ มีแต่ลูกค้ารุนแรง ต้องยืนเป็น ชั่วโมง เซลล์ก็โดน สหพัฒน์ คือ ผู้จัดสินค้า เซลล์คือ ขายสินค้า เราคือ ผู้ส่งสินค้า คือ สหรุ่งเรือง เซลจะไปจดออเดอร์ ทั่วไป แล้วก็จะให้เรากระจายสินค้าตาม ออเดอร์

ผู้สัมภาษณ์ ส่วนมากเป็นลูกค้าประจำมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ อยู่ที่เซลล์ว่าจะไปเปิดที่ อำเภอ ไหน ถ้า อำเภอ ธาตุพนม เราก็จะต้องไปส่งที่นั่น

ผู้สัมภาษณ์ เรามีการดิวกะเซลล์มั้ย

ผู้สัมภาษณ์ ไม่ครับ ปัจจุบันลูกค้าที่มีอยู่ ก็เยอะแล้ว แต่ถ้าต่าง อำเภอ สั่งเยอะ ก็จะคุ้ม แต่บาง อำเภอ ไม่คุ้ม

ผู้สัมภาษณ์ มีการโฆษณาด้านไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มี เพราะบริษัทเปิดมานานแล้ว ปี 2520

ผู้สัมภาษณ์ มีใครอยู่ก่อนหน้าเปิดตลาดมั้ยก่อน เปิดสะพาน กับหลังเปิดเป็นไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ผมไม่รู้ครับอยู่ที่ต้นทาง

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าเศรษฐกิจประเทศเป็นไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็ไม่ค่อยดีนะครับ เซลล์บอกส่วนมากสินค้าเป็นของไทย ที่ข้ามไปฝั่งลาว

ผู้สัมภาษณ์ ขนส่งบ่อยมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บ่อยครับ มีร้านชอปใหญ่ที่มีลูกค้าฝั่งโน่นมา ซื้อสินค้าฝั่งไทย ไปส่งตู้ คอนเทนเนอร์ เช่นของใช้ในบ้าน ของกิน

ผู้สัมภาษณ์ เรามีส่งทางเรือมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีครับ

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมลูกค้ามาใช้บริการ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ อยู่มานาน ความผูกพันธ์กับสินค้า

ผู้สัมภาษณ์ เคยถามลูกค้ามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เพราะไม่มีปัญหาอะไรมั่ง บริษัท อื่นอาจจะมี ปัญหา พูดจาไม่สุภาพ ส่งช้าบ้าง

ผู้สัมภาษณ์ การปรับปรุงการส่งสินค้ามีอะไรคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ความรวดเร็ว การพูดจามารยาท คิดง่าย ๆ ลูกค้าต้องการความรวดเร็ว การพูดจา ใจเขาใจเรา

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าเป็นลูกค้าใหม่ทำไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แจ้งประสานงานกับเซลล์ครับ ให้เซลล์แจ้งว่าไปทางไหน เขาจะเอาที่อยู่ให้ อธิบายให้ มีเบอร์โทรให้เซลล์จะเป็นผู้รู้ตำแหน่งก่อน ถึงจะไปส่ง อาจจะใกล้ๆ ร้านที่ไปส่งเราก็ถามจากชาวบ้านหรือ โทรถามเอา บางที่ชื่อคนก็หานานเหมือนกัน วิธีแก้ไขเข้าไปไปรษณีย์ ถามเลย เขาก็บอก เพราะเขาต้องรู้

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าตอนนี้ ปัญหาที่เจอคืออะไร หนักสุด บ่อยสุด

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 1. บริษัท พนักงานมี 10 คน มี 10 ใจ บางคนอย่างโน่น อย่างนี้ บางคนรู้ใจ บางคนไม่รู้ ผมวางมาตรฐานเป็นแนวเดียวกัน หน้างานคุยกัน นอกงานเป็นพี่น้อง ให้คำสั่งนับถือกันให้ความเคารพกัน ส่วนมากจะเป็นแบบนี้

2.ลูกค้า เรื่องเงิน บางร้าน การส่งสินค้า เราเอาขึ้นรถไปกระจายลูกค้าบางคนไม่อยากมารับของเสียเวลาในการรับของ ไม่ทราบสาเหตุก็มี ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกของเขา ถ้าเกินเวลาเราก็กลับเลย เคยเจอครั้งหนึ่ง รอลูกค้า 1 ชม ไม่มา ก็ไม่เป็นไรอาจติดอะไร ต่อไปก็มีอีกมันเรื่อยๆ ว่าลูกค้าเป็นไร เราก็งง เป็นบางร้าน เก็บเงินยาก เช็คเด้งด้วย ยิ่งบิลมีปัญหา เขาจะไม่กระตือรือร้น

ผู้สัมภาษณ์ การเก็บเงินกับลูกค้ายังไง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ การจ่ายเงินสินค้าอยู่กับเซลล เราจะเก็บแต่ค่าขนส่ง อาจจะเงินสดหรือเช็ค

ผู้สัมภาษณ์ การรับเงินแบบไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ขึ้นอยู่กับบิลครับ จะมีเก็บต้นทาง ปลายทางและเครดิต

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าเราจำเป็นต้องเก็บเงินกับลูกค้าจะต้องเก็บเลยมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เก็บเงินสดครับ แต่เป็นยอดไม่มาก หลักพัน ไม่มียอดหลักแสนครับ เพราะส่วนใหญ่ยอดใหญ่จะเป็นของเซลล์ครับ บางที่เก็บยอดน้อย ๆ 100 -200

ผู้สัมภาษณ์ มีลูกค้าหายไปมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มี มีแต่เพิ่มขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าได้ส่วนแบ่งการตลาดเท่าไหร่

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ทราบครับ

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าลูกค้าเรามีกี่เปอร์เซนต์ที่ใช้บริการเรา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ร้านค้าไม่ได้สั่งกับขนส่งเราอย่างเดียว เพราะเราคงส่งของให้เขาไม่ทัน อาจมีสินค้าอื่นที่เขาส่งเองผ่าน บริษัท โดยตรง เช่น นมดัชมิล กาแฟ ของ เขาโดยตรง บางทีเขามาเส้นตรงของเขาเลยของเราเรียกว่าสินค้าเบ็ดเตล็ด สินค้าย่อยก็มี

ผู้สัมภาษณ์ ใช้พลังงานทดแทนมั้ยน้ำมันมาเป็นแกส มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ขึ้นอยู่กับเจ้าของกิจการ สภาพรถพอขับได้ ถ้าเปลี่ยนเป็นแก๊ส สิ้นเปลือง

ผู้สัมภาษณ์ มีการซ่อมบำรุงมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มี อยู่ที่สาขาอุดร เป็นของ บริษัท ถ้ารถมี ปัญหาไปที่นั่น ในกรณีเคสใหญ่ ๆ เช่น เปลี่ยนยาง ต้องไปเบิกอะไหล่ แต่ก็มีอู่ที่ นครพนม เช่น ซ่อมเครื่องรถสตาสไม่ติด

ผู้สัมภาษณ์ ปัญหากับรถเยอะมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แต่ก่อนเยอะมาก เพราะสภาพรถมันเก่ามาก เป็นรถรุ่นเก่าหัวปลาดุก สภาพที่ใครไม่กล้าชน มี ปัญหาเรื่องรถดับกลางทาง

ผู้สัมภาษณ์ มีการวิ่งรถเที่ยวเปล่ามั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช่ครับวิ่งรถเที่ยวเปล่า

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่เปลืองทรัพยากรหราคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ เพราะเรากระจายสินค้า ส่งสินค้าเท่านั้น เหมือนระบบแบบเคอรี่ ส่งเสร็จตามบ้าน เราส่งเสร็จตามร้าน

ผู้สัมภาษณ์ การเก็บสินค้ามีค่าใช้จ่ายมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีค่าใช่จ่าย

ผู้สัมภาษณ์ การดูแลสภาพสินค้าอย่างไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คือกระจายกันไปช่วยกัน 3 -4 คน แบกขึ้นชั้น 3-4 เราส่งถึงหลังร้านด้วย แล้วแต่ลูกค้า

ผู้สัมภาษณ์ สาขาใหญ่เข้ามาดูแลมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ เข้าไม่เกี่ยวข้อง แต่ก็จะลงมาดูบ้างถ้างานมีปัญหาเยอะ เช่น สินค้าช้าเกินไป

ผู้สัมภาษณ์ การเข้าถึงผู้บริหารยากมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ แกก็ส่งข้อมูลให้ตลอด คนนี้อยู่กรุงเทพ ฯ มีหลายคนครับ

ผู้สัมภาษณ์ มีสาขาจัดกิจกรรมร่วมกันมั้ย ไปเที่ยวมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไปครับ ปีที่แล้วพัทยา 3 วัน 4 คืน

ผู้สัมภาษณ์ แล้วสินค้าทำไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ปล่อยให้คนงานดูแล ไปอบรม สัมมนา แต่ปีนี้ยังไม่ได้ไป ช่วงที่บูม มีสินค้าสหพัฒน์เข้าพอดี

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าที่นครพนม เป็นจุดกระจายสินค้าได้ดีมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ดีครับ อยากให้เปิดอุตสาหกรรมด้วยซ้ำไป ให้มาเปิดโรงงานที่นี่เลย ช่วยแก้ปัญหารถติดด้วย

ผู้สัมภาษณ์ ประทับใจคนที่นี่ใจดีมาก พูดเพราะมาก ผู้หญิงผิวสวยมาก

ผู้ถูกสัมภาษณ์ พระธาตุพนมมีแต่คนหน้าตาดี

ผู้สัมภาษณ์ ถ้ามีคำถามอื่น ๆ ขอโทรหาได้มั้ย มีที่เที่ยวแนะนำมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ แลนด์มาร์ค ลานพญานาค

ผู้สัมภาษณ์ จวน ผวจ. มีเปิดมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีเปิดอยู่ครับ เข้าไปดูได้ เสาร์ อาทิตย์ หรือทุกวัน

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าลูกค้าอยากรู้สินค้าถึงไหน รู้ได้อย่างไหร่

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีจีพีเอส ครับ แต่เราไม่รู้ในใบคุมสินค้า เราก็จะถามเซลล์ว่าร้านนี้ สั่งอะไรรถคันไหนทะเบียนอะไร เข้าระบบจีพีเอส ว่ารถถึงไหน แล้วโทรหาลูกค้า

ผู้สัมภาษณ์ มีจำกัดความเร็วมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ แต่ไม่ทราบเท่าไหร่

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่ามีจุดแข็งอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ องค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง 1 พนักงาน ถ้าไม่มีพนักงานก็ไปไม่ได้ เน้นพนักงาน แก้ปัญหา คอยแก้ปัญหา สอบถามว่ามีปัญหาอะไรบ้าง ส่วนมากไม่ค่อยมี เพราะลงตัวแล้ว ก็มีบางคน พูดจาไม่ดีแต่ออกไปหมดแล้ว

ผู้สัมภาษณ์ การรับคนเพิ่มใครตัดสินใจ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ขึ้นอยู่กับ ผู้จัดการ

ผู้สัมภาษณ์ เขาจำกัดคนมาให้มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เขาไม่จำกัดครับ ขึ้นอยู่กับหน้างานแต่ละสาขา ประเภทสินค้าไม่เหมือนกัน ร้านค้าไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับกำลังพล ต้องมี ทีม สำหรับที่นี่ มี 3 ทีม ส่งสินค้า ปล่อยสินค้า เอาสินค้าลง มีการช่วยเหลือกัน ร้านค้าข้างนอกมีพลาดบ่อย เช่นพื้นที่จำกัด มีของย่อยสินค้าขาด หรือเกิดบ้าง แต่ร้านค้าก็ยอมให้เช็คสต๊อกเขา เช็คกันว่าอันไหนขาดเกิด

ผู้สัมภาษณ์ มีแบบสินค้าหายมั้ยร้านค้าโกงมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนมากไม่เคยเจอ เพราะขึ้นรถก็เช็ค ลงรถก็เช็ค แต่ถ้ามาจากส่วนกลางก็เช็คยาก แล้วแต่คน

ผู้สัมภาษณ์ ปัญหาส่วนมากเกินจากคน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ

ผู้สัมภาษณ์ สมมุติรถเกิดอุบัติเหตุทำไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทางสำนักงานใหญ่จะตัดสินใจ เราแจ้งปัญหาและรายะเอียดว่า สินค้าแตกกี่กล่อง หายกี่กล่อง ถ้าไม่เยอะก็เคลียร์ ปัญหากับร้านค้าก่อน รับผิดชอบคืนเงินให้กับลูกค้าไปเลย ในกรณีสินค้าเปียกอาจจะเป็นคนขับรถที่ต้องรับผิดชอบส่วนนั้นไป ถ้าคนรถผิดก็ต้องรับผิดชอบเต็มจำนวน รวมถึงกำไรส่วนที่ลูกค้าจะได้รับด้วย ไม่ให้ผลักภาระให้แก่ขนส่ง

ผู้สัมภาษณ์ มีข้อเสนอแนะมั้ย ระบบอะไรที่จะเพิ่มเข้ามาช่วยในการทำงาน หรือปรับปรุงอะไรมั้ยให้มันเร็วขึ้น

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 1. โกดังควรย้าย เพราะคนเยอะเกินไป เวลานักเรียนเลิกเรียนไม่สะดวก เกรงใจพื้นที่ข้างๆ ถ้าเป็นไปได้ก็ควรเป็นโกดังใหญ่ ๆ จะได้ถ่ายสินค้าได้สะดวก

2. เรื่องรถ เคยเสนอผู้ใหญ่ไป เขาว่ายังใช้ได้ แล้วแต่เขาจะอนุมัติ เพราะมันสำคัญต้องใช้ทุกวัน มี 3 คัน และรถวิ่งรวม 1 คัน

ผู้สัมภาษณ์ กระจายรถไปอำเภอเลยมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ขึ้นอยู่กับสินค้า และสภาพรถ

ผู้สัมภาษณ์ ไกลสุดที่ไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บ้านแพง 90 กม. ไปกลับ 180 กม.

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่ากำไรเยอะมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คงเยอะครับ เขาก็จ้างพนักงานได้เยอะ เขาอยู่มานาน เขาอยู่ได้ 40 -50 ปี

ผู้สัมภาษณ์ เพราะอะไร

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นสินค้าที่มีมานาน

ผู้สัมภาษณ์ ในเรื่องของการบริการเป็นยังไงบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ การบริการ ประสานงานแก่ลูกค้า อันดับแรกต้องถามลูกค้าก่อนว่า สินค้ายังมาไม่ถึงลูกค้ารีบมั้ย ส่วนมากจะมาส่งทันตามกำหนด สินค้าจะมาเป็นช่วงๆ

ผู้สัมภาษณ์ ที่นี่จะลงของสหพัฒน์ เยอะสุดใช่มั้ยมีอะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไลปอนเอฟ 108 ช้อป ครับ คนจะสั่งเยอะ ข้ามฝั่งเยอะ มีแต่น้ำยากับขนม ไปฝั่งโน่น สินค้าบางชนิดข้ามไปฝั่งโน่น ลูกค้าฝั่งนั้นจะมารับกับร้านค้าที่เราไปส่ง สินค้าฝั่งโน่น ก็มาจากไทย

ผู้สัมภาษณ์ ขอบคุณคะ ถ้ามีอะไรสอบถามจะโทรหาอีกครั้งนะคะ

****

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บริษัท D

ผู้สัมภาษณ์ สวัสดีคะ ตอนนี้เราอยู่ที่ หจก.******นะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช่ครับ

ผู้สัมภาษณ์ เป็น หจก. มีหุ้นส่วนกี่คนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 2 คน ครับ

ผู้สัมภาษณ์ ใครบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ผมกับพี่ชาย

ผู้สัมภาษณ์ มี แค่ 2 คน ใช้เงินลงทุนเยอะมั้ยคะ แล้วมีแหล่งทุนมาจากไหน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทุนส่วนตัวครับ ประมาน คนละ 1 -2 ล้านตอนลงทุนครั้งแรก

ผู้สัมภาษณ์ สินค้าที่ขนส่งมีอะไรบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เบ็ดเตล็ดทั่วไปครับ บริโภค อุปโภค

ผู้สัมภาษณ์ มีอาหารสดมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีครับ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วทำมานานหรือยังคะ ขนส่งเฉพาะในจังหวัดนครพนมมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ประมาณ 10 ปี ครับ มีในเมืองนครพนมที่เดียวครับ

ผู้สัมภาษณ์ คิดจะขยายสาขามั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดครับ ตอนที่ก็กำลังส่งของไป สปป.ลาวครับ

ผู้สัมภาษณ์ อะไรบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เครื่องใช้ในครัวเรือนครับ ส่วนใหญ่

ผู้สัมภาษณ์ ผ่านทางไหนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ทางสะพานครับ และทางเรือขนสินค้า

ผู้สัมภาษณ์ แล้วจากที่เปิดสะพานให้มีการค้าเสรี ธุรกิจมีการปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ เปลี่ยนมาก

ผู้สัมภาษณ์ อะไรบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีคนไทยกับคนลาว เวียดนาม จีน เข้ามาขายสินค้ากัน แลกเปลี่ยนกันและส่งผ่านทางเรา ลูกค้าลาวจะสั่งสินค้าเรา และส่งสินค้าเขามาขายครับ

ผู้สัมภาษณ์ มีทำหลายบริษัทมั้ยคะแบบนี้

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เยอะอยู่ครับ ใน เมืองนครพนม บ้างแพง ธาตุพนม ส่วนใหญ่

ผู้สัมภาษณ์ แล้วมีคู่แข่งเยอะแบบนี้มีกลยุทธ์หรือวิธีการปรับธุรกิจมั้ยคะให้ชนะคู่แข่ง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็เน้นบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเน้นคุณภาพที่ดีของสินค้าที่ส่งครับ

ผู้สัมภาษณ์ รถและคนละคะ มีส่วนสำคัญมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีมากครับ คือ หัวใจเลยครับ รถต้องสภาพดีที่สุด คนต้องมีวินัย ซื่อสัตย์และมีใจรักงานด้านนี้ครับ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วมีวิธีใดที่ช่วยให้เรื่องพวกนี้คะ สะดวก รวดเร็ว หรือคุณภาพที่ดีของสินค้า ใช้เทคโนโลยีมาช่วยบ้างไหม๊คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้ครับ ใช้คอมพิวเตอร์ ลงรายการสินค้า ค้นสินค้าต้นทางปลายทาง สต๊อกสินค้า สำหรับการส่งก็มีรถบรรทุกที่ติดจีพีเอส พนักงานมีโทรศัพท์ ไลน์ ที่สะดวกในการติดต่อ ใช้อินเตอร์เน็ตหาข้อมูลเส้นทางและลูกค้า

ผู้สัมภาษณ์ อย่างนี้ก็ไม่มีปัญหาอะไรในการทำงานเลยสิคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีครับ ปัญหาที่ควบคุมไม่ได้ เช่น อุบัติเหตุจากการขนส่ง หรือการส่งสินค้าผิดเพราะสินค้าปนกันจากการคัดแยกต้นทาง

ผู้สัมภาษณ์ แล้วแก้ปัญหายังไงคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เรื่องอุบัติเหตุถ้าสินค้าเสียหาย เราก็จะทำประกันสินค้าไว้ครับ แล้วแจ้งลูกค้าว่าไม่ต้องกังวลจะชดใช้ให้ตามจำนวน แต่ก็ไม่ค่อยมีบ่อยช่วงหน้าฝนจะมีบ้าง ส่วนการส่งสินค้าผิดที่ก็จะแจ้งลูกค้าและให้พนักงานไปตามสินค้ากลับคืนมาให้ลูกค้า แต่ก็นานๆ ครั้งจะมีครับ ช่วงเทศกาล

ผู้สัมภาษณ์ ยุคนี้เป็นยุคเศรษฐกิจดิจิตอล เคยได้ยินมั้ยคะ แล้วธุรกิจของท่านเป็นแบบนี้มั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ธุรกิจของเราจะเป็นธุรกิจที่มีฐานลูกค้าในจังหวัดที่มีความคุ้นเคยกันดีมาใช้บริการและไว้วางใจกันมา สำหรับปัจจุบันที่เป็นแบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดิจิตอลนั่น ผมว่าในนครพนมยังไม่ค่อยมีมากนักเพราะเราไม่ได้โฆษณาผ่านอินเตอร์เน็ตมากมาย แค่อาศัยการบอกกล่าวหรือประชาสัมพันธ์ภายในจังหวัด คนภายนอกหรือสื่อทางอินเตอร์เน็ตไม่ค่อยเข้ามามากเหมือนคนในท้องถิ่นครับ

ผู้สัมภาษณ์ แต่ถ้าใช้สื่อทางนี้จะทำให้ธุรกิจของเรามีการกระจายไปทั่วโลกนะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ แต่เรายังไม่มีคนที่จะช่วยในเรื่องนี้ครับ ต้องศึกษาอีกมาก

ผู้สัมภาษณ์ ท่านว่าธุรกิจของท่านประสบผลสำเร็จหรือยังคะ และพอใจมั้ย แล้วถ้ามีผลสำเร็จแล้วท่านมีวิธีใดที่ทำให้เกิดผลสำเร็จหรือประสิทธิภาพคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ก็ดีครับ ในส่วนของลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ก็มีมาเพิ่มขึ้นเพราะการเปิดการค้าเสรี สำหรับสิ่งที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ คงเป็นเรื่องของการบริหารคน ให้มีคุณภาพ อบรมพนักงานตอบรับลูกค้า พนักงานขนส่ง และพนักงานคัดแยกสินค้าให้ถูกต้องตามเส้นทางใกล้ไกล มีจิตอาสา และเมื่อพนักงานมีคุณภาพก็ให้รางวัลแก่พนักงานประจำปีครับ

ผู้สัมภาษณ์ พอจะมีกลยุทธ์อะไรที่แนะนำมั้ยคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ก็ถ้าเรื่องขนส่งก็ความเร็ว เป็นอันดับแรกครับ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วมีการเก็บสินค้าไว้ในสต๊อกมั้ยคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ มี ไม่เกิน 7 วัน

ผู้สัมภาษณ์ มีค่าใช้จ่ายอะไรมั้ย

ผู้ให้สัมภาษณ์ ค่าไฟฟ้า ค่า รปภ.

ผู้สัมภาษณ์ การบริการลูกค้าละคะ มีผลตอบรับอะไรบ้างและท่านทราบได้อย่างไรว่าลูกค้าชอบหรือไม่ชอบในบริการของเรา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ลูกค้าส่วนใหญ่จะพึงพอใจครับ เขาจะโทรมาชมว่าสินค้าถึงเร็วดี พนักงานมีน้ำใจ

ผู้สัมภาษณ์ มีการประหยัดพลังงานมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ ใช้ดีเซล

ผู้สัมภาษณ์ มีการตีรถเที่ยวเปล่ามั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ จะขนสินค้าอื่น ๆ มาขายในนครพนมด้วย เช่น ปูน หิน เบ็ดเตล็ด และจากนครพนมไป กทม. ก็สินค้าจากฝั่ง สปป.ลาว

ผู้สัมภาษณ์ มีการใช้พร้อมเพย์หรือรับเงินสดผ่านเน็ตแบงค์มั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีพร้อมเพย์ และเน็ตแบงค์ครับ

ผู้สัมภาษณ์ คิดจะกระจายสินค้าไปต่างจังหวัดมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ กำลังหาทำเลใน อำเภอธาตุพนมครับ เพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดี

ผู้สัมภาษณ์ ทำเลมีส่วนให้การทำธุรกิจดีขึ้นมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ มีมากๆ สถานที่สะดวก ลูกค้าก็เข้าเยอะ การขนถ่ายสินค้าก็ง่ายครับ

ผู้สัมภาษณ์ สื่อสารกับลูกค้าทางไหนบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ โทรศัพท์มือถือ ไลน์ ครับ

ผู้สัมภาษณ์ ถ้าจะขยายไปต่างประเทศนี้ต้องมีปัจจัยอะไรมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ การตลาด ประเภทสินค้า ที่ตั้งครับ

ผู้สัมภาษณ์ เงินทุนมีส่วนมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็นแบบครอบครัวจะดีที่สุดครับสำหรับผม

ผู้สัมภาษณ์ มีข้อเสนอแนะอะไรมั้ยคะ สำหรับเขตเศรษฐกิจพิเศษที่นครพนมหรือที่อื่น ๆ อาจจะเปิดอีก

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็อยากให้ศึกษาสินค้าที่อยู่ในพื้นที่ด้วยครับว่า คนในพื้นที่ต้องการอะไรมากที่สุด และก็การประกอบธุรกิจขนส่งต้องให้แรงงานคนเป็นหลัก ใส่ใจคนก่อนครับและให้คนที่เขาไว้ใจ ใส่ใจลูกค้าอย่างเต็มที่

ผู้สัมภาษณ์ ขอจบการสัมภาษณ์นะคะ ขอบคุณมากคะ

****

บริษัทE

ผู้สัมภาษณ์ สวัสดีคะ ขออนุญาตสัมภาษณ์นะคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับยินดี

ผู้สัมภาษณ์ เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขนส่งในจังหวัดนครพนม

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ได้ครับ

ผู้สัมภาษณ์ ประกอบธุรกิจขนส่งมานานหรือยังคะ แล้วขนส่งอะไรบ้าง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ประมาน 10 ปี ครับ ขน ข้าว เครื่องใช้ ไม้ หิน ปูน ทราย เบ็ดเตล็ดทั่วไป ของกินของใช้ในบ้าน

ผู้สัมภาษณ์ จากที่ไหนไปที่ไหนบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ จ นครพนม สกลนคร บึงกาฬบางส่วนครับ

ผู้สัมภาษณ์ มีศูนย์กระจายสินค้าเหรอคะ ถ้าขนหลายประเภท

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับ ที่ธาตุพนม

ผู้สัมภาษณ์ มีรถกี่คันคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ 5 ครับ คนงาน 30 คน

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมถึงมาตั้งพื้นที่ใน ตำบล อาจสามารถคะ ไม่ตั้งในเมือง

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ในเมืองที่ไม่พอครับ บางทีสินค้าเยอะ รถเข้าพร้อมกัน พื้นที่ไม่พอครับ ในตำบลสะดวกกว่า กว้างขวางดีครับ

ผู้สัมภาษณ์ แล้วลูกค้าก็ตามมานี่เหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีบ้างครับ ส่วนใหญ่จะโทรมาแล้วให้ไปรับของที่นั่นๆ มากกว่า ส่วนลูกค้าย่อย ๆ ไม่ค่อยมีครับ แต่เรามีจุดรับสินค้าย่อยในเมืองครับ แต่ลูกค้าไม่ค่อยเยอะ

ผู้สัมภาษณ์ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นร้านค้าเหรอคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ ร้านค้า ร้านโชว์ห่วยเหมือนกัน

ผู้สัมภาษณ์ แล้วแบบนี้ก็ต้องมีการสต๊อกสินค้าไว้สิคะ แล้วเสียค่าใช้จ่ายมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มครับเพราะเราก็เก็บในโกดังของเราเอง ค่าน้ำไฟ ก็ปกติครับ เวรยามก็จ้างปกติ

ผู้สัมภาษณ์ การบริการลูกค้าเป็นแบบไหนคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็โทรมา หรือ ไลน์มาครับ เราก็จะส่งสินค้าและคิดราคาตามมูลค่า แต่อาจจะไม่เท่ากัน การส่งก็ขนให้ถึงร้าน ให้เร็วที่สุด สินค้าบกพร่องน้อยที่สุด ติดตามรถตั้งแต่ออกจากต้นทางถึงปลายทาง

ผู้สัมภาษณ์ มีการประกันสินค้ามั้ยคะถ้าเสียหาย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีครับตามมูลค่าที่ลูกค้าแจ้งมาครับ บางทีมากและน้อยให้เหมาะสมและพอใจทั้ง 2 ฝ่าย ลูกค้าอยู่ได้ เราก็อยู่ได้

ผู้สัมภาษณ์ แล้วลูกค้าจ่ายเงินทางไหนบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ เงินสด เครดิต พร้อมเพย์ โอน ครับ

ผู้สัมภาษณ์ ยุคเศรษฐกิจดิติดอลได้นำมาใช้มั้ยคะ

ผู้สัมภาษณ์ อินเตอร์เน็ตครับ โปรแกรมค้นสินค้า

ผู้สัมภาษณ์ แล้วรถขนสินค้าละคะ ใช้เทคโนโลยีช่วยมั้ย

ผู้สัมภาษณ์ ติดจีพีเอส และมีโทรศัพท์ให้พนักงานทุกคนครับ

ผู้สัมภาษณ์ ตั้งแต่เปิดเศรษฐกิจพิเศษในนครพนม มีการปรับเปลี่ยนอะไรมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีมากนะครับ เศรษฐกิจคึกคักขึ้นมาก จากแต่ก่อนเป็นเมืองเล็ก ๆ ตอนนี้มีร้านอาหาร คาเฟ่ เปิดมากขึ้น มีห้างเพิ่มขึ้น คนเข้ามาใช้จ่ายมากขึ้น เราก็ขนส่งสินค้าได้มากขึ้น ยอดสินค้าเข้ามากขึ้น ส่วนสินค้าออกไปก็มาจากด่านชายแดนลาวที่นำมาขาย พวกของป่า ของหายาก สมุนไพร สัตว์ป่า

ผู้สัมภาษณ์ แสดงว่ามีการขนสินค้าทั้ง ไป และ กลับใช่มั้ยคะ มีตีรถเที่ยวเปล่ามั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่มีครับ ทั้งไปและกลับ มีสินค้าตลอด เพราะถ้าไม่งั้นจะไม่คุ้มค่าน้ำมัน ค่าแรงครับ

ผู้สัมภาษณ์ ไม่ใช้พลังงานทดแทนเหรอคะ จะได้ประหยัดน้ำมัน

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ครับ สินเปลืองเวลาในการรอเติมแก๊ส ครับ ใช้ดีเซลอย่างเดียว

ผู้สัมภาษณ์ มีแนวโน้มจะขยายไปต่างประเทศมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีไปบ้างครับ ที่ลาวส่วนใหญ่ เป็นสินค้าอุปโภค บริโภคทั่วไป บ้างเขาใช้ของเราเยอะมาก

ผู้สัมภาษณ์ มีปัญหาในการทำงานมั้ยคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ก็มีเรื่องคนงานไม่พอครับ ก็ไปจ้างมาจากลาว พม่า ที่เข้ามาถูกกฎหมายนะครับ

ผู้สัมภาษณ์ ทำไมไม่จ้างคนไทย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บางทีคนไทยไม่ค่อยขยันเท่าครับแล้วหยุดเทศกาลด้วย พวกต่างด้าวไม่หยุดเทศกาล

ผู้สัมภาษณ์ คิดว่าธุรกิจประสบผลสำเร็จมั้ยคะ เพราะอะไร

ผู้สัมภาษณ์ ก็สำเร็จนะครับ ลูกเดิม เราก็รักษาไว้ให้เกิดความมั่นใจ ลูกค้าใหม่เราก็ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเฟสบุคบ้าง แต่ไม่ค่อยเยอะ

ผู้สัมภาษณ์ มีกลยุทธ์อะไรที่ทำมีประสิทธิภาพ เพื่อเพื่อความสามารถในการแข่งขันกับคนอื่นบ้างไหม๊คะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ รักษามาตรฐานเดิม รักษาสภาพสินค้า รักษาน้ำใจลูกค้า สร้างขวัญกำลังใจให้คนงานครับ

ผู้สัมภาษณ์ เงินลงทุนมีเพียงพอมั้ยคะ ต้องมีการกู้ยืมมั้ย

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ธุรกิจมี 7 คน จากเครือญาติครับ ไม่ได้กู้ยืม

ผู้สัมภาษณ์ จะขยายทุนมั้ยคะ

ผู้สัมภาษณ์ ยังครับ แต่อาจจะขยายไปต่างจังหวัดเพราะคู่แข่งที่นครพนมมีมากขึ้นครับ ไปหาตลาดที่ยังไม่มีการขนส่งแบบนี้จะดีกว่า

ผู้สัมภาษณ์ ที่ไหนบ้างคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ บึงกาฬ ครับ จังหวัดตั้งใหม่ และกำลังจะเปิดสะพาน การขนส่งก็น่าจะคึกคักขึ้น

ผู้สัมภาษณ์ อยากให้แนะนำแนวทางการประกอบธุรกิจขนส่งในเขตเศรษฐกิจพิเศษนี้และในที่อื่น ๆ ที่กำลังจะเปิด เช่นบึงกาฬคะ

ผู้ถูกสัมภาษณ์ การประกอบธุรกิจผมคิดว่า ทุนเป็นสิ่งสำคัญเมื่อเรามีทุนมากพอเราก็จะสามารถทำอะไรก็ได้ ไม่ว่าจะ เลือกที่ตั้งดีดี เลือกรถทีดี จ้างคนงานด้วยค่าแรงที่สูง รวมถึงเอาเครื่องมือเทคโนโลยีมาใช้ให้ทันสมัยขึ้น และรองลงมาคือการตลาดที่ดีครับ หาสินค้าที่คนต้องการ เชิญชวนให้คนมาขนส่งกับเราให้ได้มากที่สุดครับ

ผู้สัมภาษณ์ ครบวงจรเลยคะ

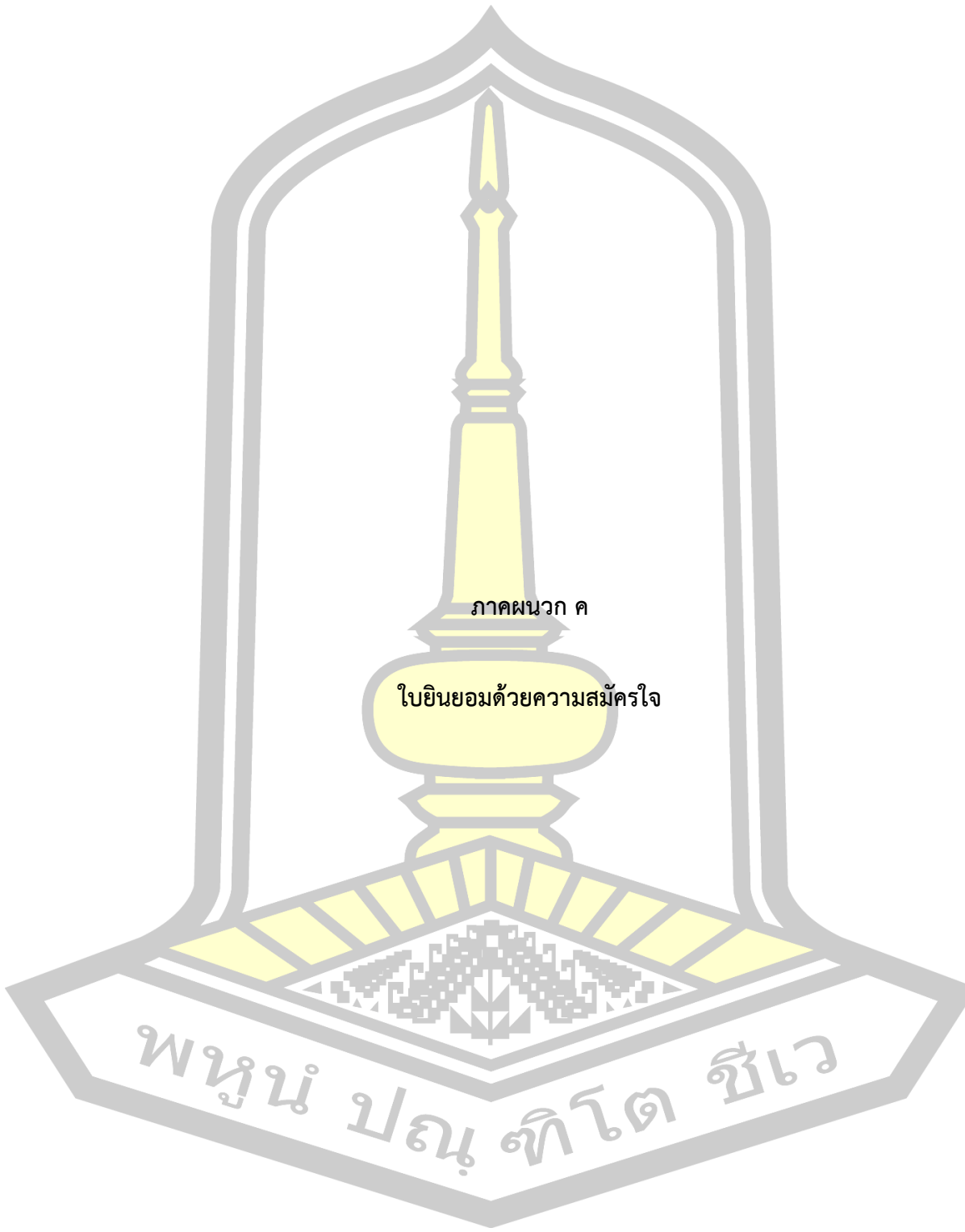
ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับ มีเงินทุกอย่างก็ครบ

ผู้สัมภาษณ์ งั้นวันนี้ขอขอบคุณนะคะสำคัญข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ผู้ถูกสัมภาษณ์ ครับผมยินดี

ผู้สัมภาษณ์ สวัสดีค่ะ

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว



ภาคผนวก ค

ใบยินยอมด้วยความสมัครใจ

ใบยินยอมด้วยความสมัครใจ

(Informed Consent Form)

การวิจัยเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิตอลของธุรกิจขนส่งสินค้าในท้องถิ่นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน กรณีศึกษา จังหวัดนครพนม

วันให้คำยินยอมวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... .....

ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยวิธีการวิจัยรวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียดและมีความเข้าใจดีแล้ว

ผู้วิจัยรับรองว่าจะตอบคำถามต่างๆที่ข้าพเจ้าสงสัยด้วยความเต็มใจไม่ปิดปังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

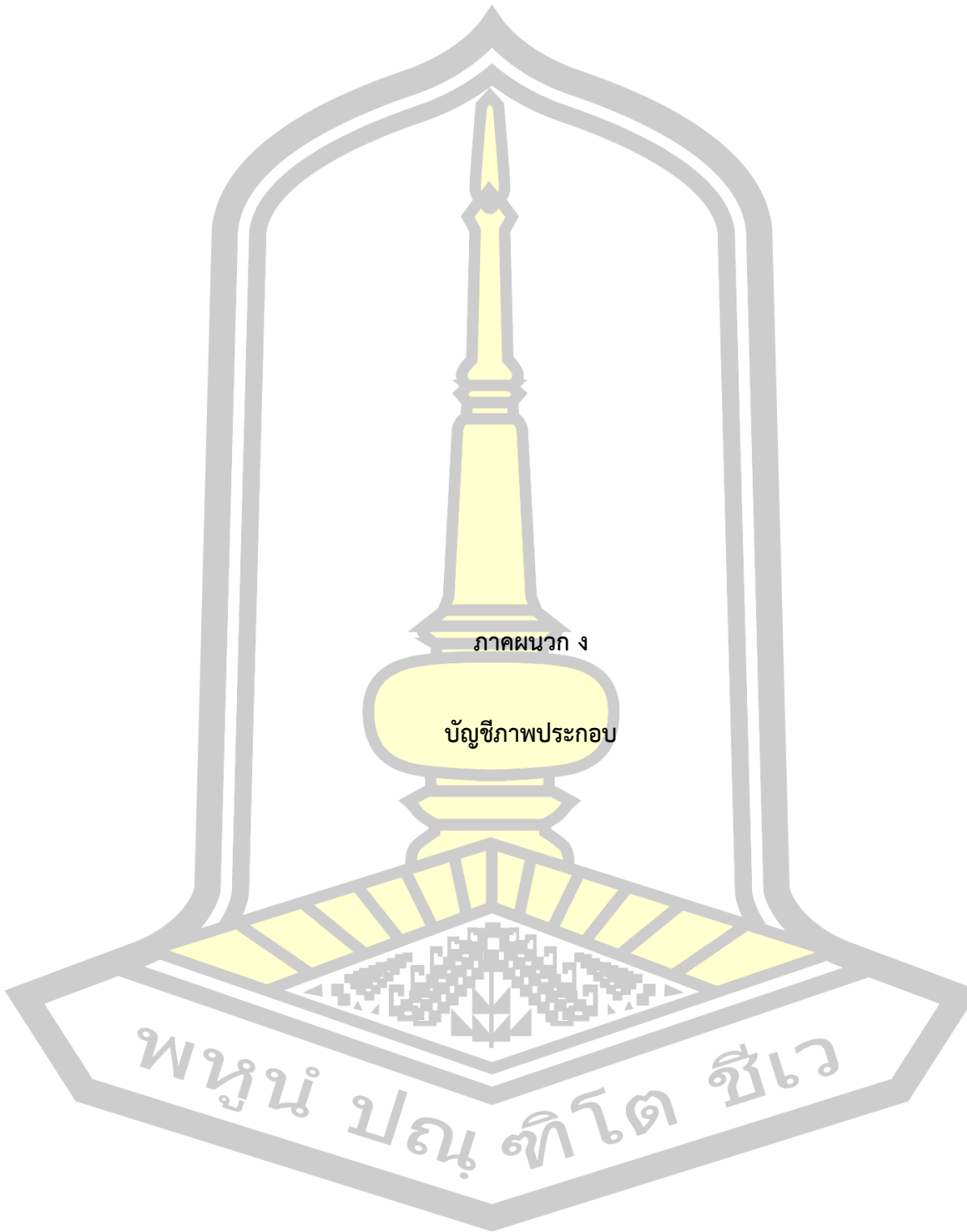
ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าเป็นความลับและจะเปิดเผยได้เฉพาะ
ในรูปที่เป็นสรุปการวิจัยหรือการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนและกำกับดูแลการวิจัย

ข้าพเจ้าสามารถติดต่อได้ที่.....
(ระบุชื่อผู้วิจัยพร้อมที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ 24 ชั่วโมง).....
.....

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วและมีความเข้าใจดีทุกประการและได้ลงนามในใบยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

ลงนาม..... .....ผู้ยินยอม

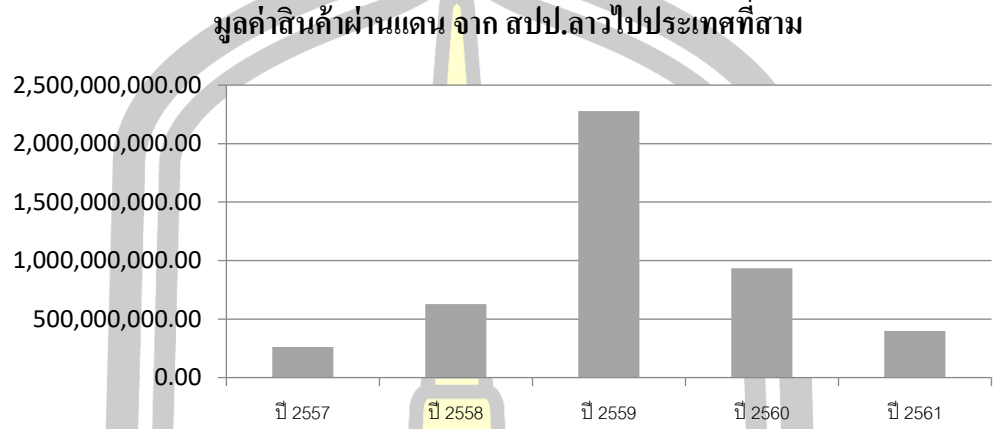
พหุน ปณฺฑิโต ชีเว



ภาคผนวก ง

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ 1 มูลค่าสินค้าผ่านแดนจาก สปป.ลาวไปประเทศที่สาม

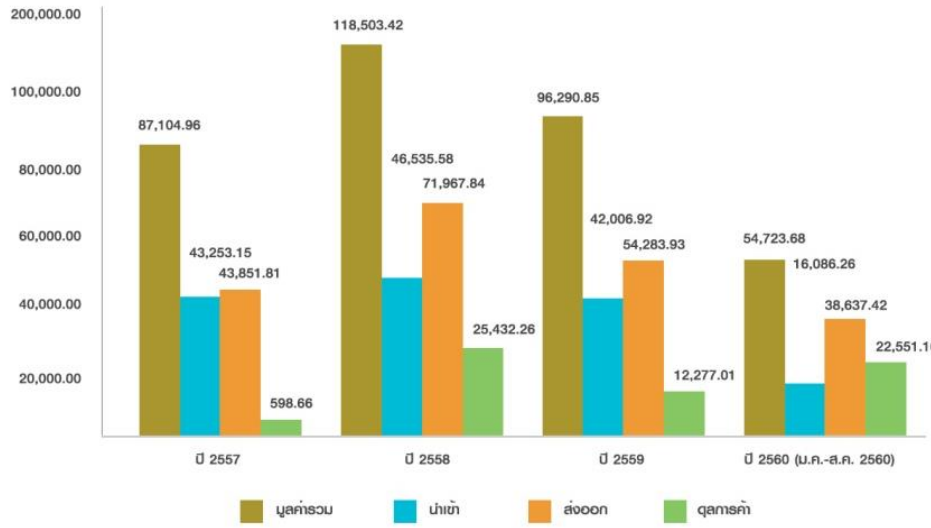


ที่มา : ด่านศุลกากรนครพนม

ภาพประกอบ 2 แนวพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

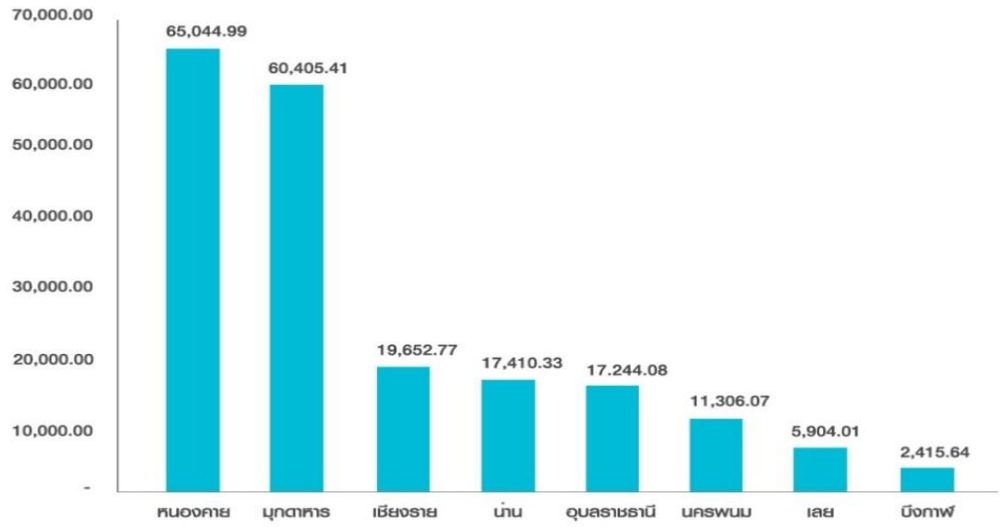
ที่มา : Asian Development Bank, 2011

ภาพประกอบ 3 มูลค่าการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม ประจำปี พ.ศ. 2557-2560



ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครพนม , ด่านศุลกากรนครพนม

ภาพประกอบ 4 มูลค่าการค้าชายแดนด้านชายแดนกับสปป.ลาว ปีงบประมาณ 2559

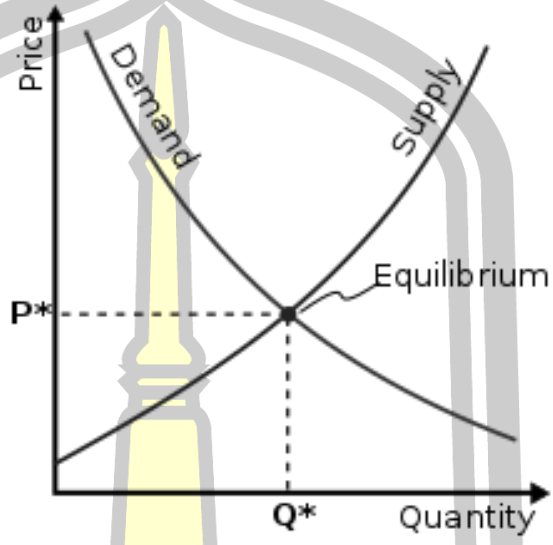


ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครพนม , ด่านศุลกากรนครพนม

ภาพประกอบ 5 ช่องทางการค้าชายแดนจังหวัดนครพนม

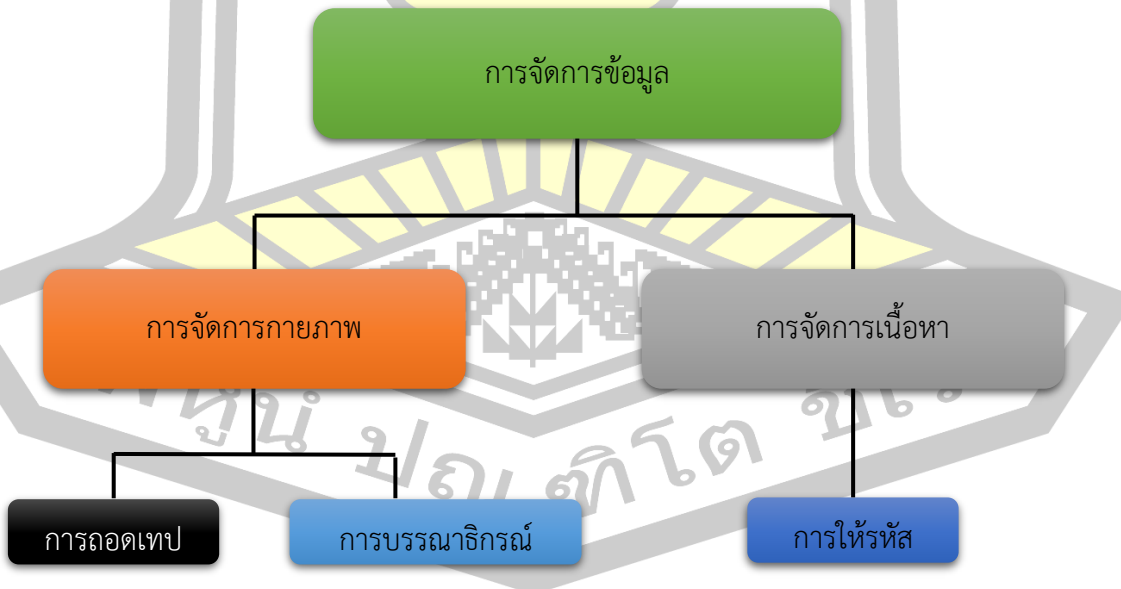
ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครพนม , ด่านศุลกากรนครพนม

ภาพประกอบ 6 กราฟแสดงจุดดุลยภาพผู้ผลิตและผู้บริโภค



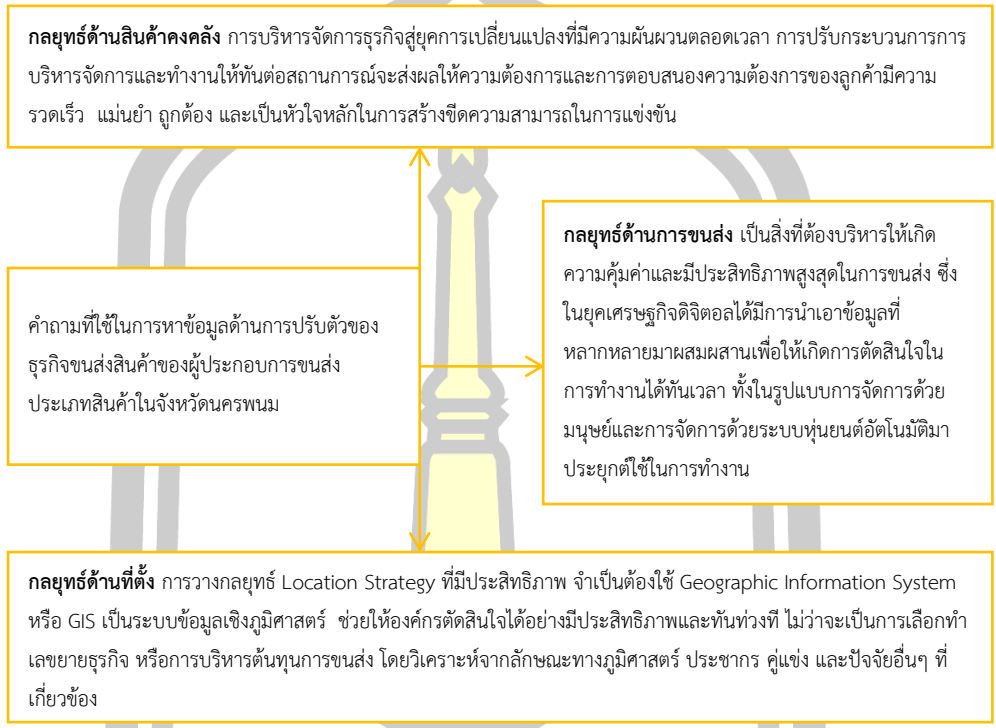
ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

ภาพประกอบ 7 การจัดการข้อมูล



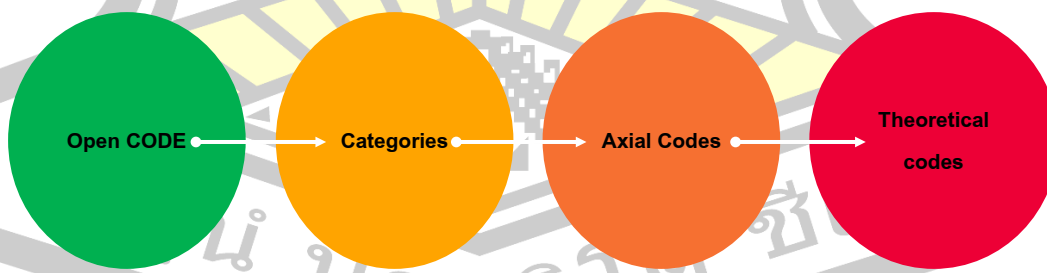
ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

ภาพประกอบ 8 แนวคำถามกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการ



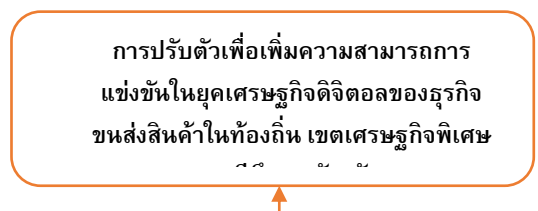
ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

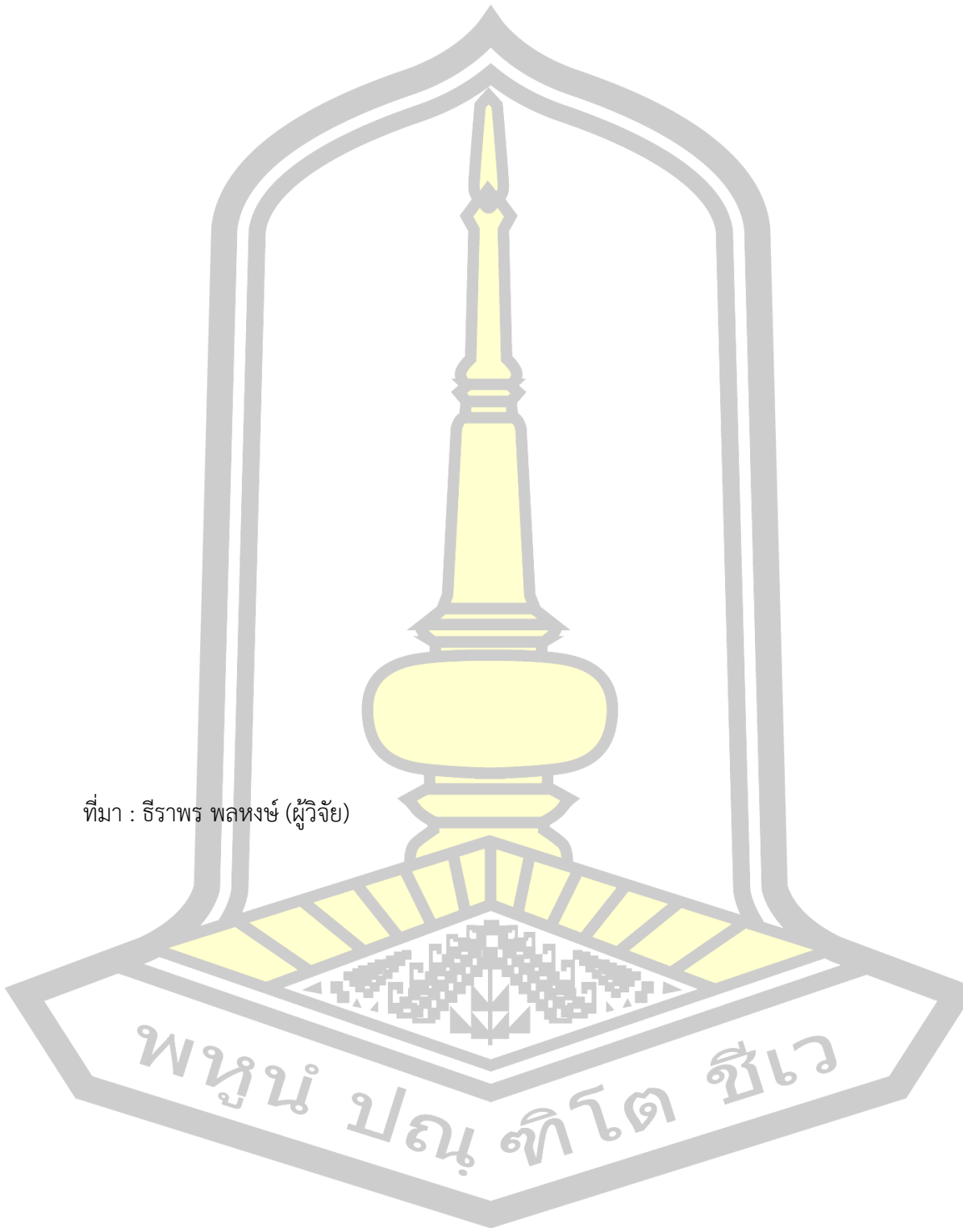
ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล



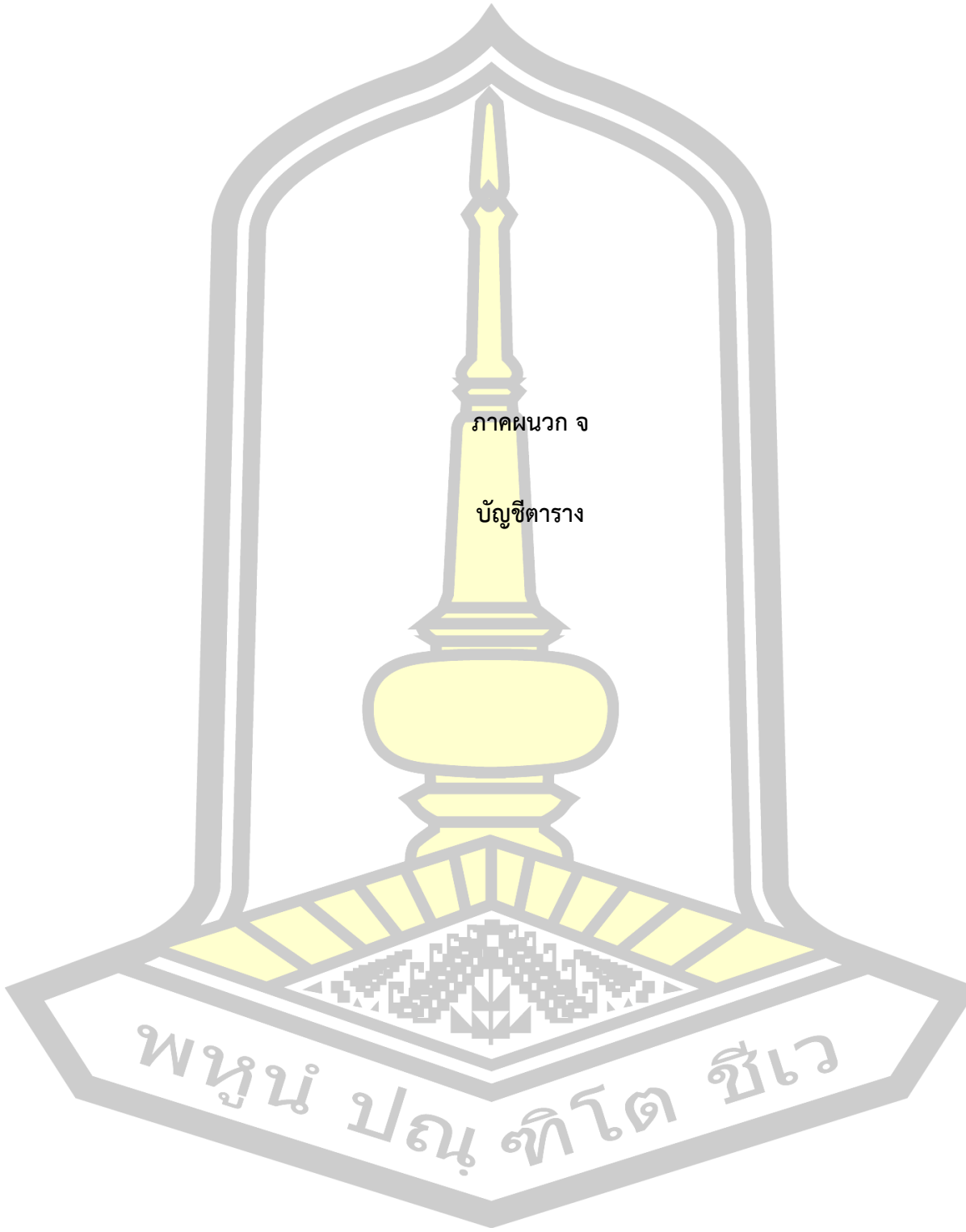
ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)

ภาพประกอบ 10 การเชื่อมโยงข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว





ที่มา : ธีราพร พลหงษ์ (ผู้วิจัย)



ภาคผนวก จ

บัญชีตาราง

ตาราง 1 การส่งออก (Export value)การนำเข้า (Import value) ของด่านศุลการกรนครพนม

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
การส่งออก	43,980,972,852.95	56,000,652,143.01	60,360,421,917.91	55,814,829,619.03	52,595,162,097.76
การนำเข้า	33,900,104,138.55	50,061,102,086.52	44,213,972,578.83	25,923,219,480.36	32,696,462,899.77

ที่มา : ด่านศุลกากรนครพนม

ตาราง 2 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
ค่าบำรุงรักษารถ	การใช้ต้นทุนในการประกอบธุรกิจ	กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง	แนวคิดโครงสร้างต้นทุนการขนส่ง
ค่าดูแลรักษาสินค้า			แนวคิดโครงสร้างต้นทุนการขนส่ง
ค่าดูแลรักษารถ			
ประกันสินค้า			
ลดเปอร์เซ็นต์			
ค่าไฟฟ้า	การใช้ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า		บทสัมภาษณ์ บริษัท A,B,D และE
WMS (โปรแกรมคลังสินค้า)	การใช้ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสินค้า		งานวิจัยเรื่องการศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้าด้วยระบบ Warehouse Management System (WMS) กรณีศึกษา บริษัท เจ.เอส. แพ็ค แอนด์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
พร้อมเพย์	ความรวดเร็วในการขายสินค้าเป็นเงินสด		งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี

ตาราง 2 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
เงินสด	ความรวดเร็วในการขายสินค้าเป็นเงินสด	กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง	งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี
เช็ค			
QR Code			งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR CODE ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
ลูกหนี้การค้า	การใช้ต้นทุนในการประกอบธุรกิจ		แนวคิดโครงสร้างต้นทุนการขนส่ง
เครดิต			
สต๊อกสินค้า			

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ตาราง 2 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
บริการหลังการขาย	ความสามารถในการบริการลูกค้า	กลยุทธ์ด้านสินค้าคงคลัง	งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
รับผิดชอบสินค้าเสียหาย			
ความสมบูรณ์ของสินค้า			
ประสานงานลูกค้า			
อบรมพนักงาน			งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไขปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า กรณีศึกษาบริษัท ABC พลาสเตอร์ จำกัด
มารยาทการเข้าหาลูกค้า			
พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ			
TMS (ระบบบริหารจัดส่งอัตโนมัติ)			งานวิจัยเรื่อง เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในงานโลจิสติกส์ Technology to increase Effciency in Logistics
ส่วนผสมทางการตลาด	ความสามารถในการบริการลูกค้า		งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัทเอเอพีทีพีทรานสปอร์ตจำกัด
เน็ตแบงค์โอน	ความรวดเร็วในการขายสินค้าเป็นเงินสด		

ตาราง 3 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านขนส่ง

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
ลดคน	การใช้พลังงานทางเลือก	กลยุทธ์ด้านการขนส่ง	งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่งกรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี
ลดจำนวนรถ			
ระบบติดตามรถ	การปรับเปลี่ยนวิธีการขนส่ง		งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่งกรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี
ระบบสื่อสาร			
กล้องวงจรปิด			
กล้องติดรถ			
โปรแกรมคอมพิวเตอร์			งานวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technology)
บาร์โค้ช			
Facebook ,line			
เว็บเพจของบริษัท			
GPS			งานวิจัยเรื่อง ระบบติดตามตรวจสอบตำแหน่งรถและเส้นทางรถยนต์ด้วยสัญญาณดาวเทียม

ตาราง 3 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
จุดพักสินค้า ตัวกลาง ในการขนส่ง จุด กระจายสินค้า ศูนย์ กระจายสินค้า	การปรับเปลี่ยนวิธีการขนส่ง	กลยุทธ์ด้านการขนส่ง	งานวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการ จัดการคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด
การวิ่งรถ เที่ยวเปล่า เส้นทางการวิ่ง ความเร็ว	การขนส่งทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับ		งานวิจัยเรื่อง การพัฒนา ระบบวางแผนการขนส่ง เพื่อลดการเดินรถบรรทุก เที่ยวเปล่า
การสื่อสารผ่าน ระบบดิจิตอล ออนไลน์ คอมพิวเตอร์ สื่อสาร	ช่องทางการติดต่อลูกค้า		งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ ส่งผลต่อความสามารถใน การดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาด ย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจ ยุคดิจิทัลในประเทศไทย

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ตาราง 3 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
โฆษณา	การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	กลยุทธ์ด้านการขนส่ง	งานวิจัยเรื่องการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อการรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภค ในประเทศไทย
นามบัตร			งานวิจัยเรื่องการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อการรับรู้ตราสินค้าของผู้บริโภค ในประเทศไทย
บอกต่อเว็บขนส่งทางบก			
ผลตอบรับ	มาตรฐานผลิตภัณฑ์		งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม
แบบสอบถาม			
พลังงานทดแทน	การใช้พลังงานทางเลือกเชื้อเพลิง		งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่งกรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี
จำกัดความเร็ว			

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ตาราง 4 รหัสเชื่อมโยงตัวแปรกลยุทธ์ด้านที่ตั้ง

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
ด่านการค้าเสรี	การเลือกสถานที่ตั้งจากการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ	กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง	งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยการเลือกทำเลที่ตั้งสาขากรณีศึกษา หจก. เอส เอส ค้าไม้จังหวัดสุราษฎร์ธานี
การขยายสาขา			งานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการขยายตัวของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ต่อร้านค้าปลีกดั้งเดิมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
นักลงทุนน้อย			
จุดแข็ง จุดอ่อน	การเลือกสถานที่ตั้งจากระบบการขนส่ง		งานวิจัยเรื่องการลดต้นทุนการขนส่งของบริษัทขนส่งกรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเพชรบุรี
เส้นทางขนส่งทางบกและทางน้ำ			
สินค้าหายาก	การเลือกสถานที่ตั้งจากวัตถุดิบและสิ่งอำนวยความสะดวก		งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลในประเทศไทย
เครือข่ายสื่อสาร			

ตาราง 4 (ต่อ)

Open Codes	Categories	Axial Codes	Theoretical Codes
เขตเศรษฐกิจพิเศษ	การเลือกสถานที่ตั้งจากเศรษฐกิจในพื้นที่	กลยุทธ์ด้านที่ตั้ง	งานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยการเลือกทำเลที่ตั้งสาขากรณีศึกษา หจก. เอส เอส ค้าไม้จังหวัดสุราษฎร์ธานี
เขตชายแดนไทย-ลาว	การเลือกสถานที่ตั้งจากการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ		

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวธีราพร พลหงษ์
วันเกิด	วันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2535
สถานที่เกิด	อำเภอ เมือง จังหวัด ร้อยเอ็ด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 248 หมู่ที่ 4 ตำบล รอบเมือง อำเภอ เมือง จังหวัด ร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ 45000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2560 ปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต (ศ.บ.) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2562 ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ศ.ม.) สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์และการเงิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว