

โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน

PUBLIC TRANSPORT LOGISTICS TOWARD UNIVERSAL DESIGN

พินิจ กิจประชา

ปีเตอร์แมรี กานลือองหุย

บทคัดย่อ

การสำรวจความคิดเห็น โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อสำรวจความคิดเห็น โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน และเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการออกแบบเพื่อทุกคนให้กับบุคคลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจคือบุคคลที่เคยใช้บริการขนส่งมวลชน จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูล ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อคิดเห็น ควรมีที่นั่งสำรองสำหรับคนพิการ คนชรา เด็ก สตรีมีครรภ์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายรับต่อเดือน พบว่า ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ควรมีการอบรมหรือสร้างความตระหนักรู้ด้านการออกแบบเพื่อทุกคนให้กับผู้ให้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่าควรนำแนวคิดด้านการออกแบบเพื่อทุกคนมาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนของประเทศไทย

คำสำคัญ: (1) โลจิสติกส์ (2) ขนส่งมวลชน (3) การออกแบบเพื่อทุกคน

ABSTRACT

A survey on opinions of public transport logistics toward universal design aimed to explore opinions of public transport toward a concept of universal design and to raise awareness of universal design among general people. The sample consisted of 400 people who used public transport selected by accidental sampling method. The research instruments were questionnaires. The computer program was used to analyze data. The results showed that, in overall, the opinions of the sample were at the high level with the average of 4.14. The aspect with highest average was optimal information

provision. Its average was 4.28. When considering each aspect, the aspect of providing reserved seats for disabled, elderly, children and pregnant women was at the high level with the average of 4.31. When comparing differences according to gender, the opinions of the service users were different at statistical significance of .05. A comparison of ages, occupations, educational background and monthly income showed that the opinions of the service users were not different at statistical significance of 0.05. It was also suggested that there should be training or awareness raising of universal design among service providers. In regards to the results, it could be summarized that a concept of universal design should be applied as an important factor to develop Thailand's public transport logistics.

Keywords: Logistics, Public transport, Universal Design

บทนำ

การบริหารจัดการโลจิสติกส์ตามคำนิยามของ Council of Logistics Management คือ การทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กรรวมทั้งการบริการจัดการข้อมูลและธุรกรรมการเงินที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม และการกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบและการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญคำว่า “การขนส่ง (transportation)” ความหมายโดยรวมหมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (people) สินค้า (goods) หรือบริการ (services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้นจะเป็นเรื่องของการขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ สำหรับการขนส่งมวลชนถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศอย่างยิ่งทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งส่งผลต่ออัตราค่าครองชีพของประชาชนโดยตรงเพราะประชาชนนั้นมีความจำเป็นในการเดินทางเพื่อไปทำงาน ประกอบกิจกรรมประจำวัน หรือเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว

ในอเมริกาแนวคิดด้าน Universal design (ฤทธิรงค์ จุฑาทพฤฒิกร กฤติยา ปิยะอรุณ และพลอยภัทรา ตระกูลทองเจริญ, 2558, หน้า 10) ถูกพัฒนาขึ้นมาจากรากฐานความคิดเรื่องสิทธิมนุษยชน (human right) ที่ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมในการเข้าถึงสภาพแวดล้อมของมนุษย์ทุกคนในสังคม แนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนสามารถอธิบายสั้น ๆ ได้ว่า เป็นแนวคิดการออกแบบอาคารสถานที่ที่สะดวกปลอดภัยสำหรับผู้ใช้งานทุกคนรวมถึงคนที่มีภาวะข้อจำกัดต่าง ๆ ของร่างกาย สติปัญญา และการสื่อสาร เพื่อให้แนวคิดเชิงปรัชญาดังกล่าวช่วยกระตุ้นให้ทุกคนคิดถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์ นอกเหนือไปจากเพียงการทำตามสิ่งที่กฎหมายกำหนด และการให้ความสำคัญต่อการปรับสภาพแวดล้อมเชิงเทคนิค ได้สรุปหลักในการออกแบบไว้ 7 ข้อ ประกอบด้วย (1) การใช้สอยได้อย่างเท่าเทียม (2) ให้มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน (3) ให้ใช้สอยได้ง่าย ๆ

โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ (4) สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม (5) มีการออกแบบเพื่อสำหรับข้อผิดพลาด (6) ออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อย (7) เผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง และใช้สอย

การออกแบบเพื่อทุกคน เป็นแนวคิดที่มุ่งตอบสนองความต้องการที่แตกต่างและหลากหลายตามสภาพแวดล้อมและความแตกต่างทางด้านสภาพร่างกายมนุษย์ให้สามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของแต่ละคนมากที่สุด การออกแบบ โลกิสิกส์การขนส่งมวลชนจึงควรนำแนวคิดด้านการออกแบบเพื่อมวลชนมาเป็นปัจจัยร่วมในการออกแบบอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ลักษณะและชนิดของอุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ ให้มีความกลมกลืนไม่ทำให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเกิดความแปลกแยกไปจากสภาพสังคมที่อยู่ร่วมกัน โลกิสิกส์การขนส่งมวลชนด้วยแนวคิดการออกแบบเพื่อมวลชนย่อมสามารถนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมทางสังคมที่สามารถอยู่ได้อย่างเท่าเทียมกัน

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำศาสตร์แนวคิดทั้งสองมาประยุกต์ใช้เข้าด้วยกันจึงทำการศึกษาวิจัย “การสำรวจความคิดเห็น โลกิสิกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน” โดยทำการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งมวลชนทั่วไปเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโลกิสิกส์ขนส่งมวลชนด้วยแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน

ตาราง 1 จำนวนผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนภายในประเทศ

จำนวนผู้โดยสาร	2554	2555	2556	2557	2558*
รถโดยสาร ขสมก.	374,906	355,134	341,540	315,362	324,747
รถโดยสาร บขส.	10,545	10,112	9,599	8,620	7,781
รถไฟ	44,054	41,761	37,343	36,425	35,127
รถไฟฟ้าใต้ดิน	69,502	80,602	84,680	92,421	95,019
รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์	12,422	14,932	15,613	17,064	19,307
ทางน้ำ	112,114	110,636	108,992	102,810	104,101
ทางอากาศ	14,215	16,566	19,412	25,748	32,499
รวม	637,757	629,743	617,180	598,450	618,582

ที่มา. จาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (2559)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นด้าน โลกิสิกส์ขนส่งมวลชนกับแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน
2. เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการออกแบบเพื่อทุกคนให้กับบุคคลทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจความคิดเห็น โลกจิตติศาสตร์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคนเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (check list) และมาตราส่วน (rating scale) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental technique) ประชากรที่ใช้สำรวจความคิดเห็น คือ ผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งมวลชนภายในประเทศ ไม่เจาะจงช่วงเวลาในการใช้บริการและวัตถุประสงค์การเดินทาง ไม่จำกัดอายุ ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับ ∞ จำนวน 400 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สะดวกและสอดคล้องกับพฤติกรรมของประชากรการวิจัยในยุคปัจจุบันที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำ

นิยามศัพท์เฉพาะ

โลกจิตติศาสตร์ หมายถึง การทำงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กรรวมทั้งการบริการจัดการข้อมูลและธุรกรรมการเงินที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการเคลื่อนย้ายการจัดเก็บ การรวบรวม และการกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบและการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

ขนส่งมวลชน หมายถึง การเคลื่อนย้ายขนถ่ายบุคคลจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะในการเคลื่อนย้ายหรือขนถ่าย

การออกแบบเพื่อทุกคน หรือการออกแบบเพื่อมวลชน หมายถึง การออกแบบเพื่อมวลชน Universal design เป็นแนวคิดในการออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่รวมไปถึงสิ่งของเครื่องใช้ทั่วไปในสังคม โดยมีหลักในการออกแบบเพื่อการใช้งานที่สะดวกสบาย ปลอดภัย ครอบคลุมสำหรับทุกคน และไม่ต้องมีการดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโลกจิตติศาสตร์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน
2. ทราบถึงแนวทางการปรับปรุงการขนส่งมวลชนด้วยแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ใช้วิธี การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ Accidental Technique ด้วยการประชาสัมพันธ์โดยการสร้างแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยระบุว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามต้องเป็นผู้ที่เคยใช้บริการขนส่งมวลชนภายในประเทศ ไม่เจาะจงช่วงเวลาในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์การเดินทาง ไม่จำกัดอายุ

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 47) ที่ระดับ ∞ จำนวน 400 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สะดวกและสอดคล้องกับพฤติกรรมของประชากรการวิจัยในยุคปัจจุบันที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าข้อมูลจากตำราและเอกสารต่าง ๆ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้แสดงความคิดเห็น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายรับต่อเดือน และ (2) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคนโดยกำหนดใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อคำถามจำนวน 7 ด้าน แบ่งเป็น 18 ข้อคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 456)

การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistics)

1.1 แจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ใช้อธิบายถึงข้อมูลลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายรับต่อเดือน

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้อธิบายข้อมูลแสดงความคิดเห็นด้านโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ประกอบด้วย 7 ด้าน 18 ข้อความคิดเห็น

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

2.1 ใช้วิธี Independent Simple t test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ใช้วิธี F test เพื่อทดสอบความแปรปรวนระหว่างตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายรับต่อเดือน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Lest Significant Difference)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพปัจจุบัน และรายรับต่อเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 40.8 เพศหญิง ร้อยละ 59.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 42.8 ระดับการศึกษามากที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 58.5 อาชีพปัจจุบันมากที่สุด ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 38.8 และพบว่าส่วนมากมีรายรับต่อเดือนมากที่สุด อยู่ที่ มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 37.5

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน พบว่าในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านการใช้งานโดยง่ายโดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ ด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาด ด้านการออกแบบให้แข็งแรงแต่น้อย ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน ด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง ด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียม มีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับ 4.26, 4.18, 4.16, 4.07, 4.02, 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น โลจิสติกส์ขนส่งมวลชน

หัวข้อ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียม	4.01	0.96	เห็นด้วยมาก
ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน	4.07	0.97	เห็นด้วยมาก
ด้านการใช้งานโดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ	4.26	1.01	เห็นด้วยมาก
ด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	4.28	1.01	เห็นด้วยมาก
ด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาด	4.18	1.01	เห็นด้วยมาก
ด้านการออกแบบให้แข็งแรงแต่น้อย	4.16	1.02	เห็นด้วยมาก
ด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง	4.02	1.06	เห็นด้วยมาก
รวม	4.14	0.94	เห็นด้วยมาก

ที่มา. จาก ผลการคำนวณ

ตารางแสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลความคิดเห็น โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคนในด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้าน

ความคิดเห็นด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียมในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรมีที่นั่งสำรองสำหรับคนพิการ คนชรา เด็ก สตรีมีครรภ์ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา ควรมีรถเมล์ชานต่ำเพื่อให้คนพิการทางการเคลื่อนไหว

ใช้ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ควรมีลิฟท์หรืออุปกรณ์นำพาเพื่อขึ้นชั้นบนได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และสุดท้ายควรมีทางเข้าเฉพาะหรือทางเลือกอื่นที่เหมาะสมกับคนพิการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านความยืดหยุ่นในการใช้งานในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรถัดตั้งพื้นผิวสัมผัสเพื่อบอกทางคนพิการทางสายตา มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมา ควรมีทางลาดและราวจับบริเวณทางเดิน ชานชลา จุดเชื่อมต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และสุดท้ายควรถัดตั้งอุปกรณ์นำพาผู้โดยสารขึ้นยานพาหนะ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านการใช้งานโดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีสัญลักษณ์แนะนำการใช้งานโดยเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา ควรมีป้ายสัญลักษณ์แสดงทางเข้าออก สิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะคนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ บริเวณ สถานี ชานชลา จุดเชื่อมต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรมีป้ายสัญลักษณ์บอกชัดเจน และควรมีสัญลักษณ์พิเศษสำหรับคนตาบอด หูหนวก มีค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากัน

ความคิดเห็นด้านด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาดในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรมีอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา ควรถัดตั้งระบบแสงเพื่อป้องกันประตูหนีบ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และสุดท้ายควรถัดตั้งระบบป้องกันการเคลื่อนที่ของรถเข็นคนพิการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านการออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อยในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรถัดตั้งราวจับในตำแหน่งที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมา ควรมีระบบเปิดปิดประตูอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึงในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรมีการขยายขนาดของประตูและทางเดินให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา ควรมีช่องจำหน่ายบัตรโดยสารเฉพาะคนพิการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบเพื่อที่จะต้องการทราบว่าตัวแปรใดบ้างที่มีระดับความคิดเห็น โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วย ANOVA ด้วยวิธี Independent Simple *t* test และวิธี *F* test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Lest Significant Difference) และผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .025 น้อยกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับ H_1 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียมด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน ด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาด ด้านการออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อย และด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง ในขณะที่ผู้บริการไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการใช้งาน โดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ และด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ทำการทดสอบรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .201 มากกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_0 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริการไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียม ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน ด้านการใช้งาน โดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ ด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาด ด้านการออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อย และด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่ทำการทดสอบรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .061 มากกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_0 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียม ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน ด้านการใช้งาน โดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ และด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ในขณะที่ผู้บริการไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาด ด้านการออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อย และด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ทำการทดสอบรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .114 มากกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_0 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการ

ออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อย ในขณะที่ ผู้ใช้บริการไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียม ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน ด้านการใช้งานโดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ ด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาดและด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ทำการทดสอบรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน จำแนกตามรายรับต่อเดือน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .436 มากกว่า 0.05 จึงทำให้ยอมรับ H_0 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายรับต่อเดือนต่างกันไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนในด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียม ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งาน ด้านการใช้งานโดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษ ด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาดด้านการออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อย และด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่ทำการทดสอบรายคู่

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ตามลำดับ อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รายรับต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายรับต่อเดือน 25,001 บาท ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

การสรุปผลการวิจัยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการขนส่งมวลชนกับระดับความคิดเห็นด้านการออกแบบเพื่อทุกคนทั้งหมด 7 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นด้านการปรับปรุงด้วยแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน ในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านการใช้สอยได้อย่างเท่าเทียมในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านควรมีที่นั่งสำรองสำหรับคนพิการ คนชรา เด็ก สตรีมีครรภ์ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านความยืดหยุ่นในการใช้งานในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญพบว่า ได้แก่ ด้านควรติดตั้งพื้นผิวสัมผัสเพื่อบอกทางคนพิการทาง

สาขาศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านการใช้งาน โดยง่าย โดยไม่ต้องอาศัยความรู้พิเศษในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญพบว่า ด้านควรมีสัญลักษณ์แนะนำการใช้งาน โดยเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.29 ด้านการให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ พบว่า ด้านควรมีป้ายสัญลักษณ์บอกชัดเจน และควรมีสัญลักษณ์พิเศษสำหรับคนตาบอด หูหนวก มีค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากันด้านการออกแบบเพื่อข้อผิดพลาดในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ พบว่า ด้านควรมีอุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านการออกแบบให้ใช้แรงแต่น้อยในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญพบว่า ด้านควรติดตั้งราวจับในตำแหน่งที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านเผื่อขนาดและที่ว่างไว้เพื่อการเข้าถึง ในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณารายละเอียดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญพบว่า ด้านควรมีการขยายขนาดของประตูและทางเดินให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.13

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายรับต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนกับการออกแบบเพื่อทุกคน แตกต่างกันนั้น พบว่าในภาพรวมมีความสอดคล้องด้านความคิดเห็นในระดับมาก กับผลการสำรวจความพึงพอใจของคนพิการ ของการสำรวจเพื่อการประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุของกระทรวงคมนาคม ที่ต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้แนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน อาทิเช่น ควรติดตั้งลิฟท์ทุกสถานีที่มีอาคารสองชั้นขึ้นไปเพื่อให้คนพิการทางการเคลื่อนไหวเข้าถึงได้อย่างสะดวก การเตรียมอุปกรณ์ยกขนคนพิการที่เหมาะสมเพื่อเข้าสู่ตัวยานพาหนะที่ชานชลา การปรับปรุงทางผิวทางเดินให้มีระดับราบเรียบและพื้นผิวทางลาดที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน การประกาศข้อมูล นอกจากระบบประกาศด้วยเสียง จะต้องมีป้ายเตือนข้อความหรือสัญลักษณ์แจ้งเตือนด้วยภายในสถานีโดยสายทุกประเภทการเดินทาง การปรับปรุงป้ายแนะนำการเดินทางให้เป็นสัญลักษณ์ที่คนพิการทางการได้ยินสามารถเข้าใจได้ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่าผู้ใช้บริการทั่วไปที่มีลักษณะทางร่างกายที่ปกติก็มีความคิดเห็นด้านโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนสอดคล้องกับความคิดเห็นของคนพิการ ดังนั้นหน่วยงานที่กำกับดูแลระบบขนส่งมวลชนควรนำแนวคิดด้านการออกแบบเพื่อทุกคนเป็นปัจจัยสำคัญในการออกแบบระบบโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนให้สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการได้ทุกเพศ ทุกวัย

ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผลการวิจัยมีผู้ใช้บริการเสนอแนะ ด้านการอบรมหรือให้ความรู้ความเข้าใจ สร้างความตระหนักรู้แก่พนักงานผู้ให้บริการขนส่งมวลชนนั้นก็มีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของแบบสำรวจเพื่อการประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็กและผู้สูงอายุ ในด้านความคิดเห็นของคนพิการทางการมองเห็นที่เสนอแนะว่า ควรพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถประจำทาง ทั้งการจอดรถและการเดินรถบนช่องทางจราจร รวมถึงการติดตั้งระบบแจ้งเตือนประจำรถประจำทางเพิ่มเติมเมื่อถึงที่หมาย

ข้อเสนอแนะ

ระบบขนส่งมวลชนที่ดีย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสังคมที่ดี ของผู้ใช้บริการ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ต้องตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกประเภทที่มีความแตกต่างกันทางด้านร่างกาย จากผลการวิจัยที่เปรียบเทียบผลการสำรวจระหว่างผู้ใช้บริการคนพิการและผู้ใช้บริการคนปกติที่ต่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันด้านการพัฒนาและปรับปรุงโลจิสติกส์ขนส่งมวลชนและการออกแบบเพื่อทุกคน ดังนั้นหากเมื่อมีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบขนส่งมวลชน ก็ควรนำเอาแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนเป็นเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาออกแบบระบบขนส่งมวลชนด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2559). *คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ*. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก www.dep.go.th
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). *โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชนกลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนและเพิ่มกำไร*. กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดียเอนด์ พับลิชซิ่ง.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2558). *คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เทพปัญญาวิทย์.
- ทิพวัลย์ ทองอาจ. (2553). การออกแบบเพื่อมวลชน. *วารสารนักบริหาร*, 30(3), 83-86.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. กรุงเทพมหานคร: สามัญบิสซิเนสอาร์เอนด์ดี.
- ประชด ไกรเนตร. (2541). *การขนส่งผู้โดยสาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรวิฑู โคว์ชชาภรณ์. (2557). *อารยสถาปัตย์*. ค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://library.senate.go.th/>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2558). *รายงานฉบับสมบูรณ์ ผลการศึกษาภายใต้โครงการจ้างที่ปรึกษา ศึกษา สำรวจเพื่อการ ประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุของ กระทรวงคมนาคม ระยะที่ 1*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- ฤทธิรงค์ จุฑาพฤตนิกร กฤติยา ปิยะอรุณ และพลอยภัทรา ตระกูลทองเจริญ. (2558). *ยุทธศาสตร์การตามแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์. (2552). *คู่มือปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม การออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคน*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

โลจิสติกส์ย้อนกลับ: ถึงเวลาที่สินค้ากลับบ้าน Reverse Logistics: A Time to return Home

มนตรี จังชนสมบัติ
สมฉวี ศิริโสภณา

บทคัดย่อ

ยิ่งบริษัทมียอดขายมากขึ้น โลจิสติกส์ย้อนกลับก็ความสำคัญมากขึ้น ไม่เฉพาะการเรียกความเชื่อมั่นกลับคืนมาในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น แต่ยังช่วยให้บริษัทประหยัดต้นทุนจากการเรียกคืนสินค้านั้น บริษัทบางแห่งอาจจะยังไม่ตระหนักในประเด็นเหล่านี้ซึ่งกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ตามมาหลังจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้เกิดขึ้น

Abstract

The more sales, the more importance of reverse logistics. Not only the recovery of customers trust but also recall cost saving. Some companies may not aware of this issue which becomes a serious problem after the occurring of unexpected event.

บทนำ

เป็นที่ทราบว่าการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจทั้งทางด้านการลดต้นทุน เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ตลอดจนการนำเสนอความหลากหลายและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นเฉพาะการเสริมสร้างประสิทธิภาพของกิจกรรม โลจิสติกส์ในทิศทางจากต้นน้ำไปยังปลายน้ำ เพื่อตอบสนองต่ออุปสงค์ของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นโครงสร้างของระบบโลจิสติกส์จึงมีทิศทางการไหลของสินค้าจากผู้จัดหาวัตถุดิบไปยัง โรงงานของผู้ผลิตในลำดับถัดไป ผู้กระจายสินค้า ร้านค้าปลีก ไปจนถึงมือผู้บริโภคสุดท้าย

แต่บางกรณีที่ผู้ผลิตจำเป็นต้องเรียกคืนสินค้าของตนกลับคืนอันเนื่องจากสาเหตุ ส่งสินค้าที่ขายไม่ได้ กลับคืนหรือการเรียกสินค้ากลับมาเพื่อแก้ไข เดลคอมพิวเตอร์เรียกคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหาแบตเตอรี่ระเบิด กลับมาตรวจสอบ โตโยต้าเรียกรถที่จำหน่ายในอเมริกามาเปลี่ยนอุปกรณ์คันเร่งอันเกิดจากความบกพร่องของการผลิต การเรียกสินค้ากลับคืนมาอาจเกิดไม่บ่อยนัก แต่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบโลจิสติกส์แบบนี้จะช่วยรักษาภาพลักษณ์และช่วยลดต้นทุน รวมทั้งกู้สถานการณ์ที่เลวร้ายให้กลับ คืนดีได้

ผู้ผลิตสินค้าที่จำเป็นต้องมีการกำจัดให้ถูกวิธีใช้โลจิสติกส์ย้อนกลับเพื่อให้สินค้าที่หมดสภาพและต้องกำจัดกลับคืนมาอย่างเหมาะสม

การจัดการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับการเคลื่อนย้ายสินค้าไปในทิศทางมุ่งไปข้างหน้า (forward logistics) น้อยคนนักที่จะรู้จักคำว่า โลจิสติกส์ย้อนกลับ (reverse logistics) ว่าคือ อะไร และมีบทบาทอย่างไรต่อการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน มีผู้ให้คำนิยามของโลจิสติกส์ไว้มากมายใกล้เคียงกัน ดังต่อไปนี้

โลจิสติกส์ย้อนกลับ หมายถึง กระบวนการในการวางแผน การควบคุมการไหลของวัตถุดิบ สินค้าที่อยู่ระหว่างการผลิต (in-process inventory) และสินค้าสำเร็จรูปรวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้บริโภคกลับมายังผู้ผลิตเพื่อทำการใช้ประโยชน์ หรือการนำไปกำจัดอย่างเหมาะสม หรืออีกนัยหนึ่ง โลจิสติกส์ย้อนกลับเป็นกระบวนการในการขนย้ายสินค้าจากจุดหมายปลายทางของโซ่อุปทานไปสู่ต้นทางเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งมีความหมายมากกว่าการนำเอาบรรจุภัณฑ์กลับมาใช้ใหม่ แต่อาจรวมถึงการนำสินค้ากลับมาถอดชิ้นส่วนและแปรรูปหรือผลิตใหม่เพื่อสร้างมูลค่าให้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงการรับคืนสินค้าในกรณีที่สินค้ามีความเสียหาย สินค้าเหลือใช้ สินค้าที่ถูกเรียกคืนหรือสินค้าที่ไม่สามารถจำหน่ายหมดในฤดูกาลนั้น รวมถึงสินค้าในคลังที่เก็บไว้เกินความจำเป็นก็ได้

สภาผู้บริหาร โลจิสติกส์ย้อนกลับ (reverse logistics executive council) ให้คำนิยามของโลจิสติกส์ย้อนกลับว่า เป็นกระบวนการของการวางแผน การประยุกต์ใช้และการควบคุมการไหลของวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง สินค้าสำเร็จรูปและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากจุดที่บริโภค (point of consumption) มายังจุดเริ่มต้น (point of origin) เพื่อทำการกำจัดอย่างมีประสิทธิภาพหรือดึงมูลค่าเพิ่มของสินค้านี้ได้อีก

โลจิสติกส์ย้อนกลับเป็นการดำเนินงานทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับการนำผลิตภัณฑ์หรือวัสดุกลับมาใช้ใหม่ คือ กระบวนการของการวางแผน การดำเนินการและการควบคุมถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของต้นทุนในแง่ของการไหลของวัตถุดิบ งานระหว่างทำ สินค้าสำเร็จรูปและข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องจากจุดที่ทำการบริโภคกลับไปยังจุดเริ่มต้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มมูลค่าหรือกำจัดอย่างเหมาะสม

โลจิสติกส์ย้อนกลับเป็นการกระบวนการโลจิสติกส์มีบทบาทอย่างมากต่อการจัดการกับสินค้าส่งกลับคืน (Product returns) ทั้งการจัดการให้นำกลับมาใช้ใหม่ (recycling) การแทนที่วัตถุดิบ (material substitution) หรือการนำชิ้นส่วนวัตถุดิบกลับ มาใช้ใหม่ (reuse of materials) รวมทั้งกระบวนการกำจัดของเสีย (waste disposal) เป็นต้น เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบในทิศทางย้อนกลับโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมูลค่าหรือใช้ประโยชน์ในมูลค่าสินค้าที่ยังมีอยู่ หรือเพื่อทำลายทิ้งอย่างเหมาะสม ซึ่งอาจทำได้หลากหลายวิธี เช่น เน้นการผลิตสินค้าที่ยืดอายุการใช้งานยาวนานขึ้น เพื่อลดปริมาณสินค้าที่ต้องถูกส่งมากำจัดเร็วเกินความจำเป็น เน้นการใช้วัตถุดิบที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ในการผลิตหรือแม้แต่การดูแลรักษาเครื่องจักรเพื่อให้ใช้งานได้ยาวนานขึ้น

โลจิสติกส์ย้อนกลับเป็นส่วนหนึ่งของซัพพลายเชนที่หลายฝ่ายหันมาให้ความสนใจมากขึ้นเป็นลำดับ ต้นทุนในส่วนนี้ประมาณร้อยละ 0.5 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 2004 เหตุผลที่สินค้ามีความจำเป็นต้องส่งคืนจากผู้บริโภคไปสู่จุดจำหน่ายสินค้า ผู้ผลิตสินค้า และผู้ส่งมอบวัตถุดิบ อาจเป็นเพราะมีสินค้าขายไม่ได้เป็นจำนวนมาก สินค้ามีข้อบกพร่อง สินค้าที่ส่งมอบผิดประเภทผิดขนาด สินค้าขายคืนในพื้นที่หนึ่งแต่กลับขายไม่ได้ในอีกพื้นที่หนึ่ง หรือด้วยสาเหตุด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้บริโภค จากตัวอย่างที่เคลคอมพิวเตอร์ขอให้ผู้บริโภคส่งคืนแบตเตอรี่ที่ใช้กับโน้ตบุ๊กบางรุ่นที่อาจจะระเบิดเป็นอันตรายต่อลูกค้าได้ในยุโรปและญี่ปุ่นเป็นประเทศที่ให้ความใส่ใจกับการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นพิเศษ สินค้าหลายตัวจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนที่ผู้ผลิตต้องมีภาระในการจัดให้มีระบบการส่งมอบสินค้าที่หมดอายุการใช้งานหรือที่ลูกค้าไม่ต้องการแล้ว เพื่อให้มีการนำกลับมาผลิตใหม่และไม่ก่อให้เกิดขยะพิษต่อสิ่งแวดล้อม

ข้อแตกต่างระหว่างโลจิสติกส์ไปข้างหน้ากับโลจิสติกส์ย้อนกลับ คือ โลจิสติกส์ย้อนกลับจะมีความยุ่งยากและซับซ้อนในการพยากรณ์จำนวนสินค้าที่ต้องส่งกลับ และจะต้องจัดการส่งคืนสินค้าจากปลายทางหลายจุดไปยังจุดกระจายสินค้าจุดเดียว จึงทำให้การวางแผนของเส้นทางในการขนส่งสินค้ากลับ มีความยุ่งยากและซับซ้อนมากกว่าการขนส่งสินค้าจากจุดกระจายสินค้าไปยังปลายทาง และสินค้าส่วนใหญ่จะมีบรรจุภัณฑ์ที่เสียหาย ความแตกต่างระหว่างโลจิสติกส์ไปข้างหน้าและโลจิสติกส์ย้อนกลับมี ดังนี้

ตาราง 1 ข้อแตกต่างระหว่างโลจิสติกส์ไปข้างหน้ากับโลจิสติกส์ย้อนกลับ

	โลจิสติกส์ไปข้างหน้า	โลจิสติกส์ย้อนกลับ
การพยากรณ์	ไปข้างหน้า	ทำได้ยาก
จุดหมายปลายทาง	หลายจุด	จุดเดียว
คุณภาพของสินค้าที่จัดส่ง	มีรูปแบบเดียว	มีหลายรูปแบบ
ลักษณะของหีบห่อ	รูปแบบเดียว	บ่อยครั้งถูกทำลาย
การตั้งราคา	มีรูปแบบตายตัว	ไม่มีรูปแบบตายตัว
ความสำคัญของความเร็ว	มีความสำคัญ	ไม่มีความสำคัญมากนัก
ต้นทุนของการกระจายสินค้า	มองเห็นได้ง่าย	มองเห็นได้ยาก
การจัดการสินค้าคงคลัง	มีเสถียรภาพ	ไม่มีเสถียรภาพ
วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์	จัดการง่าย	มีความซับซ้อน
การเจรจาต่อรอง	เกิดขึ้นกับผู้ที่อยู่ข้างหน้า	ความซับซ้อนในหลายปัจจัย
การมองเห็นในกระบวนการ	เห็นได้ชัดเจน	เห็นได้ไม่ชัดเจน

โลจิสติกส์จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ด้วยการมีข้อมูลที่แม่นยำ ร่วมกับส่งผ่านข้อมูลอย่างรวดเร็ว เพราะการคืนสินค้าหากขาดความแม่นยำของข้อมูล หากไม่มีการออกแบบการเข้าถึง

ข้อมูลอย่างรวดเร็วและแม่นยำ อาจทำให้เสีย เวลาและสร้างความเสียหายเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น ปัจจุบันจะเห็นว่าผู้ประกอบการหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของสินค้าและผู้บริโภค

ขอบเขตของ โลจิสติกส์ย้อนกลับสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้านใหญ่ ๆ คือ (1) การส่งสินค้ากลับคืนจากผู้บริโภค (2) การเก็บคืนสินค้าการนำรีไซเคิล 3. การทำลาย และ 4. กระบวนการส่งคืนสินค้า

กระบวนการส่งคืนสินค้าเริ่มจากการผู้ผลิต หรือร้านค้าปลีกรับสินค้าคืนจากลูกค้า หรือที่เรียกว่าผู้ซื้อเป็นผู้ขับเคลื่อน (buyer-driven) ซึ่งสินค้าที่ทำการนำส่งคืนจะถูกนำ ส่งไปยังสถานที่ที่ทำการคัดแยกเพื่อดึงมูลค่าสินค้าที่ยังคงเหลืออยู่ออกให้มากที่สุด ทั้งนี้กระบวนการ โลจิสติกส์ย้อนกลับมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากมีความจำเป็นต้องเห็นการเคลื่อนที่ของสินค้าอย่างชัดเจนในโซ่อุปทานและการเข้าถึงฐานข้อมูลระหว่างพันธมิตรด้วยกัน เป็นขีดความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญของ โลจิสติกส์ย้อนกลับเช่นเดียวกับกับ โซ่อุปทานทั่วไป

การวางแผนพยากรณ์ร่วมกัน การวางแผนการผลิตร่วมกับการสร้างตัววัดประสิทธิภาพการผลิตด้วยกัน รวมทั้งการทบทวนกระบวนการของความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์กร นอกจากนี้ กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ย้อนกลับควรกำหนดเป็นงานประจำ/หรือภารกิจหลักที่ต้องมีผู้บริหารรับผิดชอบในเรื่องนี้ หากกำหนดเป็นงานชั่วคราวจะทำให้พนักงานขาดความเอาใจใส่ มูลค่าและประสิทธิภาพจะสร้างประโยชน์อย่างมากมาย เช่น เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การปฏิบัติการมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการปรับปรุงการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ การวางแผนด้านแรงงาน และการบริหารสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ยังส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินการลดลงและส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถสร้างกระบวนการออกแบบและพัฒนาสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดการสินค้าส่งกลับ

การจัดการสินค้าส่งกลับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ โซ่อุปทานที่ครอบคลุมถึงระบบ โลจิสติกส์ย้อนกลับ สินค้าส่วนใหญ่จะมีกระบวนการจัดการให้สามารถวางแผนจำหน่ายได้อีก ทั้งนี้อาจมีการตัดแปลงหรือแก้ไขสินค้านั้นหรือไม่ก็ได้ เนื่องจาก 75% ของสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนไม่ได้เป็นสินค้าที่ชำรุดหรือบกพร่อง แต่จะเป็นสินค้าที่ถูกส่งคืนเนื่องจากไม่มีข้อมูลที่ต้องการหรือมีข้อมูลผิดพลาด ส่วนสินค้าที่เหลืออาจจะถูกส่งไปขายที่ตลาดมือสอง หรือแยกเพื่อนำเอาชิ้นส่วนไปใช้งานต่อหรืออาจจะนำไปกำจัดตัวอย่างเช่น มอเตอร์ไฟฟ้าของเครื่องซักผ้าซึ่งโดยปกติมีอายุการใช้งาน 25 ปี โดยเฉลี่ยแต่ละครอบครัวจะใช้เครื่องซักผ้าไม่เกิน 15 ปี ดังนั้น หากผู้ผลิตเครื่องซักผ้ารับซื้อเครื่องซักผ้ารุ่นเก่ามาทำการถอดประกอบชิ้นส่วน และนำมอเตอร์ไปประกอบเป็นเครื่องซักผ้ารุ่นใหม่ประหยัด โดยตั้งราคาขายต่ำกว่าเครื่องที่ใช้มอเตอร์ใหม่ 30% ผู้ผลิตสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากเครื่องซักผ้าเก่าที่รับซื้อมาได้

กลยุทธ์หนึ่งที่หลายบริษัทนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การนำสินค้าที่รับคืนมาและยังมีสภาพดี หรือมีตำหนิเล็กน้อยไปจำหน่ายในราคาที่ถูกกลงในประเทศอื่น

สิ่งสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนในการส่งสินค้ากลับคืน คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ผลิตสามารถผลิตสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการ การที่แท้จริงของผู้บริโภคในปริมาณที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดการส่งคืนสินค้าและลดสินค้าคงเหลือในคลังสินค้าด้วย

การรับคืนสินค้าผู้ประกอบการควรใช้บริการของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์มากกว่าเนื่องจากสินค้าที่ถูกส่งคืนมีปริมาณไม่แน่นอนและกระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ในเวลาที่ต่างกัน หากผู้ประกอบการใช้รถขนส่งของบริษัทจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงมาก การใช้บริการรถขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่มีเส้นทางวางชัดเจนอยู่แล้ว จะช่วยลดต้นทุนของบริษัทและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการรับคืนสินค้าได้โดยตรง

การบริหารจัดการเรื่องโลจิสติกส์ที่ดีจะทำให้สามารถลดต้นทุนได้อีกประมาณร้อยละ 5-10 ของต้นทุนโลจิสติกส์โดยรวม แต่ก็ยังมีอีกหลาย ๆ บริษัทเลือกที่จะใช้นโยบายไม่มีการส่งคืนสินค้าโดยจะจ่ายเป็นค่าชดเชยให้จำนวนหนึ่ง เพื่อให้ร้านค้ารับผิดชอบ ชอบกับสินค้าที่ถูกค้าไม่ต้องการต่อไป

การกลับมาผลิตใหม่ (recycle)

การกลับมาผลิตใหม่ (recycle) คือ กระบวนการหนึ่งในระบบโลจิสติกส์ย้อนกลับ เป็นการจัดการวัสดุเหลือใช้ที่กำลังจะเป็นขยะ โดยนำไปผ่านกระบวนการแปรสภาพ โดยเฉพาะการหลอม เพื่อให้เป็นวัสดุใหม่แล้วนำกลับมาใช้ได้อีก ซึ่งวัสดุที่ผ่านการแปรสภาพนั้นเป็นผลิตภัณฑ์เดิมหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ก็ได้

การทำลาย

เป็นกระบวนการสุดท้ายของขอบเขตของโลจิสติกส์ย้อนกลับ เป็นกระบวนการการนำสินค้ากลับมามาทำลายอย่างถูกวิธีเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบจากการทำลายโดยขาดหลักที่ถูกต้องจากบุคคลที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญโดยตรง

โลจิสติกส์ย้อนกลับกับอุตสาหกรรม

บริษัทต่าง ๆ จะนำโลจิสติกส์ย้อนกลับมาใช้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการศึกษาการจัดการโซ่อุปทานทั่วไปส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การจัดการกระบวนการแปรรูปและเคลื่อนย้ายวัตถุดิบขึ้นต้นจนถึงการกระจายสินค้าสำเร็จรูปไปถึงมือลูกค้า ในขณะที่การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้าจากลูกค้าปลายทางกลับไปถึงซัพพลายเออร์ในขั้นต้นนั้นได้รับความสนใจน้อยกว่า บริษัทชั้นนำอย่างแอปเปิล โซนี่ หรือเคลได้เริ่มโครงการนำกลับมาใช้ใหม่ โดยที่อัตราการนำกลับมาใช้จะอยู่ที่ประมาณร้อยละ 5 ถึง 50

ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรม นอกจากนี้ โลจิสติกส์ย้อนกลับมีความน่าสนใจมากขึ้นเนื่องจากราคาสินค้าในตลาดโลกที่มีมูลค่าสูงขึ้น ซึ่งบริษัทต่าง ๆ จะนำหลักการของโลจิสติกส์ย้อนกลับมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ลดต้นทุนในโซ่อุปทานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อีกทั้งยังสามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้อีกทางหนึ่งด้วยกระบวนการส่งคืนสินค้าโดยส่วนใหญ่ มีกระบวนการส่งคืนสินค้าตามการไหลของสินค้า ได้แก่การรับสินค้า การจัดเรียง การทดสอบ การจัดเก็บและการส่งสินค้าออกไป สินค้าที่แตกต่างกันจะถูกนำส่งไปในเส้นทางที่ต่างกัน ในขณะที่เดียวกันสินค้าชนิดเดียวกันแต่มีข้อบกพร่องต่างกันจะถูกนำส่งไปในเส้นทางที่ต่างกันได้

การจัดการโลจิสติกส์ที่ดีจะช่วยในเรื่องความเชื่อมั่นของลูกค้าได้ อีกทั้งยังช่วย กระตุ้นให้เกิดการออกแบบและควบคุมการผลิตที่ดีขึ้น ช่วยลดการซ่อมแซมที่ไม่เกิดมูลค่าและเพิ่มความเคร่งครัดในการตรวจสอบ เพื่อจัดส่งสินค้าที่ไม่พบข้อบกพร่องกลับออกสู่ตลาด

ตัวอย่างในเรื่องของโลจิสติกส์ย้อนกลับ

ปัจจุบันมีให้เห็นอยู่ทั่วไป โดยเฉพาะสินค้าที่เรียกกลับ โดยไม่ได้มาตรฐาน เช่น กรณีของเดล “บริษัท เดล เรียกคืนแบตเตอรี่แล็ปท็อป 4.1 ล้านก้อนในปี พ.ศ. 2549 เนื่องจากวิตกว่าแบตเตอรี่อาจเกิดไฟไหม้ ถ้าหากร้อนเกินไป” เดล ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ของสหรัฐอเมริกาว่าได้ร่วมมือกับสำนักงานกำกับดูแลความปลอดภัยผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคของสหรัฐอเมริกา (U.S. Consumer Product Safety Commission) เรียกคืนแบตเตอรี่โน้ตบุ๊ก 4.1 ล้านก้อน เนื่องจากวิตกว่าแบตเตอรี่อาจเกิดไฟไหม้ถ้าหากร้อนเกินไป ซึ่งมีรายงานเหตุอันเกิดจากแบตเตอรี่ที่บริษัท โซนี่ของญี่ปุ่นผลิตให้แก่บริษัทเดล แต่โซนี่กลับต้องเสียชื่อเสียงครั้งยิ่งใหญ่ในประวัติศาสตร์ เมื่อแบตเตอรี่ของโซนี่ที่ขายให้กับบรรดาผู้ผลิตคอมพิวเตอร์กลายเป็นระเบิดเวลาที่พร้อมจะระเบิดได้ทุกเมื่อ จนต้องมีการเรียกโน้ตบุ๊กกลับมาเปลี่ยนแบตเตอรี่แล้ว 5 ยี่ห้อ รวมแล้วมีโน้ตบุ๊กมากกว่า 7 ล้านเครื่องที่เสี่ยงต่อการระเบิด โดยที่โซนี่เสียชื่อเสียงจากการเพิกเฉยในการเรียกคืนแบตเตอรี่ ขณะที่เดลได้ทำการเรียกคืนแบตเตอรี่เมื่อพบกับปัญหาในช่วงแรก ๆ ซึ่งสาเหตุของการเรียกคืนแบตเตอรี่ในครั้งนี้ก็เนื่องมาจาก มีการพบว่าแบตเตอรี่ที่ผลิตโดยโซนี่รุ่นหนึ่งมีปัญหาซึ่งอาจจะทำให้แบตเตอรี่เกิดการระเบิดได้ในการใช้งานตามปกติ หลังจากเดลประกาศออกมาแค่ 1 สัปดาห์ แอปเปิล ผู้ผลิตโน้ตบุ๊ก iBook G4 และ PowerBook G4 ก็ได้ทำการเรียกคืนโน้ตบุ๊กทั้งสองรุ่นดังกล่าวจำนวนกว่า 1.8 ล้านเครื่องทั่วสหรัฐอเมริกามาเปลี่ยนแบตเตอรี่เช่นกัน เนื่องจากเป็น โน้ตบุ๊กที่ใช้แบตเตอรี่ของ โซนี่รุ่นที่มีปัญหา เช่นเดียวกับเดลที่ประกาศเรียกคืนแบตเตอรี่และดูเหมือนเรื่องจะยังไม่จบเพียงเท่านั้น เพราะหลังจากแอปเปิลประกาศออกมาเพียงแค่ 2 สัปดาห์ โน้ตบุ๊กของพานาโซนิคในญี่ปุ่นก็ถูกเรียกกลับมาเปลี่ยนแบตเตอรี่อีกกว่า 6000 เครื่อง และหลังจากนั้นก็ยังมีผู้ผลิตโน้ตบุ๊กทยอยกันออกมาประกาศเรียกคือแบตเตอรี่โน้ตบุ๊กตาม ๆ กัน นอกจากความน่าวิตกในแง่ของจำนวนแบตเตอรี่ที่ถูกเรียกคืนแล้ว บรรดาสายการบินบางแห่งก็พากัน

ตระหนักไปด้วย โดยไม่อนุญาตให้ไนต์บุ๊กที่ใช้แบตเตอรี่รุ่นที่ถูกเรียกคืนนำขึ้นเครื่อง เพื่อป้องกันการระเบิดบนเครื่องบิน และดูเหมือนปัญหานี้จะได้รับการตรวจสอบจากรัฐบาลญี่ปุ่นด้วย โดยหลังจากที่มีการเรียกคืนแบตเตอรี่ในไนต์บุ๊กเคลในครั้งแรกนั้น รัฐบาลญี่ปุ่นได้สั่งให้บริษัทโซนี่ในญี่ปุ่นทำการตรวจสอบสาเหตุการระเบิดของแบตเตอรี่รุ่นนี้ และรายงานให้หน่วยงานของรัฐบาลทราบเป็นการด่วน โดยในภายหลังจากการตรวจสอบทางโซนี่เองก็ออกมายอมรับว่าเป็นความผิดพลาดในการออกแบบแบตเตอรี่รุ่นนี้จริง โดยสาเหตุนั้นก็เกิดจากอนุภาคโลหะเล็กๆทำให้เกิดการลัดวงจรในแบตเตอรี่และทำให้เกิดการระเบิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามเหตุการณ์อย่างนี้ก็เป็นเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ยากมาก 5

กรณีของ “โตโยต้า”

โตโยต้า มอเตอร์ คอร์ป ได้เรียกคืนรถด้วยความสมัครใจหลังพบข้อบกพร่องในรถยนต์ที่จำหน่ายไปทั่วโลกจำนวนกว่า 8 ล้านคัน เพื่อกลับมาซ่อมแซมจุดบกพร่องจากโรงงาน สืบเนื่องจากพรมปูพื้นรถอาจหลุดเข้าไปทำให้คันเร่งเกิดทำงานอย่างไม่ได้ตั้งใจ ปัญหาได้ขยายไปถึงรถซึ่งขายในแถบยุโรปและประเทศจีนด้วย บริษัทต้องเรียกคืนรถในตลาดอเมริกาเหนือแล้วรวมประมาณ 6 ล้านคัน ตลอดจนต้องตั้งระงับการจำหน่ายและการผลิตเป็นการชั่วคราว ทางด้านนักวิเคราะห์มองว่าความเสียหายที่หนักหนาสาหัสที่สุดของโตโยต้า จากกรณีนี้ ก็คือ บริษัทผลิตรถยนต์อันดับหนึ่งของโลกรายนี้ต้องเสียประวัติครั้งใหญ่ รวมถึงปัญหาคันเร่งซึ่งทำให้โตโยต้าเสียชื่อเสียงเป็นอย่างมาก ซึ่งครั้งหนึ่งเคยมีชื่อเสียงมายาวนานในแง่ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือถอยกลับกลายเป็นตราสินค้าที่คนอเมริกันเกลียดชังมากเป็นอันดับหนึ่ง 6

ประโยชน์แฝงที่ได้จากการทำโลจิสติกส์ย้อนกลับ คือ การสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรทางด้านการเอาใจใส่ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับการทำความรับผิดชอบต่อสังคมที่กำลังเป็นที่นิยมกัน โดยต่อไปประเด็นทางการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจะกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งผลต่อการตัดสินใจทางการค้าสำหรับคู่ค้าบางประเทศอีกด้วย จะเห็นได้ว่าโลจิสติกส์ย้อนกลับได้เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสภาพธุรกิจที่ต้องแข่งขันกันทั้งทางด้านต้นทุนและการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงกระแสของการตื่นตัวในปัญหาโลกร้อนและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้านอื่นๆ

กรณีของ “ซัมซุง กาแล็กซี่ ไนต์ 7”

กาแล็กซี่ไนต์ 7 ขายไปทั่วโลกจำนวน 2.5 ล้านเครื่องเมื่อต้นเดือนกันยายน ปี พ.ศ. 2559 และมีปัญหาเครื่องไฟไหม้ขึ้นเนื่องมาจากกระยะระหว่างเซลล์แบตเตอรี่ที่ชิดเกินไปอันเกิดจากการออกแบบที่พยายามให้มีความจุไฟฟ้าที่มากกว่าเดิม สำนักงานกำกับดูแลความปลอดภัยผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคของ

สหรัฐอเมริกาได้กล่าวว่ซ้ซงได้เรียกค้ผลิต กัณฑ์นี้ประมาณ 1 ล้านเครื่อง 7 และมีต้นทุนจากการเรียกค้เครื่องรุ่นนี้อาจถึง 2 พัน ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา 8

สรุป

โลจิสติกส์ย้อนกลับมีผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้ โดยมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พร้อมทั้งเป็นการนำมูลค่าของสินค้าที่อยู่จะยังเหลืออยู่ในสินค้าที่ส่งคืนกลับมาใช้ได้อีก รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์และสื่อสารถึงคุณค่าให้กับลูกค้า นอกจากนี้การสนับสนุนของผู้บริหาร โดยการกำหนดเรื่องของการส่งคืนสินค้าเป็นงานประจำหรือภารกิจหลักขององค์กร จะสามารถส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ย้อนกลับให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

1. http://en.wikipedia.org/wiki/Reverse_logistics
2. <http://www.rlec.org/> ค้ในเมื่อ 12 มกราคม 2554
3. <http://www.rlec.org/glossary.html> ค้ในเมื่อ 12 มกราคม 2554
4. <http://www.rlec.org/index.html> ค้ในเมื่อ 12 มกราคม 2554
5. <http://support.dell.com/support/batteryrecall/index.aspx/en/main?c=us&l=e>

สหกรณ์ (กรุงเทพ) ไร่หรือเสีย สมาชิกเสียหรือได้ จากการให้เช่าที่ดิน

GAINS OR LOSSES FROM LAND FOR LEASE TO

KRUNGDEB CO-OPERATIVE STORE LTD

ชฎาพร ฑีฆาอุตมากร

บทคัดย่อ

ร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด ประสบปัญหาการแข่งขันทางการค้ากับคู่แข่งโดยรอบที่มีศักยภาพในการค้าปลีกแบบครบวงจรจึงจำเป็นต้องหาวิธีและหนทางเพิ่มรายได้ เพื่อสร้างผลกำไรให้แก่บรรดาสมาชิกของร้านสหกรณ์ซึ่งมีรูปแบบดำเนินการค้าแบบดั้งเดิมไม่อาจขยายให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับห้างร้านที่เป็นยักษ์ใหญ่ทางการค้าปลีกได้ แม้ว่าคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ได้เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หลายครั้งเพื่อให้ทันสมัยกับยุคโลกาภิวัตน์ แต่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คมากขึ้น ช่องทางการซื้อขายออนไลน์สะดวกปลอดภัยมากขึ้น ห้างร้านโดยรอบใช้กลยุทธ์ทางการตลาดแข่งขันกันอย่างรุนแรงจนในที่สุดคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ได้จัดให้มีการประชุมสมาชิกเพื่อลงมติให้สหกรณ์นำที่ดินของสาขาปิ่นเกล้าเนื้อที่เกือบ 6 ไร่ ให้บริษัทแห่งหนึ่งเช่าในราคา 30 ล้านบาทเป็นเวลา 30 ปี เพื่อก่อสร้างโรงพยาบาลซึ่งคณะกรรมการเห็นว่า เป็นหนทางเพิ่มมูลค่าของทรัพย์สินที่มีอยู่และเป็นหนทางเดียวที่จะทำให้รายได้เพิ่มขึ้น แต่สมาชิกบางส่วนดำเนินการร้องเรียนคัดค้านการปล่อยที่ดินให้เช่า โดยยืนยันว่าสหกรณ์ไม่สามารถกระทำได้เพราะผิดวัตถุประสงค์ ราคาที่ให้เช่าต่ำเกินไปและไม่มีการประกาศให้เช่าที่ดินอย่างโปร่งใส สมาชิกต้องการให้ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด สาขาปิ่นเกล้ายังคงอยู่และดำเนินการตามรูปแบบเดิมของสหกรณ์ต่อไป

คำสำคัญ: (1) สหกรณ์ (2) ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด (3) การให้เช่าที่ดิน

Abstract

Krungdeb Co-operative Store Ltd., encountering against numerous competitors who possess unlimited potential in retails, has been in desperate needs of searching for approaches to boost up incomes with the hope of gaining higher profits to every single member. If it executes original corporate strategies, there is no any other way to conquer over huge retailers even though the committee has often altered the objectives to modernize itself for the age of globalization. Yet, it was unsuccessful due to external environments like faster-changing consumer behavior, higher use of social media, safer and more

convenient online distribution channels. Businesses aggressively compete against one another which led to a meeting held by the committee and its members to determine of transferring the almost-six-acre piece of land of Pinklao branch into a hospital rented by an anonymous company costing 30 million Thai Baht for 30 years. The committee considered this activity as a value addition to an existing asset and the only method to generate revenue. However, there were a great deal of members opposing to the land lease because it breaks some objectives, charges the underpriced fees, provides no transparency in announcing the news regarding this property leasing which most members want to maintain and conserve the Pinklao branch of Krungdeb Co-operative Store Limited.

Keywords : Co-operative, Krungdeb Co-operative Store Limited., Land for lease

บทนำ

ที่ดินนับเป็นทรัพยากรอันมีมูลค่าที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในทางเศรษฐศาสตร์กำหนดทรัพยากรสำหรับการสร้างผลผลิตไว้ 5 อย่าง คือ ทุน แรงงาน เทคโนโลยี ทรัพยากรธรรมชาติและที่ดินการประกอบกิจการทุกแห่งต้องจัดสรรทรัพยากรทั้งหลายให้เกิดผลผลิตมากที่สุดและอย่างยั่งยืน รวมทั้งมีการแบ่งสรรปันส่วนผลผลิตที่ได้อย่างเป็นธรรมกับก่อให้เกิดประโยชน์อย่างทั่วถึงมิใช่กอบโกยผลประโยชน์ให้เป็นของผู้ใดผู้หนึ่งหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น ธุรกิจหลายประเภทมีความจำเป็นต้องใช้ที่ดินเพื่อก่อสร้างอาคารสำนักงาน โรงงานสถานประกอบการจึงต้องใช้เงินลงทุนมหาศาล เช่น อุตสาหกรรมผลิตสินค้า กิจการโรงแรม ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม สถาบันการศึกษา ห้างสรรพสินค้า คอนโดมิเนียมหรืออาคารชุดโรงพยาบาล ฯลฯ การลงทุนในที่ดินเช่นนั้น จึงมีข้อจำกัดด้านเงินลงทุนของผู้ประกอบการ ดังนั้น การเช่าที่ดินจึงเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการมีสิทธิครอบครองที่ดินและสามารถใช้ประโยชน์ในที่ดินเพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ผืนแผ่นดินไทยสงวนที่ดินไว้ให้คนไทยเท่านั้น เศรษฐีชาวไทยที่มีศักยภาพด้านเงินทุนหรือคนไทยที่มีเครดิตดีในการก่อหนี้จากสถาบันการเงินยังมีอยู่บ้างบุคคลเหล่านี้สามารถซื้อที่ดินเพื่อทำธุรกิจของตนได้ แม้มูลค่าที่ดินจะสูงลิ่วแต่เมื่อคุ้มค่ากับการลงทุนก็ตาม เช่น สร้างอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมหรือคอมเพล็กซ์ที่จะคืนทุนในระยะเวลาอันสั้นการซื้อที่ดินให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ย่อมเป็นหนทางที่ดีที่สุดสำหรับต่างชาติที่มีเงินทุนและคนไทยที่ขาดเงินทุนต้องใช้วิธีเช่าที่ดินแทนการซื้อที่ดิน กฎหมายไทยบัญญัติให้สัญญาเช่าที่ดินมีกำหนดไม่เกิน 30 ปี ยกเว้น เขตเศรษฐกิจพิเศษที่รัฐให้เช่าที่ดินระยะเวลาเกินกว่านั้นได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 540) การเช่ามีกำหนดกว่า 3 ปีขึ้นไป หรือกำหนดตลอดอายุของผู้เช่าหรือผู้ให้เช่า ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ มิฉะนั้นการเช่านั้นจะ

ฟ้องร้องให้บังคับคดีได้แต่เพียง 3 ปี (ตามมาตรา 538) บริษัทแห่งหนึ่งได้ทำสัญญาเช่าที่ดินกับร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด บนเนื้อที่เกือบ 6 ไร่ ริมนถนนสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรุงเทพมหานคร เพื่อก่อสร้างโรงพยาบาล ในราคา 30 ล้านบาทเป็นเวลา 30 ปี ระยะเวลาตามสัญญาเช่าเป็นไปตามกฎหมายไม่เกิน 30 ปี สมาชิกร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด ได้ทำการร้องเรียนต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องด้วยข้อสงสัยเรื่องการบริหารงานของประธานและคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ นายทะเบียนสหกรณ์จึงได้ทำการตรวจสอบและมีคำสั่งให้ยกเลิกสัญญานี้ เนื่องจากมติที่ประชุมของสหกรณ์ซึ่งพิจารณาการปล่อยให้เช่าที่ดินเมื่อปลายปี พ.ศ. 2558 ไม่เป็นไปตามกฎหมายเพราะมีสมาชิกจำนวนหนึ่งที่ออกเสียงลงมติสนับสนุนให้เช่าที่ดินขาดคุณสมบัติตามข้อบังคับของสหกรณ์ และการยกเลิกสัญญาอาจทำให้ร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายแก่ผู้เช่า จากนั้นปลายปี พ.ศ. 2559 สหกรณ์ได้เรียกประชุมสมาชิก เพื่อให้ออกเสียงรับรองการปล่อยให้เช่าที่ดินของสหกรณ์อีกครั้ง ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่มีมติให้นำที่ดินปล่อยให้เช่าสมาชิกบางส่วนคัดค้าน

คำยืนยันของรองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

ข่าว 3 มิติได้นำเสนอรายงานข่าวนี้โดยนายกิตติ สิงหาปัด เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม ปี พ.ศ. 2559 เวลา 22.16 นาฬิกา ว่าจากข้อสงสัยของสมาชิกและเพื่อความเป็นธรรมของทั้งสองฝ่ายข่าว 3 มิติได้พยายามติดต่อกับประธานสหกรณ์เพื่อให้ชี้แจง แต่ยังไม่สามารถติดต่อได้ ซึ่งรองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ตรวจสอบเรื่องนี้แล้ว ยืนยันว่าการประชุมของสหกรณ์ครั้งแรกไม่ชอบด้วยกฎหมายแต่ได้สั่งการให้เพิกถอนสัญญาเช่าไปแล้ว โดยคณะกรรมการได้จัดประชุมวาระนี้ขึ้นมาใหม่ ซึ่งสามารถทำได้โดยไม่ได้เป็นการฝ่าฝืนคำสั่งนายทะเบียน พร้อมยืนยันว่ายังไม่ได้ต่อสัญญาใหม่ นายพิเชษฐ วิริยะพาหะ รองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์เปิดเผยว่า จากกรณีที่ดินสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด จะนำที่ดินเกือบ 6 ไร่ ไปให้บริษัทแห่งหนึ่งเช่าเพื่อสร้างโรงพยาบาลนั้น นายทะเบียนตรวจสอบ พบว่า การประชุมครั้งแรกเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม ปี พ.ศ. 2558 ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เนื่องจากผู้ที่มาประชุมขาดคุณสมบัติการลงมติ 70 คน ส่งผลให้มติที่ประชุมเป็นโมฆะ จึงได้สั่งการให้สหกรณ์บอกเลิกสัญญาเช่าที่ดินทันที และหากการยกเลิกสัญญาทำให้ได้รับความเสียหายหรือต้องจ่ายเงินชดเชย ให้สหกรณ์ชดเชยค่าเสียหายดังกล่าว ซึ่งสหกรณ์ได้ยื่นอุทธรณ์ ต่อมาคณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ หรือ คพช. มีมติยืนตามคำสั่งของนายทะเบียน และให้คณะกรรมการไปยกเลิกสัญญาเช่า ซึ่งหลังจากการยกเลิกสัญญาเช่า คณะกรรมการได้จัดการประชุมขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2559 มีมติเห็นชอบ นำที่ดินไปให้เช่าได้ ซึ่งจนถึงขณะนี้ยังไม่สามารถทำสัญญาเช่าใหม่ส่วนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนสงสัยว่ามติที่ประชุมใหญ่ครั้งล่าสุดเป็นการฝ่าฝืนคำสั่งของนายทะเบียนหรือไม่ รองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ยืนยันว่าไม่ได้ฝ่าฝืน เพราะสมาชิกที่เข้าร่วมประชุมเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ โดยได้เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์สหกรณ์ขึ้นใหม่ ให้สามารถนำที่ดินไปให้เช่าได้ แต่ถ้าผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยหรือพบขั้นตอนใดไม่ชอบด้วยกฎหมาย สามารถร้องเรียนกับนายทะเบียนสหกรณ์เพื่อให้

ตรวจสอบมตินี้อีกครั้งนอกจากนี้รองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ บอกด้วยว่าการปล่อยที่ดินให้เช่าจะทำให้สหกรณ์มีกำไรมากขึ้น เนื่องจากร้านสหกรณ์สาขาพระปิ่นเกล้าที่ดำเนินกิจการอยู่ ไม่สามารถแข่งขันกับห้างสรรพสินค้าของเอกชนโดยรอบได้ หากโรงพยาบาลสร้างเสร็จจะมีพื้นที่ชั้นล่างให้สมาชิกขายสินค้าได้ ซึ่งระหว่างการก่อสร้างจะย้ายร้านสหกรณ์ไปพื้นที่อื่นชั่วคราว

สหกรณ์ในประเทศไทย

สหกรณ์ (Cooperative) เป็นการทำงานร่วมกัน (Working Together) พระราชบัญญัติสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2542 กำหนดว่า สหกรณ์ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการ เพื่อเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สหกรณ์ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนียนและสหกรณ์บริการ ร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด เป็นหนึ่งในจำนวน 238 แห่งของสหกรณ์ร้านค้าที่ปรากฏตามทะเบียนของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในปี 2558 ที่มีจำนวนลดลงจากสหกรณ์ทั้งหมดในปีก่อนๆ โดยในรอบปี พ.ศ. 2554-2558 มีจำนวนสหกรณ์และสมาชิกทั้งสิ้น ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนสหกรณ์และสมาชิกของสหกรณ์ร้านค้า ปี พ.ศ. 2554-2558

	ปี พ.ศ.				
	2554	2555	2556	2557	2558
จำนวนสหกรณ์ (แห่ง)	273	264	257	247	238
จำนวนสหกรณ์ที่ลดลงจากปีก่อน (แห่ง)	11	9	7	10	9
อัตราร้อยละที่สหกรณ์ลดลง	3.87	3.30	2.65	3.89	3.64
จำนวนสมาชิก (คน)	725,452	646,708	699,962	688,964	694,871
อัตราร้อยละของสมาชิกเพิ่มขึ้น (ลดลง)	1.09	(10.85)	8.23	(1.57)	0.86

ที่มา. จาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2558)

ปี พ.ศ. 2558 สหกรณ์ร้านค้าที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์สามารถรวบรวมข้อมูลได้โดยมีผู้สอบบัญชี แสดงความเห็นต่องบการเงินได้จำนวน 153 สหกรณ์ ส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยจำแนก สหกรณ์และสมาชิกออกตามภาคต่าง ๆ ได้ ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนสหกรณ์และสมาชิกของสหกรณ์แยกตามภาคในปี พ.ศ. 2558

ภาค	สหกรณ์		สมาชิก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพและปริมณฑล	37	24.16	510,545	73.48
เหนือ	25	16.34	71,698	10.32
ใต้	28	18.30	28,915	4.16
กลาง	14	9.15	15,175	2.18
ตะวันตก	9	5.88	8,362	1.20
ตะวันออก	22	14.38	40,021	5.76
ตะวันออกเฉียงเหนือ	18	11.77	20,155	2.90
รวม	153	100	694,871	100

ที่มา. จาก สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2559)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ยังจำแนกสหกรณ์ร้านค้าทั้ง 153 แห่ง ออกเป็นประเภทย่อย ได้แก่ สหกรณ์ร้านค้าเอกชนและอื่นๆ สหกรณ์ร้านค้าในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สหกรณ์ร้านค้าในโรงพยาบาล สหกรณ์ร้านค้าทหาร สหกรณ์ร้านค้าในสถาบันราชภัฏ สหกรณ์ร้านค้าในมหาวิทยาลัย สหกรณ์ร้านค้าในสำนักงานประถมศึกษา สหกรณ์ร้านค้ารัฐวิสาหกิจ สหกรณ์ร้านค้าในส่วนราชการ สหกรณ์ร้านค้าตำรวจ สหกรณ์ร้านค้าเอกชนและอื่น ๆ มีจำนวนรวม 48 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31.37 ถือว่ามากที่สุดตามการจำแนกประเภทย่อยของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยมีสมาชิกรวมทั้งสิ้น 287,450 คน

ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด

ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด (Krungdeb Co-Operative Store Ltd.) เป็นสหกรณ์ร้านค้า จัดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ ปี พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 23 มีนาคม ปี พ.ศ. 2482 มีทั้งหมด 4 สาขา ประกอบด้วย สาขาเอกมัย พระปิ่นเกล้า บางลำพู และลาดหญ้าจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานตามหลักสหกรณ์ โดยมีข้อบังคับของสหกรณ์ไว้นับแต่เริ่มจัดตั้ง และได้แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้ร้านสหกรณ์สามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางครบวงจร เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกสหกรณ์โดยการแก้ไขข้อบังคับครั้งล่าสุด (ฉบับที่ 5) ปี พ.ศ. 2553 เมื่อวันที่ 27 เมษายน ปี พ.ศ. 2553 ได้แก้ไขในข้อ 2 ของข้อบังคับโดยกำหนดวัตถุประสงค์ของร้านสหกรณ์กรุงเทพ จำกัด ไว้จำนวน 13 ข้อ ดังนี้

1. จัดหาสิ่งของที่สมาชิกต้องการมาจำหน่าย และอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกตามที่เห็นสมควร
2. ช่วยจำหน่ายผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก

3. ส่งเสริมการศึกษาและความรู้ทางสหกรณ์ รวมทั้งการขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากราชการ หน่วยงานของต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด
4. ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการประหยัดทรัพย์ การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
5. รับฝากเงินจากสมาชิก
6. ร่วมมือกับสหกรณ์และสถาบันที่เกี่ยวกับสหกรณ์ทั้งภายในและต่างประเทศในอันที่จะเกื้อกูลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
7. จัดให้มีหรือส่งเสริมกิจกรรมใด ๆ เพื่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสมาชิกและครอบครัว
8. จัดให้ได้มา ชื่อ ถิ่นกรรมสิทธิ์ หรือทรัพย์สินสิทธิ ครอบครอง คุ้ม ยืม เช่า เช่าซื้อ รับโอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สิน ให้กู้ ให้สินเชื่อ ให้ยืม ให้เช่า ให้เช่าซื้อ โอน รับ จำนองหรือจำนำ
9. ชื่อหุ้นของสหกรณ์อื่น หรือของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์ โดยได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์
10. ชื่อหุ้นหรือหุ้นกู้ของชุมนุมสหกรณ์
11. จัดหาทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงาน โดยการออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
12. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ทั้งนี้ ภายในขอบเขตที่บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์
13. จัดให้มีหรือส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ การท่องเที่ยว และบริการอื่นสำหรับสมาชิกและครอบครัว

จากข้อบังคับที่กำหนดวัตถุประสงค์ของร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด ไว้ในข้อ 8 ที่ระบุในบรรทัดสุดท้ายมีข้อความว่าให้เช่า คณะกรรมการดำเนินการจึงสามารถให้เช่าที่ดินได้ตามวัตถุประสงค์ในข้อนี้ ซึ่งเป็นไปตามที่รองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้เปิดเผยไว้ ในฐานะที่ผู้เขียนบทความนี้เป็นสมาชิกคนหนึ่ง ของร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด ขอสนับสนุนความพยายามหาวิธีเพิ่มรายได้และการสร้างมูลค่าเพิ่มในสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งนายวรพจน์ คงสวะพิสิฐ ประธานคณะกรรมการดำเนินการได้แถลงไว้ในรายงานกิจการ ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด ปี พ.ศ. 2558 ว่าสภาพการณ์ปัจจุบันของธุรกิจร้านค้าปลีก ลักษณะเดียวกับร้านสหกรณ์นี้ พิจารณาจากตัวเลขยอดขายแต่ละปีนับแต่ถดถอย ยากที่จะสร้างผลกำไร สถิติข้อมูลของฝ่ายบัญชีชี้ให้เห็นว่า รายได้หลักที่สามารถทำผลกำไรนั้นมาจากค่าเช่าประกอบกับค่ากล่าวของรองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ว่า การปล่อยที่ดินให้เช่าจะทำให้สหกรณ์มีกำไรมากขึ้น เนื่องจากร้านสหกรณ์สาขาพระปิ่นเกล้าที่ดำเนินการอยู่ ไม่สามารถแข่งขันกับห้างสรรพสินค้าของเอกชนโดยรอบได้

ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด มีรอบปีบัญชีเริ่ม 1 ตุลาคม และสิ้นสุด 30 กันยายน ของแต่ละปี ผลการดำเนินงานในปี 2554-2558 ปรากฏ ดังนี้

ตาราง 3 ผลการดำเนินงานของร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด ปี พ.ศ. 2554-2558

	ปี พ.ศ.				
	2554	2555	2556	2557	2558
กำไรสุทธิ	5,792,737.83	5,896,999.30	1,196,302.03	6,521,180.83	6,380,221.81
อัตรากำไรสุทธิ	2.62%	2.46%	0.62%	3.75%	4.03%
อัตรากำไรเพิ่ม					
(ลด) จากปีก่อน	N/A	1.80%	(79.71%)	445%	(2.16%)

ที่มา. จาก ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด (2558)

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าในปี พ.ศ. 2557 ผลการดำเนินงานดีขึ้นจากปี พ.ศ. 2556 ถึงเกือบ 4.5 เท่าในปี พ.ศ. 2558 จำนวนเงินกำไรสุทธิลดลงแต่อัตรากำไรสุทธิสูงขึ้นเล็กน้อย ปี พ.ศ. 2556 ผลการดำเนินงานเป็นที่เด่นชัดว่าลดลงอย่างฮวบฮาบจากปี พ.ศ. 2555 เนื่องจากรายได้จากการขายและบริการ ลดลงเป็นจำนวนเงิน 44,641,720 บาท คิดเป็น 81.48% ซึ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 ประมาณ 5% เท่านั้น หากจะเปรียบเทียบอัตรากำไรสุทธิที่ปรากฏข้างต้นกับอัตรามาตรฐานของสหกรณ์ร้านค้าโดยรวมเฉลี่ยซึ่งมีตัวเลขอยู่ 3.20% ย่อมชี้ให้เห็นว่าร้านสหกรณ์กรุงเทพมีความสามารถในการทำกำไร สำหรับปี พ.ศ. 2557 และปี พ.ศ. 2558 อยู่ในเกณฑ์ดีซึ่งไม่อยู่ในภาวะถดถอยตามที่ประชาชนขณะดำเนินการสหกรณ์กล่าวไว้แต่ตัวเลขข้างต้นเป็นผลการดำเนินงานของสหกรณ์ทั้ง 4 สาขา การเช่าที่ดินนั้นเป็นพื้นที่ของสาขาปิ่นเกล้าเท่านั้น คงยากที่จะทำกำไรตามค่ากล่าวของประชาชนฯ ด้วยเหตุที่บริเวณใกล้เคียงรอบด้านสาขาปิ่นเกล้าล้วนแล้วแต่น่ากลัว เพราะมีทั้งห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ ร้านค้าส่ง เช่น ห้างเทสโก้โลตัส ห้างเซ็นทรัล ห้างแม็คโคร ห้างพาด้า ฟู๊ดแลนด์ เซเว่นอีเลฟเว่น แม็กซ์แวลู เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์และร้านค้าปลีกตามย่านชุมชน

ความได้เปรียบของสหกรณ์คงมีเพียงเรื่องไม่ต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับคู่แข่งเท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบร้านสหกรณ์ กรุงเทพ กับห้างร้านทั้งหลายที่แข่งขันกันมีลด แลก แจก แถม สั่งซื้อออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชันบริการส่งสินค้าถึงบ้านหรือที่ทำงาน การให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจ่ายบิล เวลาเปิดปิดที่ยาวนานกว่า ซึ่งกิจการหลายแห่งให้บริการ 24 ชั่วโมง และอีกสาระพັນกลยุทธ์ของคู่แข่งสหกรณ์จึงอยู่ในเชิงเสียเปรียบแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นกำลังซื้อทั้งของสหกรณ์ที่ซื้อในปริมาณที่จำกัดทำให้เสียเปรียบด้านต้นทุน กำลังซื้อของลูกค้าหรือสมาชิกไม่อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกับห้างสรรพสินค้าพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) ที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น ความ

นิยมของคนยุคปัจจุบันที่มีทางเลือกมากกว่า เช่น ความต้องการสินค้าแบรนด์เนมการเลือกสีสัน ขนาดของสินค้า ความสบายแบบครบวงจรที่เอื้ออำนวยต่อการทำภารกิจอื่นนอกจากการจับจ่ายใช้สอยแล้ว สภาพแวดล้อมที่จูงใจให้เข้าไปในห้างหรือร้านค้าแม้ว่าทางร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด จะได้พยายามนำกลยุทธ์ที่ดีมาใช้บ้างแล้วก็ตาม ความนิยมในการจับจ่ายที่ร้านสหกรณ์ก็คงเป็นเพียงคนกลุ่มน้อยในเมืองหลวงเท่านั้น

ผลจากการสำรวจ Retail Index ของบริษัท นิลเส็น ประเทศไทย จำกัด ทำการเก็บข้อมูลจาก 2,000 กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการจับจ่ายใช้สอยกลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภคในช่วงปลายปี พ.ศ. 2559 พบว่า กำลังซื้อผู้บริโภคโดยรวมไม่ได้ลดลง นักท่องเที่ยวจะเข้ามากระตุ้นเศรษฐกิจ การซื้อสินค้าเป็นเงินสด 1,443 บาท ต่อครั้งในเดือนกันยายนและลดลงในเดือนตุลาคมอยู่ที่ 1,350 บาทต่อครั้ง และพบว่าความถี่ในการซื้อสินค้าต่อครั้งลดลงเล็กน้อยจาก 5.8 ครั้งเหลือ 5.5 ครั้งต่อเดือน สินค้าจำเป็นประเภทอาหารและเครื่องดื่มยังโตได้ต่อเนื่องเดือนพฤศจิกายน การซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคโตขึ้น 3% ขณะที่ทำการสำรวจพบว่าแนวโน้มในเดือนธันวาคมดีขึ้น ซึ่งขณะที่เขียนบทความนี้เริ่มต้นปี 2560 แล้ว ผู้เขียนเชื่อว่าการจับจ่ายใช้สอยสูงกว่าทุกเดือนที่ผ่านมาเนื่องจากอยู่ในช่วงเทศกาลปีใหม่ที่ประกอบกับรัฐบาลมีโครงการซื้อช่วยเหลือชาติประหัตถภัยด้วย ผลการสำรวจยังพบว่า การซื้อผ่านร้านสะดวกซื้อลดลง แต่ผู้บริโภคมีการซื้อที่ไฮเปอร์มาร์เก็ตมากขึ้น ร้านค้าโชห่วยยังขายได้เพราะผู้บริโภคบางส่วนนิยมซื้อของใกล้บ้านซึ่งประหยัดค่าเดินทางไม่ต้องเสียเวลา แต่ไม่พบว่ามีผู้บริโภคนิยมซื้อที่ร้านค้าสหกรณ์

รองอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ กล่าวว่า การปล่อยที่ดินให้เขาจะทำให้สหกรณ์มีกำไรมากขึ้น ผู้เขียนวิเคราะห์จากตัวเลขกำไรสุทธิของสหกรณ์ในปี พ.ศ. 2557 และปี พ.ศ. 2558 แล้วร้านสหกรณ์กรุงเทพมีกำไรเฉลี่ยรวม ปีละ 6,450,000 บาท คิดเป็นกำไรเฉลี่ยของสาขาแต่ละแห่งประมาณ 1,612,675 บาท การให้เช่าที่ดินของสาขาพระปิ่นเกล้า 30 ล้านบาทเป็นเวลา 30 ปี จำนวนเงินรายได้ปีละ 1,000,000 บาทเท่านั้น ถือว่าต่ำกว่ากำไรเฉลี่ยแต่ถ้าคิดจากกำไรปี พ.ศ. 2554-2558 ทั้ง 5 ปี ได้กำไรรวมทุกสาขาเฉลี่ยปีละ 5,157,487 บาท คิดเป็นกำไรเฉลี่ยต่อสาขา 1,031,497 บาท รายได้จากการให้เช่าที่ดินจะใกล้เคียงกับกำไรเฉลี่ย และถ้ายังคงมีพื้นที่จำหน่ายสินค้าเป็นของสหกรณ์ต่อไปถ้ามีกำไรจากการขายสินค้ารวมจากรายได้ค่าเช่าที่ดินจะทำให้สหกรณ์มีกำไรมากขึ้นตามที่รองอธิบดีกล่าวไว้ ผู้เขียนเห็นว่าราคาเช่าที่ดิน 30 ล้าน บนเนื้อที่เกือบ 6 ไร่ ริมถนนสมเด็จพระปิ่นเกล้า นั้นเป็นราคาที่ต่ำมาก เฉลี่ยเดือนละ 83,333 บาทเท่านั้น และถ้าพิจารณาถึงค่าของเงินที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ในอัตราคิดลด 6.5% (เฉลี่ยจากอัตราดอกเบี้ย MLR ปัจจุบัน) โดยใช้ค่าของเงินปัจจุบัน (Present Value) จากตารางเงินงวดที่ได้รับมาเป็นจำนวนเท่ากันทุกปีเป็นเวลา 30 ปี ซึ่งปรากฏค่าที่ 6% เท่ากับ 13.7648 และ 7% เท่ากับ 12.4090 ดังนั้น ค่าของเงินปัจจุบันในอัตรา 6.5% เท่ากับ 13.0869 ความหมายของค่านี้ คือ ถ้าได้เงินมาปีละ 1 บาท 30 ปีค่าเงินรวม 30 บาท จะเหลือเพียง

13.08 บาทเท่านั้น รายได้ค่าเช่าที่ดิน 30 ล้านบาท คิดเป็นค่าเงินปัจจุบันเท่ากับ 13,086,900 บาท เฉลี่ยเดือนละ 36,352.50 บาทเท่านั้น

โลกวันนี้เป็นยุคดิจิทัล อีคอมเมิร์ซ สร้างยอดขายให้เติบโตได้เป็นจำนวนเงินมหาศาล บริโภคผู้ใช้สื่อออนไลน์มากขึ้น เน็ตเวิร์คเชื่อมโยงทุกเครือข่ายได้รวดเร็วมากตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ค้าปลีกต้องพัฒนานวัตกรรมให้ก้าวตามอย่างต่อเนื่องเพื่อเห็นผลทันที กระแสการค้าออนไลน์กำลังมาแรงเพราะผู้บริโภคกล้าสั่งซื้อสินค้ามากขึ้น ระบบการขนส่งครบวงจรยังทวีความมั่นใจให้กับผู้ซื้อ การชำระเงินออนไลน์มีความปลอดภัย รวมทั้งระบบของเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซได้พัฒนาให้เหมาะสมเข้าถึงผู้บริโภคอย่างไร้พรมแดนโดยสามารถสื่อสารได้หลากหลายภาษา อีกทั้งร้านสะดวกซื้ออย่าง 7-Eleven มีแผนขยายธุรกิจปีละไม่น้อยกว่า 600 สาขา บทบาทร้านสะดวกซื้อยังคงเดินหน้าต่อไปห้างสรรพสินค้ารัวแคมเปญแบบไม่ยั้ง โดยเฉพาะช่วงท้ายของปี เช่น เซ็นทรัลลด 30-70% ให้แคชแบ็กเวาเชอร์ลดสูงสุดถึง 3,000 บาท บิ๊กซีลดราคาสินค้ามากกว่า 50,000 รายการลดสูงสุด 80% เทสโก้โลตัสลดสูงสุด 70% แม็คโครลด 20-50%

สรุป

โลกวันนี้เป็นยุคดิจิทัล ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด ควรให้เช่าที่ดิน ซึ่งไม่ผิดกฎหมายตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ ประกอบกับข้อมูลสหกรณ์ที่ได้นำเสนอแล้วเป็นช่วงขาลงตามวงจรธุรกิจ ยากที่จะทำการแข่งขันกับยักษ์ใหญ่ในวงการค้าปลีกได้ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้าหรือร้านสะดวกซื้อ เพราะพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการใช้สมาร์ตโฟนหรือโมบายล์มากขึ้น ช่องทางการซื้อขายออนไลน์ปลอดภัยมากขึ้น แต่คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ควรไตร่ตรองโครงสร้างเงินของสัญญาเช่า โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับอย่างชัดเจนไม่ว่าในเรื่องราคาให้เช่าใหม่เพราะราคา 30 ล้านบาทกับเนื้อที่เกือบ 6 ไร่ในระยะเวลา 30 ปีนั้นค่ามากเกินไปสหกรณ์ฯ อาจใช้วิธีวิเคราะห์ทางการเงินโดยประเมินราคาที่ดินปัจจุบันแล้วกำหนดผลตอบแทนที่ได้รับตลอดระยะเวลา 30 ปี ต้องไม่ต่ำกว่า 6.5% และต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส ซึ่งในสัญญาควรระบุด้วยว่า ให้มีร้านสหกรณ์ฯ ยังคงมีการจำหน่ายสินค้าอยู่ต่อไป การประกาศให้เช่าที่ดินต้องกระทำอย่างเปิดเผย ชี้แจงสมาชิกให้ทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้ทราบว่ารายได้จะเพิ่มขึ้นเท่าใดเมื่อมีการให้เช่าที่ดินแล้ว และสร้างความมั่นใจให้สมาชิกว่าร้านค้าสหกรณ์จะมีที่ตั้งจำหน่ายสินค้าชั่วคราวอยู่ที่ใด อาคารหลังเดิมควรรื้อถอนเนื่องจากมีสภาพเก่ามากและหมดอายุการใช้งานตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนดไว้แล้ว เมื่อผู้เช่าสร้างอาคารใหม่ ต้องมีพื้นที่ที่จัดสรรให้ร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด ซึ่งอาจมีเนื้อที่ขนาดเหมาะสมให้ดำรงอยู่ส่วนใดส่วนหนึ่งเพื่อจรรโลงความเป็นสหกรณ์และรักษาสมาชิกที่ยังคงจงรักภักดีต่อสหกรณ์กรุงเทพต่อไป ถึงเวลาแล้วที่ต้องใคร่ครวญอย่างรอบคอบให้ดีว่าสหกรณ์ได้หรือเสีย สมาชิกเสียหรือได้ จากการให้เช่าที่ดิน

เอกสารอ้างอิง

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *ประเภทสหกรณ์*. กรุงเทพมหานคร: แอร์บอร์นพริ้นต์.
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน. (2558). *รายงานข้อมูลและอัตราส่วนสำคัญของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรกรเฉลี่ยปี 2558*. กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรมส่งเสริมสหกรณ์, สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ พื้นที่ 1. (2553). *ข้อบังคับร้านสหกรณ์ กรุงเทพ จำกัด ฉบับที่ 5*. กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2542). *พระราชบัญญัติสหกรณ์*. กรุงเทพมหานคร: ชฎาพร ที่มาอุดมกร. (2549). *การบัญชีสหกรณ์*. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). *หลัง “ซ้อปช่วยชาติ” ปลูกจับจ่าย ห้างตะลุมบอนบั้นยอด โกงท้าย*. ค้นเมื่อ 8 มกราคม 2560 จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1481971003
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). *เปิดขาซ้อป Gen Y แร่งส่งกระตุ้นตลาด จับกระแสตลาด*. ค้นเมื่อ 7 มกราคม 2560 จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1482381631
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). *ยูนิลีเวอร์ เน้ทเวิร์คลุย “ออนไลน์” ดิคอวูชขายตรง*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2560 จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1479717377
- ภาวพงษ์ วิทยานุ. (2559). *ถ้าออนไลน์ไร้พรมแดน นักการตลาดรับมืออย่างไร*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2560, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1478151353
- วิรัตน์ แสงทองคำ. (2559). *เครือข่ายร้านสะดวกซ้อ*. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2560, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1480482047

องค์การสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือของบุคลากร

The Success of an Organization with Personnel's Involvement

นิฤมล มณีสว่างวงศ์

บทคัดย่อ

ผู้ประกอบการไม่ว่าขนาดเล็กหรือใหญ่ ต่างปรารถนาให้องค์การของตนประสบความสำเร็จ ดังนั้นต่างพยายามนำวิธีการต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้ศึกษาวิจัยไว้มาใช้ประกอบในการบริหารจัดการ ตั้งแต่การจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือ และกำหนดตัวชี้วัด เพื่อสะดวกในการติดตามผลการดำเนินงาน แม้ว่าจะวางแผนได้ดีสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปเพียงใด หากขาดความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กร ก็ยากที่องค์กรจะสัมฤทธิ์ผลตามที่คาดหวัง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาในการสร้างความรู้ความเข้าใจด้วยการสื่อสารเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ โดยนำเรื่องการจูงใจ การสร้างความคาดหวัง ความก้าวหน้าในอาชีพ งานที่ท้าทาย การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ความเป็นอิสระ และการมีส่วนร่วม ตลอดจนการจัดการด้านคุณภาพชีวิต การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ สู่การฝึกอบรมพัฒนา จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน จนนำไปสู่ความรักความผูกพันในองค์กร เต็มใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้องค์การเติบโตอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: (1) การบริหารจัดการ (2) การสื่อสาร (3) ความผูกพัน (4) ความร่วมมือ (5) ความสำเร็จ

Abstract

Either big or small entrepreneurs want their enterprise to be successful. Thus, all of them try to bring in different techniques and methods proposed and studies by researchers to be used for their managing. To develop a strategic plan, Balanced Scorecard is used as a tool. Key Performance Indicators are also specified to conveniently monitor operations. Even though the plan is well developed and concurrent with the changing environments, the lack of personnel's wholeheartedly involvement in an organization would make it difficult to achieve the expected targets. With that, managers are facing with challenges to use various methods to create awareness and understanding with communication to have involvement from capable staffs. Motivation, expectation development, career advancement, challenging works, work environment, involvement, quality life management, efficient evaluation, development

training are applied to influence the work satisfaction, in which later develop into employee engagement, willingness to efficiently works, and organization's sustain growth .

Keywords: Management, Communication, Engagement, Involvement, Success

บทนำ

ผู้ประกอบการไม่ว่าขนาดเล็กหรือใหญ่ ต่างหวังให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จทั้งสิ้น แต่สภาพแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี แม้ระบบนิเวศที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จด้วย การศึกษาถึงปัญหาต่าง ๆ และพยายามแก้ไขปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการดำเนินงาน การนำหลักการจัดการสมัยใหม่มาใช้ ทั้งการวางแผนด้วยการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators; KPI) ในการดำเนินงาน เพื่อสามารถติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แม้การวางแผนจะเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ แต่ถ้าผู้นำขาดซึ่งความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร ก็ไม่สามารถทำให้ภารกิจต่าง ๆ บรรลุตามเป้าหมาย จึงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้บริหารทุกท่าน

จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีนักวิชาการหลายๆท่านตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันที่พยายามศึกษาหาความรู้ และวิธีการที่จะผูกใจผู้ปฏิบัติงาน ให้ร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยการนำความรู้ความสามารถและพลังกาย พลังใจ ท่วมเทให้กับงานอย่างเต็มที่

หลายธุรกิจไม่ว่าเป็นธุรกิจการผลิต ธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก ต่างหาวิธีการให้พนักงานให้ความร่วมมือด้วยวิธีการ ดังนี้

1. รางวัล (Rewards) ที่เป็นตัวเงิน เงินเดือนตามทักษะ ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ในกรณีที่ต้องไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ เงินพิเศษเพิ่มเติมหากต้องปฏิบัติงานเป็นกะ งานผลัด หรือเข้าเวร เบี้ยเลี้ยง เบี้ยขยัน โบนัส และยังมีสวัสดิการการรักษาพยาบาลประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ เงินประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน เงินสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือพิเศษต่างๆ และส่วนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ สวัสดิการ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี รถรับส่ง เครื่องแบบ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ของที่ระลึก กระเช้าเยี่ยมไข้ เป็นต้น

2. ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ด้วยการวางแผนให้พนักงานเติบโตได้ตามสายงาน และข้ามสายงาน พร้อมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานได้เตรียมพัฒนาตนเองในงานที่ตนรัก และถนัด โดยองค์กรจะมีการจัดฝึกอบรมให้ทั้งภายในและภายนอก เพื่อเตรียมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. งาน (Work) ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) มีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ สร้างการทำงานเป็นทีม งานที่ท้าทาย

4. คุณภาพชีวิต (Quality of Work Life) องค์กรจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด ปลอดภัย แสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องอาหาร มีห้องพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ มีสถานที่ให้พนักงานได้พักผ่อน ออกกำลังกาย ตลอดจนมีชมรมต่างๆ จัดกิจกรรมให้กับพนักงานและครอบครัว เพื่อสร้างความสมดุล ในเรื่องงานและครอบครัว (Work/Life Balance)

5. ระเบียบปฏิบัติขององค์กร (Company Practices) องค์กรจัดทำคู่มือระเบียบจรรยาบรรณและ ข้อบังคับในการทำงาน ระเบียบเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ตลอดจนกำหนดค่านิยมและ วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับทราบเป็นแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

6. การจัดการด้านผลงาน (Performance Management) องค์กรมีหลักเกณฑ์ในการวัดผลการ ดำเนินงานขององค์กรหน่วยงานและบุคคลประจำปี โดยใช้ KPI เป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินผล พร้อมทั้งนำไปพิจารณาถึงการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การจ่ายโบนัส เพื่อให้บุคลากรรู้สึก ถึงความเป็นธรรมและมีความภูมิใจในผลงานของตน

สิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดสอดคล้องกับแนวคิดด้านการสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร (Employee Engagement) ซึ่งแบ่งไว้ 7 ปัจจัย เรียกว่า Modal 7E ซึ่งประกอบด้วย

E1 คือ Employee Engagement for Compensation การบริหารค่าจ้าง

E2 คือ Employee Engagement for Performance Management การบริหารผลงาน

E3 คือ Employee Engagement for Career Development การเจริญเติบโตของพนักงาน

E4 คือ Employee Engagement for Empowerment ภาระงาน

E5 คือ Employee Engagement for Communication การสื่อสาร

E6 คือ Employee Engagement for Quality of Work Life คุณภาพชีวิต

E7 คือ Employee Engagement for Environment บรรยากาศการทำงาน

แม้ว่าแต่ละองค์กรได้นำวิธีการต่างๆมาใช้เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในงาน เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร แล้วก็ตามแต่พบว่ายังไม่สามารถทำให้บุคลากรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรได้มากพอ ซึ่งเห็นได้จากการสำรวจ พบว่าพนักงานบริษัทมีค่าเฉลี่ยของความรักความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงประมาณ 30% อีก 50% ทำงานไปวัน ๆ อีก 20% เป็นบุคคลที่พร้อมจะทำให้เกิดปัญหาให้กับองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าอายุงานมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ อายุงานมากจะมีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าอายุงานน้อย แล้วองค์กรจะแก้ไขอย่างไรกับผลสำรวจดังกล่าว

สิ่งสำคัญที่องค์กรควรดำเนินการ ดังนี้

1. ทำการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) อย่าง ต่อเนื่องปีละ 1 ครั้ง เพื่อทราบถึงระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร เนื่องจากความผูกพันดังกล่าวส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร การที่ได้ทราบถึงระดับ

ความผูกพันที่มีต่องาน สัมพันธภาพภายในองค์กรที่ผู้นำแต่ละระดับมีให้กับผู้ปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพร้อมของทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถรู้ถึงข้อบกพร่อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลา นอกจากนี้ ยังทำให้ทราบถึงมุมมองของพนักงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

2. ศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ตามแนวทางของ ดร. อีริคเบริน ที่กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากพื้นฐานชีวิตในวัยเด็กที่ได้รับมาทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว ในเรื่องต้นแบบชีวิต (Life Script) ฐานะชีวิต (Life Position) การวิเคราะห์โครงสร้าง (Structural Analysis) ซึ่งทั้ง 3 ส่วนที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน และส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

ต้นแบบชีวิต (Life Script) เกิดจากวัฒนธรรม โดยครอบครัวจะอบรมสั่งสอนโดยยึดเอาจารีตประเพณีและสิ่งที่ปฏิบัติในครอบครัวและส่วนที่เป็นตนเองเกิดจากสภาพแวดล้อมของครอบครัว สังคม และประสบการณ์การเรียนรู้ จากการสั่งสอน การประเมินสถานการณ์ และปรับตัว ทำให้การแสดงออกทางความรู้สึกแตกต่างกันตามประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมา การสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทำให้ได้รู้จักตัวเองตามแนวคิดที่เรียกว่า หน้าต่างโจฮารี (Johari's window) ส่วนนี้ทำให้รู้เรา

ฐานะชีวิต (Life Position) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับเด็กโดยเปรียบเทียบกับคนใกล้ชิดที่เลี้ยงดู ส่วนใหญ่คือพ่อแม่ แล้วทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า บุคคลอื่นมีคุณค่า (I'm not OK, You're OK) ตนเองไม่มีคุณค่า บุคคลอื่นไม่มีคุณค่า (I'm not OK, You're not OK) ตนเองมีคุณค่า บุคคลอื่นไม่มีคุณค่า (I'm OK, You're not OK) ซึ่งฐานะชีวิตทั้ง 3 นี้ เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวและเกิดขึ้นในช่วงที่มีอายุประมาณ 3 ขวบ และยึดถือแบบใดแบบหนึ่ง ส่วนที่เห็นว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลอื่นมีคุณค่า (I'm OK, You're OK) ซึ่งเกิดขึ้นโดยรู้ตัว และเป็นส่วนที่ตนเองแยกแยะสิ่งถูกสิ่งผิด โดยประยุกต์กับหลักศาสนาและปรัชญา เพื่อปรับตนเอง

การวิเคราะห์โครงสร้าง (Structural Analysis) ได้วิเคราะห์ว่าบุคคลแต่ละคนมีบุคลิก 3 แบบ ภายในตัว คือ บุคลิกของพ่อแม่ (Parent Ego State) มีลักษณะการใช้อำนาจ บุคลิกผู้ใหญ่ (Adult Ego State) มีลักษณะของการใช้เหตุผล บุคลิกของเด็ก (Child Ego State) มีลักษณะของการใช้อารมณ์ บุคลิกทั้ง 3 เกิดขึ้นในตัวเรา จะมีส่วนใดมากหรือน้อยหรือหนักไปทางบุคลิกใด ขึ้นอยู่กับเลี้ยงดู บุคคลแต่ละคนจะตอบสนองต่อการกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามบุคลิกของตนเอง

ดังนั้น ผู้นำควรทำความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว เพราะต้นแบบชีวิต ฐานะชีวิตและการวิเคราะห์โครงสร้างทำให้รู้เขา พฤติกรรมการแสดงออกจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิด ทศนคติ ทำให้สามารถคาดคะเนความต้องการและทราบถึงปัญหาต่าง ๆ และทำให้รู้แนวทางการติดต่อสื่อสารได้จากการรู้เขา รู้เรา

3. ศึกษาบุคลิกภาพและความแตกต่างบุคคลของคนต่างรุ่น เป็นการศึกษาบุคลิกภาพตามช่วงอายุ Generation หรือรุ่น ซึ่งแต่ละรุ่นจะมีอายุห่างกันประมาณ 20 กว่าปี มีการศึกษาเรื่องดังกล่าวกันมาก

โดยเฉพาะทางด้านสังคมศาสตร์ ที่ศึกษาถึงพฤติกรรม สังคม การใช้ชีวิต ความคิด ที่นิยมกล่าวถึงมากมี 4 รุ่น ดังนั้น องค์กรควรศึกษาว่ามีบุคลากรอยู่ในรุ่นใดบ้าง เนื่องจากแต่ละรุ่นมีความแตกต่างกันด้านความคิด ค่านิยม ลักษณะนิสัย และพฤติกรรม ทำให้เกิดปัญหาช่องว่างระหว่างวัย ซึ่งมีกระบวนการคิด วิธีการทำงาน วิธีการสื่อสารที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Baby Boomer (Gen B) เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507 อายุ 50 ปีขึ้นไป เป็นช่วงหลัง สงครามโลกครั้งที่ 2 และมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม ซึ่งมีการแข่งขันสูง บุคคลกลุ่มนี้จะมีความ อดทนให้ความสำคัญกับงาน มุ่งมั่นทำงานจนกว่าจะประสบความสำเร็จ เพื่อพิสูจน์ความมีศักยภาพของตนเอง รักดีต่อองค์กร เคารพกฎระเบียบ และต้องการงานที่มั่นคงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ใช้ชีวิตเรียบง่าย

Generation X (Gen X) เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522 อายุ 38-52 ปี คนรุ่นนี้เกิดมาในช่วงของ สันติภาพ ซึ่งเป็นช่วงพัฒนาด้านเทคโนโลยี คนรุ่นนี้จึงเริ่มมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น คอมพิวเตอร์ วิดีโอเกม วอล์คแมนทำให้สังคมเปลี่ยนไปนิยมวัตถุ มีผลต่อสถาบันครอบครัว และความภักดีต่อองค์กร ทำให้คนรุ่นนี้มีความทะเยอทะยาน แต่ชอบความเป็นอิสระ อดทนน้อย เปลี่ยนงานง่าย ชอบทำงานที่ สุขสบาย จึงต้องการความยืดหยุ่น จะทุ่มเทให้กับงานเมื่องานนั้นท้าทาย

Generation Y (Gen Y) เกิดระหว่างปี 2523-2543 อายุ 17 ปีขึ้นไป นับว่าเป็นคนวัยทำงานที่ได้รับ การดูแลจากบิดา มารดาอย่างดีที่สุดและมีแนวโน้มว่าเป็นคนวัยทำงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด เพราะเป็นช่วง ที่เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาค่อนข้างสูง และระบบการศึกษาให้ความสำคัญกับการคิดวิเคราะห์มากขึ้น ครอบครัวมีความรู้สูงขึ้น จึงส่งเสริมทักษะด้านต่าง ๆ มากขึ้น คนรุ่นนี้จึงมีความเป็นตัวของตัวเองสูง อยู่บนฐานข้อมูลต้องการเรียนรู้ประสบการณ์ที่หลากหลาย พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทำงานได้หลายด้านมี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าแสดงออก เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี ชอบที่จะทำอะไรด้วยตนเอง จากการวิจัยพบว่า คนที่อยู่ใน Gen Y ต้องการงานที่ท้าทาย มีโอกาสก้าวหน้าและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ชอบการทำงานเป็นทีม มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความยืดหยุ่นในการทำงาน จากการสำรวจในเอเชีย พบว่า คนกลุ่มนี้ต้องการทำงานกับองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

Generation Z เกิดหลังปี พ.ศ. 2543 ยังไม่อยู่ในวัยทำงาน

จากความแตกต่างกันในด้านความคิด ค่านิยม ลักษณะนิสัย ตลอดจนพฤติกรรม จำเป็นที่ ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจสิ่งดังกล่าวและตอบสนองความต้องการของรุ่นต่าง ๆ โดยเฉพาะ Gen Y ที่เป็น รุ่นที่สืบทอดงานต่อ แต่ก็มีความยากลำบากจากงานง่าย องค์กรอาจนำวิธีสืบทอดของรุ่นพี่รุ่นน้องใน สถาบันการศึกษามาใช้ เพื่อให้รุ่นพี่ค่อยเป็นที่เลี้ยง ให้คำแนะนำ ปรึกษา และสอนงาน เพื่อสร้างความผูกพัน ระหว่างรุ่นพี่และรุ่นน้อง และเกิดความไว้วางใจเกรงใจ เพื่อลดอัตราการลาออกจากงาน

4. ทำการสำรวจเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีการสื่อสารอย่างทั่วถึงหรือไม่จากประสบการณ์ที่ผ่านมา พบว่า มุมมองของฝ่ายบริหารนั้น เห็นว่าองค์กรมีการสื่อสารอย่างทั่วถึง ในขณะที่ผู้บริหารระดับล่างบางส่วนและผู้ปฏิบัติงาน จะรู้สึกว่าได้รับข่าวสารข้อมูลไม่ทั่วถึงและเพียงพอ

เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร จำเป็นที่จะต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ ไม่ว่าจะเป็นการรับข่าวสารจากภายนอกที่ต้องใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ การให้ข่าวสารแก่ภายนอกและภายในเพื่อใช้ในการสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการสื่อสารสร้างความเข้าใจในเรื่องต่อไปนี้

1. นโยบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้พนักงานทราบถึงจุดมุ่งหมาย ซึ่งส่งผลต่อขวัญกำลังใจ

2. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขต่างๆ

3. ข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการทำงาน งานที่รับผิดชอบ มาตรฐานงาน ซึ่งอยู่ในใบกำหนดหน้าที่งาน (job description) คำแนะนำในการทำงาน คู่มือปฏิบัติ

4. ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุผลของการทำงาน งานที่รับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับงานอื่น ต้องประสานงานกับใครบ้าง ควรแจ้งข่าวสารดังกล่าวให้กับพนักงานจะทำให้เขาทราบว่าเขามีความสำคัญกับองค์กรและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

5. ข่าวสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การให้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่างๆที่กำลังดำเนินอยู่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร การได้ข้อมูลด้านผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทราบว่าตนทำงานได้มาตรฐานระดับใด ควรพัฒนาศักยภาพด้านใดบ้าง การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน จะช่วยให้เกิดความเต็มใจในงานที่เขามีส่วนในการเสนอความคิดเห็น

วิธีการส่งข่าวสารภายในองค์กรทำได้โดยการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้า องค์กรหลายแห่งใช้ Internet ทุกวันนี้มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือจำนวนมาก ดังนั้นองค์กรที่เห็นความสำคัญของการสื่อสารหันมาใช้ Social Media มากขึ้น เพราะ โครงสร้างองค์กรมีความซับซ้อนมากขึ้น การสื่อสารผิดแผกไปจากเดิมมากและการทำงานในยุคปัจจุบัน เอื้อให้พนักงานระดับล่างสามารถพูดคุยกับผู้บริหารระดับบนสุดได้ การสร้างบรรยากาศในการทำงานในรูปแบบ “Social Workforce” จะช่วยให้การสื่อสารรวดเร็วและใกล้ชิดมากขึ้นและสร้างความเป็นกลุ่มไม่แปลกแยก

ผลดีของการนำ Social Media มาใช้ทำให้สามารถสื่อสารกันได้ทุกที่ ทุกแห่งที่มี การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างผลงานที่มีคุณค่ามากขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกให้ทำงานได้ง่ายขึ้นและจากพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ทำให้ฟังก์ชันที่อยู่ใน Social Media มากกว่าสื่อหลัก ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรและตราสินค้าได้ดีขึ้น

Social Media เป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถควบคุมได้ ขยายอย่างรวดเร็วและกว้างไกล องค์กรจึงต้องให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานถึงผลดี ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการใช้ Social Media และให้คิดก่อนว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ จากการสำรวจนักศึกษาจบใหม่จาก 75 ประเทศทั่วโลก 4,300 คน เมื่อเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2555 ของบริษัท PWC ภายใต้ชื่อ Millennials at Work Reshaping the Workplace พบว่า 41% ของผู้ตอบแบบสอบถาม อยากให้องค์กรสื่อสารกับพนักงานผ่านอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าการสื่อสารแบบตัวต่อตัว และการให้พนักงานเข้าถึงอุปกรณ์และช่องทางดิจิทัลในที่ทำงาน จะส่งผลให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะไม่เลือกทำงานกับองค์กรที่มีการกีดกันการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารด้วย Social Media

เมื่อผู้บริหารได้ทราบข้อมูลถึงระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรว่า ยังมีไม่มากพอที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายและทำความเข้าใจเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ความแตกต่างในเรื่องรุ่น (Generation) แล้วใช้ช่องทางการสื่อสารหลายๆช่องทาง โดยเฉพาะ Social Media เพื่อเข้าถึงกลุ่มพนักงานระดับต่างๆมากขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นให้เกิดความเข้าใจดีต่อกัน และให้พนักงานตระหนักถึงความใส่ใจขององค์กรที่มีต่อพนักงานในการที่จะอยู่ร่วมกันด้วยการดูแลเอาใจใส่ ความเป็นอยู่ของพนักงาน ทั้งในหน้าที่การงานและครอบครัว เพื่อให้เติบโตไปด้วยกันด้วยความจริงใจของฝ่ายบริหาร จะเป็นการช่วยให้ความผูกพันที่มีต่อองค์กรมากขึ้น และพนักงานเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ชนิตา ธรรมรัต. (2556). *ผูกใจพนักงานด้วย Social Media*. ค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/489078>.
- นิทัศน์ สิริโชติรัตน์. (2559). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิฤมล มณีสว่างวงศ์. (2554). *การสื่อสารในองค์กร Organization Communication* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บำรุง สาริบุตร และกิตติกร บุญส่ง. (2558). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ธุรกิจรับชำระ XYZ จำกัด employee engagment: A case study of bill payment XYZ company limited. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 7, 220-222.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภาคกุล. (2556). *ความผูกพันของพนักงาน Employee Engagement*. ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/pisitpipatphokakul/2013/10/11/entry-1>

- มารวย ส่งทานินทร์. (2557). ความผูกพันของบุคลากร *Employee Engagement*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/579251>
- สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ. (2559). การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร *Employee Engagement Survey*. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/consulting/employee-engagement-survey-consultant.html>
- อิงอร ตันพันธ์. (2558). ความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อองค์กรของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 16(2), 130-138.
- Thomas S. B., & Scott A. S. (2015). *Management: Leading collaborating in a competitive world* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.

การพัฒนาองค์การด้วยจริยธรรม เพื่อสร้างทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก
ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาประเทศไทย ๔.๐
“เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม”เพื่อการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนในภูมิภาคอาเซียน”

**Ethical Organizational Development to Build Up Quality, Creative and Positive Human
Capital Investment to Drive Country Economic and Social Development under
Thailand 4.0 Policy “Innovative Driven Economy” for Sustainable Growth
and Prosperity in Asean Region**

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์
ศาวิตรี ธนกิจเจริญวัฒน์

บทคัดย่อ

การพัฒนาองค์การด้วยจริยธรรม เพื่อสร้างทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพในการขับเคลื่อนและพัฒนาเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะการก้าวไปสู่ประเทศไทย ๔.๐ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม”เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องใช้นวัตกรรมควบคู่ไปกับการนำจริยธรรมมาใช้ในองค์การเพื่อพัฒนาจากภายในสู่ภายนอก โดยอาศัยแนวคิดในด้านต่างๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ (1) แนวคิดการพัฒนาองค์การศึกษเพื่อสร้างบุคคลากรที่มีคุณภาพทางธุรกิจ (2) แนวคิดจริยธรรมเพื่อการพัฒนาบุคคลากรในองค์การ (3) แนวคิดทุนมนุษย์ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก และ (4) แนวคิดการพัฒนาองค์การตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม”

ตามแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพบว่ากระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม หรือเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมีการพัฒนาทางด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ด้วยความคิดสร้างสรรค์นั้น คือ สาเหตุทำให้องค์การทางธุรกิจต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การหลักที่สำคัญในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเข้ามาสู่การทำงานในองค์การธุรกิจ เพื่อพัฒนาประเทศให้มั่นคง มั่งคั่ง และเจริญก้าวหน้าจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้ทันกับนวัตกรรมต่างๆอย่างเหมาะสม มีศักยภาพ และคุณภาพมากที่สุด โดยเฉพาะบุคคลากรในองค์การจำเป็นต้องยึดหลักจริยธรรมเป็นต้นทุนในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งจะสร้างให้องค์การนั้นมีระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัด บุคลากรต้องมีน้ำใจไมตรี มีความเกื้อกูล สนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกันในองค์การ เพื่อเป็นการปลูกฝังรากฐานสำคัญที่จะทำให้องค์การมีความเข้มแข็ง และสามารถพัฒนาตนเองได้ในด้านต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

ดังนั้น การผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพจะประกอบไปด้วยการมีคุณธรรม จริยธรรม ความคิดสร้างสรรค์เชิงบวกในการพัฒนานวัตกรรมขององค์กรเพื่อปฏิบัติการกิจให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรนั้น บุคลากรที่มีคุณภาพเปรียบเสมือนทุนมนุษย์ที่สำคัญในองค์กรที่จะนำความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมดออกมาใช้ให้เกิดศักยภาพ และพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในการก้าวไปสู่การพัฒนาตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมโดยใช้ทุนมนุษย์ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในเชิงบวกที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กรและสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืน

คำสำคัญ: (1) การพัฒนาองค์กรด้วยจริยธรรม (2) ทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ (3) นโยบายประเทศไทย ๔.๐

Abstract

Ethical Organization development to build up quality Human Capital Investment to drive and develop the country economy under government's policy, especially toward Thailand 4.0 Policy "Innovation-Driven Economy" is critically important to the application of concept in conjunction with the adoption of ethics to apply in the organization development in order to develop from internal to external environment, based on various key elements of concept as follows. (1) Concept to develop educational organization to create quality business personnel. (2) Ethical Concept to develop personnel in the organization (3) Human Capital Investment Concept, i.e. quality human resource development; creative and positive thinking, and (4) the concept of organization development under Thailand 4.0 Policy "Innovative Driven Economy."

Based on the above concept, it is found that there is a rapid changed in the current economic, social, political, cultural or technological aspects. In addition, the ongoing innovation with creativity are the key factor, caused the business organizations to keep developing and adapting in order to keep pace with the changes at all times. Higher educational institution which is the key organization in developing quality human resources into working in business organizations in order to develop country stability and prosperity, therefore, needs to keep developing and changing in order to keep pace with the innovation and change appropriately, potentially and qualitatively, to its best, especially personnel in the organization are required to strictly adhere to the ethical principle as a cost in living together which will create a strict rule and regulation to that organization while the personnel shall have supportive friendship, team spirit

and mutually encourage and support to each other in the organization in order to cultivate an important foundation that will strengthen and develop the organization to be successful in various aspects.

As such, the development of quality personnel will constitute ethics, morality, creativity, positive thinking, in developing innovation of the organization in order to fulfill the mission and achieve the goal of that particular organization. Quality Personnel is considered as the key Human Capital investment capital in an organization that will bring out all available knowledge and competency for utilization potentially and for self-development in order to move forward under Thailand 4.0 Policy “Innovative Driven Economy” through Human Capital Investment in a creative and positive ways which create the value to the organization and society to the sustainable development of the country.

Keyword: Ethical Organization Development, Quality Human Capital Investment, Thailand 4.0 Policy

บทนำ

ประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะประเทศบางประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น มีประชากรสูงวัยกว่า 70 ล้านคน จากประชากร 127 ล้านคนทั่วประเทศ กำลังเผชิญกับปัญหาด้านโครงสร้าง คือ ภาวะประชากรสูงวัย แต่ประเทศเหล่านี้ก็มีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพและโครงสร้างพื้นฐานที่ดีพอในการที่จะรองรับ ตรงกันข้ามประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศมีประชากรวัยทำงานจำนวนมาก แต่กลับยังไม่มีโครงสร้างที่สามารถทำให้บุคลากรเหล่านั้นเป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะมีหลายประเทศในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน กำลังเข้าใกล้ความเป็นสังคมสูงวัยมากขึ้นทุกขณะ คาดว่าในอีก 15 ปีข้างหน้า ประชากรสูงวัยในอาเซียนจะมีจำนวนมากกว่าร้อยละ ๑๖ ของประชากรทั้งหมด

ตาราง 1 สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุในอาเซียนระหว่างปี ค.ศ. 2015-2050

ประเทศ	2015			2050		
อายุ	60+	80+	รวม	60+	80+	รวม
บรูไน	7.6	0.7	8.3	30.9	6.2	37.1
กัมพูชา	6.8	0.5	7.3	17.6	2.6	20.2
อินโดนีเซีย	8.2	0.7	8.9	19.2	2.3	21.5
ลาว	6.0	0.5	6.5	14.7	1.6	16.3
มาเลเซีย	9.2	0.8	10.0	23.6	3.6	27.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ประเทศ	2015			2050		
อายุ	60+	80+	รวม	60+	80+	รวม
เมียนมาร์	8.9	0.8	9.7	18.8	2.1	20.9
ฟิลิปปินส์	7.3	0.6	7.9	14.0	1.6	15.6
สิงคโปร์	17.9	2.4	20.3	40.4	13.8	54.2
ไทย	15.8	2.1	17.9	37.1	9.9	47.0
เวียดนาม	10.3	2.0	12.3	27.9	6.2	34.1
ค่าเฉลี่ย (%)	9.8	1.11	10.9	24.4	5.0	29.4

ที่มา. จาก UN Population Division (2015)

จากตารางแสดงสัดส่วนประชากรสูงอายุในกลุ่มประเทศอาเซียน ระหว่างปี ค.ศ. 2015-2050 (ปี พ.ศ. 2558-2593) ชำ้ต้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาประชากรสูงวัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากข้อมูลแสดงสัดส่วนประชากรสูงอายุประเทศไทยในปี พ.ศ. 2593 ประเทศไทยซึ่งมีประชากรสูงวัยที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนสูงถึง ร้อยละ 37.1 ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่สูงรองลงมาจากประเทศสิงคโปร์ซึ่งมีสัดส่วนประชากรสูงวัยมากที่สุดในกลุ่มประเทศอาเซียน

องค์การทางการศึกษาเป็นองค์การที่มีหน้าที่หลักในการให้ความรู้ ชักจูง และฝึกฝนตลอดจนให้แนวทางในการสร้างอาชีพแก่ทุนมนุษย์ซึ่งเป็นหัวใจของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งนี้้องค์การทางการศึกษายังเป็นสถาบันซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตกำลังแรงงานทางเศรษฐกิจ เพื่อพัฒนาประเทศ เมื่อมองลึกลงไปทุนมนุษย์จะมีคุณภาพดีได้ต้องเริ่มจากองค์การทางการศึกษาที่ดีและมีศักยภาพมาก่อนหากเปรียบเทียบกับสถาบันครอบครัวที่มีบุตรหลานเติบโตมาอย่างมีคุณภาพนั้น จะเห็นได้ว่า ครอบครัวนั้น ๆ ซึ่งต้องมีหัวหน้าครอบครัว และสมาชิกในครอบครัวทำหน้าที่เป็นผู้เกื้อกูล สนับสนุน ช่วยเหลือ และคอยให้กำลังใจส่งเสริมซึ่งกันและกันอย่างดีเยี่ยมเช่นเดียวกับองค์การทางการศึกษาที่จะผลิตบัณฑิตให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีศักยภาพอย่างเต็มเปี่ยมได้นั้น ต้องเริ่มจากภายในองค์การซึ่งต้องมีคุณภาพมาก่อนเสมอในสภาวะปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี หรือแม้แต่วัฒนธรรมที่ไม่เข้มแข็งจะถูกเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสื่อทางสังคม

ดังนั้น จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์การให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้า สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาที่ไม่ควรมองข้าม คือ หลักจริยธรรมในทางพุทธศาสนากล่าวว่ จริยธรรมคือการนำความรู้ ความจริงหรือกฎธรรมชาติมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตที่ดำรงถือเป็นกฎเกณฑ์แห่งความประพฤติ หรือหลักความจริงที่เป็นแนวทางแห่งความประพฤติปฏิบัติให้มนุษย์อยู่

ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นสุขขององค์การทางการศึกษาจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีจริยธรรมในองค์การที่ดีได้แก่ การสร้างบุคคลากรให้เป็นต้นแบบในด้านความซื่อสัตย์ สุจริต มีเมตตา มีความคิดสร้างสรรค์เชิงบวกและมีความสุขภาพอ่อนนุ่มถ่อมตนรวมถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานเพื่อไปสู่สังคมที่มีความสุขในการหล่อหลอมทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ซึ่งสิ่งนี้เป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์การมีความเข้าใจตนเอง และผู้อื่นมีการส่งเสริมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ความคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ซึ่งกันและกันเพื่อนำพาให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพและศักยภาพอย่างเต็มเปี่ยม พร้อมทั้งจะพัฒนาบัณฑิตให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพเป็นแรงงานที่มีความสามารถนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

การพัฒนาดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 ของนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ที่ต้องการปรับเปลี่ยนนโยบายทางเศรษฐกิจไปสู่ยุคเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ (1) เปลี่ยนจากเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (2) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่โดยรัฐต้องให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง (3) เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services (4) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

ผู้เขียนจึงมีแนวคิดว่าการพัฒนาองค์การทางการศึกษาด้วยจริยธรรมจะเป็นการทำให้องค์การทางการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อสามารถผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเข้ามาสู่การทำงานในองค์การธุรกิจอีกทั้งยังเป็นการสร้างคุณค่าที่ดีและทำให้องค์การทางการศึกษาเป็นองค์การที่มีศักยภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพเป็นแรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีทักษะสูง อันเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ไปสู่ยุคของการพัฒนาโดยแท้จริง

แนวคิดการพัฒนาองค์การทางการศึกษาเพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพทางธุรกิจ

องค์การคือเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงขณะเดียวกันมีการเน้นการบริหารหรือการจัดการวัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาการทำงานเป็นทีมโดยเฉพาะการประกอบธุรกิจ นอกเหนือไปจากการเน้นในเรื่องกลุ่มกับกระบวนการการเปลี่ยนแปลงองค์การ การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนไว้ล่วงหน้าเป็นการวัดประเมินค่าตัวเองที่ตั้งอยู่บนรากฐานของค่านิยม โดยมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และเทคโนโลยีต่างๆ กระบวนการดังกล่าวเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การทั้งระบบให้ดีขึ้น

ประการที่หนึ่ง การพัฒนาองค์การตั้งอยู่บนรากฐานของค่านิยม สี่ต่างๆ กระแสความเปลี่ยนแปลงของการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาค่านิยมขององค์กร เพราะเวลาพิจารณา

การพัฒนาองค์กร ไม่ว่าจะในแง่ทฤษฎีหรือการปฏิบัติจะเห็นได้ว่ามีพื้นฐานอยู่บนค่านิยมประชาธิปไตย และมนุษยนิยม ค่านิยมเหล่านี้โดยทั่วไปมักจะเป็นตัวกำหนดว่าอะไรคือสิ่งที่สมควรจะได้รับการเปลี่ยนแปลงและมีใครบ้างที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง

ประการที่สอง การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการ เนื่องจากมีขั้นตอนที่เริ่มต้นตั้งแต่มีการเก็บรวบรวมข่าวสารข้อมูล การวินิจฉัยปัญหาการวิเคราะห์ข่าวสารข้อมูลธุรกิจที่ได้มา การพัฒนาทางเลือกที่ใช้ในการแก้ปัญหาตลอดจนมีการดำเนินการให้สมาชิกขององค์กรได้รับรู้ผลการกระทำของตน

ประการที่สาม กระบวนการพัฒนาองค์กรทำให้สมาชิกผูกพันกับการวัดประเมินค่าตัวเองและองค์กรได้ เพราะต้องการให้สมาชิกเป็นผู้ประเมินกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่สำคัญและทำการเปลี่ยนแปลงเท่าที่จำเป็น

ประการที่สี่ เทคนิคการพัฒนาองค์กรที่นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยทั่วไปนำมาเข้ามาใช้อย่างมีแบบแผน เนื่องจากการพัฒนาด้านการบริหารบุคคลากรในองค์กรเป็นกระบวนการที่ตั้งอยู่บนรากฐานของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่างๆ ของการวางแผนนี้ที่เริ่มตั้งแต่ขั้นที่หนึ่ง ขั้นกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ขั้นที่สองขั้นวางแผนปฏิบัติ ขั้นที่สามติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและปฏิบัติภารกิจขององค์กรร่วมกันให้ประสบความสำเร็จ เป็นต้น

ประการที่ห้า การพัฒนาองค์กรเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ต่างๆ เนื่องจากไปเกี่ยวข้องกับวิธีการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลประเภทใดควรมีการเก็บรวบรวมและถ้าหากจะมีการเก็บรวบรวมควรรใช้วิธีใด

ประการที่หก การพัฒนาองค์กรเน้นการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรทั้งหมดให้ดีขึ้น เนื่องจาก (1) จะต้องทำให้เป้าหมายที่หลากหลายขององค์กรนอกจากบรรลุผลแล้วยังต้องให้เป้าหมายเหล่านั้นประสานกันได้ ตลอดจนความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร (2) องค์กรและสมาชิกจะต้องใช้ศักยภาพที่ตนมีไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรร่วมกัน (3) องค์กรจะต้องจัดบรรยากาศที่จะไปทำให้องค์กรและสมาชิกร่วมมือกันพัฒนาทั้งนี้เพื่อความเจริญงอกงามขององค์กรและสมาชิกเอง

ดังนั้น กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม หรือเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาทางด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ด้วยความคิดสร้างสรรค์ นั้น คือสาเหตุทำให้องค์กรทางธุรกิจต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นองค์กรหลักสำคัญที่ต้องทำหน้าที่ในการผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเพื่อบุคลากรเหล่านั้นจะก้าวเข้ามาสู่การทำงานในองค์กรธุรกิจ เพื่อพัฒนาประเทศให้มั่นคง และเจริญก้าวหน้า จำเป็นต้องมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้ทันกับนวัตกรรมต่างๆอย่างเหมาะสม มีศักยภาพและคุณภาพมากที่สุด

แนวคิดจริยธรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

จริยธรรม ซึ่งเป็นความถูกต้อง ดีงาม สัจคมทุกสิ่งจะกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา บรรทัดฐานของตนเองว่าอะไรคือสิ่งที่ดีงาม อะไรคือความถูกต้อง เช่น ในสังคมโจร การขโมย การปล้นเพื่อความอยู่รอดถือเป็นเรื่องปกติถูกต้องในหมู่โจร แต่ในสังคมทั่วไปการกระทำเรื่องดังกล่าว ถือเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเป็นความคิดที่ต้องมีบทลงโทษ ดังนั้นสิ่งที่เป็ความดี ความถูกต้องในความคิดของแต่ละบุคคลจึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานการอบรมขัดเกลาของบุคคลในสังคมนั้น ๆ

จริยธรรมจะเกิดขึ้นต่อเมื่อกำนิยมหรือคุณธรรม ตั้งแต่ ๒ ตัวขัดแย้งกัน ทำให้บุคคลต้องตกอยู่ในสภาพที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในการเลือกที่จะปฏิบัติตามคุณธรรมหรือค่านิยมตัวใดตัวหนึ่ง เช่น ความกตัญญูต่อบุคคลขัดแย้งกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นต้น บุคคลที่ตัดสินใจเลือกคุณธรรมหรือค่านิยม ตัวที่มีประโยชน์แก่ส่วนรวมมากกว่าที่เป็นประโยชน์แก่เฉพาะตนหรือพวกพ้องในกลุ่มเล็กๆ จึงมักเป็นบุคคลที่มีจริยธรรมสูง ดังนั้น จริยธรรมจึงมีความหมายครอบคลุมทั้งสาเหตุ กระบวนการ และผลของการทำความดีละเว้นความชั่ว สำหรับจริยธรรมในการทำงาน คือ ระบบการทำความดีละเว้นความชั่วในเรื่องที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานและผลงานตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้น

จากคู่มือจริยธรรมบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัย ของคณะกรรมการวิจัยใสสะอาดได้ให้ความหมายของคำว่า จริยธรรม มีองค์ประกอบ ๓ ประการ กล่าวคือ

ประการที่หนึ่ง จริยธรรมในแบบการคิดหาเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประการที่สอง จริยธรรมในแบบความรู้สึกทางจิตใจ การศึกษาจริยธรรมของบุคคลในข้อนี้คือศึกษาค่านิยม ความเชื่อและความรู้สึกชอบไม่ชอบ

ประการที่สาม จริยธรรมในการแสดงออกภายนอก คือ การศึกษาจริยธรรมเป็นส่วนที่เป็นพฤติกรรมภายนอกของบุคคล เช่น พฤติกรรมซื่อสัตย์ เอื้อเฟื้อ เป็นต้น

การพัฒนามโนธรรม จิตสำนึก และมาตรฐานพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญหากองค์กรมีบุคลากรที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ คุณธรรม และคุณประโยชน์จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ดังนั้น จริยธรรมจึงเป็นรากฐานของความสำเร็จ บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องยึดหลักจริยธรรมเป็นรากฐานในการอยู่ร่วมกันเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรมีระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัด บุคลากรต้องมีความเกื้อกูล สนับสนุนส่งเสริมและมีไมตรีจิตต่อกัน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง และสามารถพัฒนาในด้านต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทุนมนุษย์

แนวคิดทุนมนุษย์

แนวคิดทุนมนุษย์ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก ทุนมนุษย์ประกอบด้วยทักษะ ประสบการณ์ และความรู้ ความชำนาญงาน สามารถพิจารณาโดยแยกองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถ เป็นความชำนาญในด้านกิจกรรม หรืองานในรูปแบบต่างๆ ความสามารถจะประกอบด้วยส่วนประกอบย่อยอีก ๓ ส่วน คือ

1.1 ความรู้ในข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับงานหนึ่ง ๆ

1.2 ทักษะ ความคล่องแคล่วรู้จักขั้นตอนและวิธีการสำหรับปฏิบัติการกิจใดภารกิจหนึ่งให้ลุล่วงได้เป็นอย่างดี

1.3 ความสามารถเฉพาะตัว หรือพรสวรรค์ เป็นคุณสมบัติสำหรับการทำงานใดงานหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด และมีติดตัวมาแต่กำเนิด

2. พฤติกรรม มีลักษณะเป็นการแสดงออกที่มีส่วนต่อความสำเร็จของงานที่สังเกตได้ พฤติกรรม คือ การรวมเอาสิ่งที่มีมาแต่เดิมและที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาใหม่ที่บุคคลคนหนึ่งจะแสดงกับสถานการณ์ตลอดจนปัจจัยกระตุ้นเชิงสถานการณ์ต่าง ๆ

3. ความพยายาม เป็นการนำเอาทรัพยากรทางกาย และความคิดไปใช้ด้วยความมีสติเพื่อบรรลุสู่เป้าหมายเฉพาะบางอย่าง ความพยายามเป็นหัวใจของจรรยาบรรณในการทำงาน เป็นหลักสำคัญที่แม้คนจะมีความสามารถหรือพรสวรรค์เพียงน้อยนิดก็ยังสามารถทำอะไรก็ได้ ความพยายามจะเป็นตัวกระตุ้น ผลักดันให้เกิดทักษะ ความรู้ และความสามารถเฉพาะตัว ตลอดจนพฤติกรรมที่ได้รับการควบคุมเพื่อก่อให้เกิดการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์

4. เวลา เป็นปัจจัยด้านลำดับเวลาของการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งอาจเป็นระยะเวลาหลายๆ ชั่วโมงต่อวัน หลายปีในงานอาชีพใดอาชีพหนึ่ง หรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งระหว่างนั้น เวลาถือเป็นทรัพยากรพื้นฐานมากที่สุดภายใต้การควบคุมของบุคคล

การบูรณาการระหว่างพุทธญาณวิทยาและตัวแบบ KSM รูปแบบ KSM Model เป็นการการพัฒนา มนุษย์ให้มีสมรรถนะที่เก่งทั้งใจและกาย (อัจฉริยะ-อริยะ) โดยต้องเริ่มจาก L (Leader) F, OCAP หมายถึง สมรรถนะด้านการมีภาวะผู้นำในสถาบันครอบครัว F (Family) และองค์กร O (Organization) ซึ่งอาศัย กระบวนการ 3 ขั้นตอนในการฝึกคน ประกอบด้วย การกระตุ้นจิตสำนึก C (Concept Stimuli) การทำ กิจกรรม A (Activity) P (Project) การทำโครงการ เพื่อฝึกการสร้างสมรรถนะความเป็นผู้นำ

โดย K (Knowledge) D, H, F หมายถึง สมรรถนะด้านการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถซึ่งอาศัย กระบวนการ 3 ขั้นตอน ในการฝึกคน ประกอบด้วย การเป็นผู้ที่มุ่งมั่น D (Determination) เป็นผู้นำที่ทำงานหนักกว่าผู้อื่น H (Hard Working) เป็นผู้ที่มิวิสัยทัศน์มองการณ์ไกล F (Future Vision) S (Skill) S, Co, CRE

หมายถึง สมรรถนะด้านทักษะ ความชำนาญ ซึ่งอาศัยกระบวนการ 3 ขั้นตอนในการฝึกคน ประกอบด้วย การมีความรับผิดชอบ R (Responsibility) การประสานแผนงาน CO (CO-Ordination) มีความคิด สร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ ๆ CRE (Creative) และ M (Management) H, S, Di หมายถึง สมรรถนะด้านการบริหารจัดการได้ดี ซึ่งอาศัยกระบวนการ 3 ขั้นตอนในการฝึกคน ประกอบด้วย การเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต H (Honor) การเสียสละ S (Scarify) มีวินัย Di (Discipline) ซึ่งเป็นองค์ประกอบ สมรรถนะมนุษย์สู่ระดับโลก ในศตวรรษที่ 21 และยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะทุนมนุษย์เป็นการสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรมหาชนโดยมีลักษณะของความมุ่งมั่น การทำงานหนัก การมองอนาคตเด่นชัด ความรับผิดชอบต่อการประสานงาน การมีจิตนวัตกรรม ความชำนาญ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ ความมีระเบียบวินัย และการจัดการที่ดี ทันทกาล มีกำไร อย่างเคร่งครัด (บุษกร วัฒนบุตร และ บุญทัน ดอกไธสง, 2555)

ดังนั้น ผู้เขียนมีแนวคิดว่าจะมีการนำความคิดสร้างสรรค์ในเชิงบวกมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ในองค์กรตามลักษณะดังกล่าวเพื่อที่จะมีแนวโน้มส่งผลให้การพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชนรวมถึงผู้ประกอบการทางธุรกิจ และองค์กรทางการศึกษาในการสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ตามหลัก พุทธญาณวิทยา (ไตรสิกขา) ด้วยตัวแบบ KSM เป็นวิธีการพัฒนาคนตามแนวทางของพระพุทธศาสนา ซึ่งมี 2 วิธี คือ วิธีการไตรสิกขา และวิธีการภาวนา ที่จะก่อให้เกิดการสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ของแต่ละองค์กร เพื่อที่จะผลักดันให้องค์กรเกิดการพัฒนาด้านคุณธรรมและจริยธรรม จนก่อให้เกิดลักษณะของบุคลากรที่เป็นคนเก่ง คนดีมีความสุขในการทำงานและการดำรงชีวิต

ทุนมนุษย์จึงนับเป็นหัวใจหลักสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีการพัฒนา และนำพาประเทศให้ ขับเคลื่อนไปข้างหน้า โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจของประเทศที่จะมีความมั่นคงและมั่นคงได้เมื่อทรัพยากร มนุษย์นำเอาความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมดออกมาใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ ทุนมนุษย์นับเป็นสินทรัพย์ที่ ไม่มีตัวตนแต่มีคุณค่าและมูลค่าสูง ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้สูงสุด จึงต้องอาศัยหลักจริยธรรมควบคู่กับคุณธรรมเป็นรากฐานในการจัดระเบียบ และเป็นพื้นฐานที่เป็น การเริ่มต้นของความเข้าใจตนเอง และผู้อื่นเมื่อต้องทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาใน ด้านอื่น ๆ ตามมาเพื่อมุ่งสู่ความเจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดการพัฒนาองค์กรตามนโยบายประเทศไทย 4.0

แนวคิดการพัฒนาองค์กรตามนโยบายประเทศไทย 4.0 “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม”

ดร. สุวิทย์ เมษินทรีย์ ได้กล่าวถึงนโยบายประเทศไทย 4.0 ว่าเป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economic” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วย นวัตกรรม” คือ ในปัจจุบันประเทศไทยยังคงติดอยู่ในรูปแบบเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” ดังนั้น จึงต้อง

มีการปรับเปลี่ยนเพื่อการพัฒนาให้เกิดการ “ทำน้อย ได้มาก” นั้นหมายถึงการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยใน 3 มิติสำคัญ คือ

1. เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม”

2. เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

3. เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคการบริการมากขึ้น

นโยบายประเทศไทย 4.0 “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม”จึงเป็นการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี โดยเกษตรกรต้องมีความเป็นอยู่ดีขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ

2. เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง

3. เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services

4. เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำ ไปสู่การเป็นแรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีทักษะสูง

แนวคิดนโยบายประเทศไทย 4.0 “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” มีการพัฒนาเรื่อยมาตั้งแต่ นโยบายประเทศไทย 1.0 ที่เน้นภาคการเกษตร นโยบายประเทศไทย 2.0 ซึ่งเน้นอุตสาหกรรมเบา นโยบายประเทศไทย 3.0 ปัจจุบันซึ่งเน้นอุตสาหกรรมหนักแต่กลับยังคงต้องเผชิญกับปัญหารายได้ปานกลาง จึงทำให้รัฐบาลนำโดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์ โอชา นายกรัฐมนตรี มีความมุ่งมั่นพัฒนาขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ยุคประเทศไทย 4.0 ที่จะเปลี่ยนโครงสร้างให้กลายเป็นยุคของเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม อันจะทำให้เศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นอยู่ของประชากรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้นโยบายดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีศักยภาพอย่างเต็มเปี่ยมตามหลักทฤษฎีและแนวคิดการพัฒนาองค์การทางการศึกษาในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพทางธุรกิจ มีจริยธรรมและมีความคิดสร้างสรรค์เชิงบวกให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศด้วยนโยบายประเทศไทย 4.0 “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” เพื่อร่วมกันนำพาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนในภูมิภาคอาเซียนและสากล

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการวิจัยใสสะอาด. (ม.ป.ป.). *คู่มือจริยธรรมของบุคลากร สกว.* ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.trf.or.th/images/stories/TRFDocuments/ethicsguideline.pdf>
- จิตติมา อัครศิริพงศ์. (2557). การพัฒนาองค์การ. ใน *เอกสารประกอบการสอนเรื่องการพัฒนาองค์การ*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- โทมัส โอ คาเวนพอร์ด. (2543). *ทุนมนุษย์* (ศิริระ โอภาสพงษ์, แปลและเรียบเรียง). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- นิวมิเดย์. (ม.ป.ป.) *ทศวรรษหน้าประชาคมอาเซียน: แร่งงานอาเซียนรับสังคมสูงวัย*. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.tnamcot.com/content/425070>
- บุษกร วัฒนบุตร และบุญทัน ดอกไชสง. (2555). การนำพุทธญาณวิทยา (ไตรสิกขา) และตัวแบบ KSM เพื่อสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรมหาชน. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 38(2), 71-81.
- ศศิวิมล วรณศิริ ปวีณวัฒน์. (ม.ป.ป.). *อาเซียนกับสังคมผู้สูงอายุ*. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=5102&filename=index
- สรารุช ไพฑูรย์พงษ์. (ม.ป.ป.). *การปฏิรูปการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศญี่ปุ่น*. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2559, จาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1437732743
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (ม.ป.ป.). *สร้างการเปลี่ยนแปลงประเทศ*. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.thairath.co.th/content/613903>

ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยและผู้ประกอบการขนส่งทางถนน
ภายใต้การเป็นสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

**The Competitiveness of Thailand and Road Transport Entrepreneur
under the Membership of ASEAN Economic Community**

วีระศักดิ์ ศิริกุล

บทคัดย่อ

ประชาคมประชาชาติแห่งเอเชีย (อาเซียน) ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อ วันที่ 8 สิงหาคม ปี พ.ศ. 2510 ณ กรุงเทพมหานคร โดยมีประเทศสมาชิกผู้ก่อตั้ง 5 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย มาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ และราชอาณาจักรไทย ประชาคมประชาชาติแห่งเอเชีย (อาเซียน) ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน(ASEAN Political-Security Community--APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(ASEAN Economic Community--AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน(ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC) ตามกรอบแนวคิดเสาหลัก 12 ประการของความสามารถในการแข่งขัน (The 12 Pillars of Competitiveness) ของ Michael E. Porter จากรายงานผลการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันรวม (global competitiveness index) ประกอบกับผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (logistics performance indicator) ของสถาบันเพื่อการพัฒนาการจัดการ (Institute for Management Development--IMD) และเวทีเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum--WEF) ซึ่งให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประเทศไทยมีข้อได้เปรียบหรือจุดแข็งและข้อเสียเปรียบหรือจุดอ่อนหลายประการ ในภาพรวมประเทศไทยเสียเปรียบสิงคโปร์ และมาเลเซียเกือบทุกปัจจัยและเสียเปรียบอินโดนีเซียในบางปัจจัยส่วนประเทศอื่นๆประเทศไทยได้เปรียบทุกปัจจัย จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบของประเทศไทย ประกอบด้วย (1) ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ (2) ระดับการพัฒนาประเทศ (3) ขนาดของประเทศและขนาดตลาด (4) ความสามารถในการขยายตลาดการค้าสินค้าและการค้าบริการ (5) ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจกับอาเซียน และ (6) ความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลก จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบของประเทศไทย ประกอบด้วย (1) การขาดความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจในผลกระทบจาก AEC (2) ความสามารถทางด้านภาษา (3) ความไม่สะดวกในการดำเนินธุรกิจ (4) ต้นทุนการทางธุรกิจสูง (5) ปัญหาทางการเมืองและการบริหาร (6) ผู้ประกอบการไทยขาดความสามารถและความพร้อมในการลงทุนในต่างประเทศ และ (7) กฎระเบียบภาครัฐบางส่วนไม่เอื้อต่อการดำเนินงานของภาคเอกชนเท่าที่ควร

ผลการวิเคราะห์ขีดความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งทางถนนของไทย พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ยังขาดความพร้อมในการประกอบการหลายด้าน และมีจุดอ่อนในเรื่อง (1) การขาดจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ (lack of entrepreneurship) (2) ขาดการจัดการที่มีประสิทธิภาพ (3) การขาดแรงงานที่มีฝีมือ (skilled worker) และ (4) ต้นทุนการให้บริการสูง จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้ผู้ประกอบการของไทยเสียเปรียบในการแข่งขันหากไม่เร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของตน โดยเฉพาะการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ทางด้านราคา (cost advantage) และรายได้เปรียบทางด้านความแตกต่างของผลิตภัณฑ์บริการ (differentiation advantage)

คำสำคัญ: (1) ประชาคมประชาชาติแห่งเอเชีย (อาเซียน) (2) ความสามารถในการแข่งขัน

ABSTRACT

Association of South East Asian Nations (ASEAN) was established on 8 August 1967 in Bangkok by the five original member countries: Republic of Indonesia, Malaysia, The Republic of the Philippines, Republic of Singapore, and The Kingdom of Thailand. The ASEAN Community is comprised of three pillars: the ASEAN Political-Security (APSC), the ASEAN Economic Community (AEC) and the ASEAN Socio-Cultural Community (ASCC). According to Michael E. Porter's The 12 Pillars of Competitiveness, Global Competitiveness Index, Logistics Performance Indicator of Institute for Management Development, and World Economic Forum reported that Thailand has both strengths and weaknesses when compared with ASEAN countries. Thailand is inferior to Singapore and Malaysia in many aspects, to Indonesia in some aspects, while superior to the rest in every aspect.

The strengths of Thailand are: the location, level of development, the size of the country and market, the ability to enlarge the goods and services markets, the economic relationship with ASEAN, and the connection with world economics. Her weaknesses are namely: lack of AEC affects, lack of international language competency, difficulties to run business, higher operation cost for business, unstable politics, Thai entrepreneurs' lack of experiences to do business in foreign countries, improper laws and regulations to serve private business. The analysis of Thai entrepreneurs' ability on road transportation shows that most of their business are SMEs with weaknesses in lack of entrepreneurship, lack of effective management, lack of skilled laborers, and high cost of operations. Therefore, Thai

entrepreneurs must accelerate their competitive advantages through cost advantage and differentiation advantage to beat others ASEAN nations especially Singapore and Malaysia.

Key words: Association of South East Asian Nations (ASEAN), Competitiveness.

บทนำ

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations--ASEAN) ถือกำเนิดมาจากการที่ประเทศอดีตสมาชิกสมาคมอาสา (Association of South East Asia--ASA) ได้แก่ ประเทศไทย สหพันธรัฐมลายา (ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นประเทศมาเลเซีย) และฟิลิปปินส์ ได้ร่วมกันสถาปนาสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียน (Association of South East Asian Nations--ASEAN) ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2508 โดยมีสมาชิกเริ่มต้นเพียง 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ราชอาณาจักรไทย สาธารณรัฐสิงคโปร์ และสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

วัตถุประสงค์ในการสถาปนาประชาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) คือ การเร่งรัดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม และการพัฒนาวัฒนธรรมในภูมิภาค การส่งเสริมสันติภาพและเสถียรภาพในภูมิภาค ด้วยการเคารพหลักความยุติธรรมและหลักนิติธรรมในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในภูมิภาค และเปิดโอกาสให้มีการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างประเทศสมาชิกอย่างสันติ ตลอดจนยึดมั่นในหลักการแห่งกฎบัตรสหประชาชาติ (สำนักประชาสัมพันธ์เขต 7 กรมประชาสัมพันธ์) ซึ่งผู้นำอาเซียนได้ลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) ให้มีการสถาปนา “ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community)” ภายในปี ค.ศ. 2020 (ปี พ.ศ. 2563) โดยให้ประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community--APSC)
2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC)
3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN SocioCultural Community--ASCC)

ส่วนของเสาหลักที่ 2 พิมพ์เขียวในการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) ประการหนึ่ง คือ การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Production Base) ประกอบด้วย การเคลื่อนย้ายสินค้าเสรี (free flow of goods) การเคลื่อนย้ายบริการเสรี (free flow of services) การเคลื่อนย้ายการลงทุนเสรี (free flow of investment) การเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรียิ่งขึ้น (freer flow of capital) และการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี (free flow of skilled labor) อาเซียนจึงได้กำหนดสาขาบริการที่จะต้องดำเนินการในเบื้องต้นไว้รวม 11 สาขา (11 priority sectors) แต่มิได้รวมสาขาบริการโลจิสติกส์ไว้ อาเซียนจึงได้เสนอให้เพิ่มสาขาบริการโลจิสติกส์เป็นสาขาที่จะต้องดำเนินการใน

เบื้องต้น (priority sectors) เป็นสาขาที่ 12 และได้กำหนดให้สาขาบริการโลจิสติกส์ เป็นสาขาบริการที่ต้องเร่งรัดการเปิดเสรีเร็วขึ้น (priority sectors) คือ ต้องดำเนินการภายในปี ค.ศ. 2013 (ปี พ.ศ. 2556) (กระทรวงพาณิชย์, กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ,ม.ป.ป.) เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศผู้ส่งออก (Export-oriented country) เศรษฐกิจของประเทศต้องพึ่งพิงการค้าระหว่างประเทศเป็นหลักการที่ประเทศไทยจะสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ ประเทศไทยจะต้องมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงทั้งระดับจุลภาคและระดับมหภาค จึงเป็นความจำเป็นที่ผู้ประกอบการจะต้องปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เพื่อส่งมอบคุณค่า (value proposition) ตามที่ลูกค้าต้องการเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (customer satisfaction) ด้วยกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (competitive advantage) ไม่ว่าจะเป็นความได้เปรียบในด้านต้นทุน (cost advantage) ความได้เปรียบในด้านความแตกต่างของสินค้าและบริการ (differentiation advantage) การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน จึงเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการที่จะเพิ่มสมรรถนะในการบริหารหรือการจัดการ และใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์กรและของประเทศ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมา วิสัยทัศน์ กฎบัตร ความตกลง กรอบความร่วมมือกันในการสร้างความเข้มแข็ง ความมั่นคงของประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN)
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในฐานะสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
3. เพื่อศึกษาความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งทางถนนของไทยภายใต้ กฎบัตร ความตกลง กฎ ระเบียบ ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยจะทำการวิจัยในขอบเขตของความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย และความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งทางถนน(Road Transport) ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ให้บริการรับขนส่งสินค้าเท่านั้น ไม่รวมถึงผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการรับขนส่งผู้โดยสาร และเป็นผู้ประกอบการหรือสถานประกอบการที่มีสัญชาติไทยและมีสถานที่ตั้งที่ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

กรอบความคิดในการวิจัย

1. ทฤษฎีความได้เปรียบในการแข่งขันระหว่างประเทศ (national competitiveness advantage theory) Porter กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ ผู้ที่ดำเนินธุรกิจอย่างแท้จริงคือธุรกิจเอกชน การค้าระหว่างประเทศจึงเป็นการมองภาพรวมความได้เปรียบเชิงแข่งขันตั้งแต่ระดับประเทศระดับรัฐบาล และระดับเอกชนร่วมกันและได้ให้แนวคิดว่า “ประเทศใดจะสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ภายในประเทศจะต้องได้เปรียบในการแข่งขันก่อน”

2. องค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organization for Economic Cooperation and Development--OECD (1996) “ความสามารถในการสร้างระดับรายได้และขนาดการจ้างงานที่สูงขึ้นอย่างยั่งยืน และแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ โดยแบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 4 มิติ คือ สมรรถนะเศรษฐกิจโดยรวม ประสิทธิภาพของภาครัฐ ประสิทธิภาพของภาคเอกชน และโครงสร้างพื้นฐาน”

3. เวทีเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum (WEF) (ปี ค.ศ. 2008-2009) ความสามารถในการแข่งขันเป็นเรื่องของระดับผลิตภาพของแต่ละประเทศโดยปัจจัยด้านสถาบัน เช่น กฎหมาย ตลอดจนนโยบายและปัจจัยอื่น ๆ จะมีบทบาทต่อการเพิ่มขึ้นหรือการลดลงของผลิตภาพการผลิต

4. สถาบันเพื่อการพัฒนาการจัดการ (International Institute for Management Development (IMD)) (2009) ความสามารถในการแข่งขัน คือ “ความสามารถของประเทศในการสร้างและรักษาภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ให้เอื้อต่อการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ”

5. กลยุทธ์ในการแข่งขัน เทคนิคสำหรับวิเคราะห์อุตสาหกรรมและคู่แข่ง (Porter, 1980) Porter นำเสนอเรื่อง Five Forces Model ซึ่งเป็นตัวแบบในการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ประการ อันได้แก่ Threat of New Entrants (แรงกดดันจากคู่แข่งรายใหม่) Power of Suppliers (อำนาจของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ) Power of Customers (อำนาจของลูกค้า) Threat of Substitutes (แรงกดดันจากสินค้าที่ทดแทนกันได้) และ Rivalry Among Existing Firms (แรงกดดัน จากคู่แข่งรายเดิมในอุตสาหกรรม)

6. ความได้เปรียบในการแข่งขัน: การสร้างและการธำรงไว้ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Porter, 1985) Porter เสนอวิธีการสร้างคุณค่าของปัจจัย ภายใน เพื่อให้ธุรกิจสามารถส่งผ่านคุณค่าให้ลูกค้า (value proposition) เป็นการสร้างผลกำไรให้กับองค์กร ซึ่งก็คือการสร้าง Competitive Advantage นั้นเอง ตัวแบบที่รู้จักกันทั่วไป ก็คือ โซ่คุณค่า (value chain) ซึ่งแบ่งกิจกรรมของธุรกิจเป็นกิจกรรมพื้นฐาน (primary activities) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการไหลของผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (support activities) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนกิจกรรมแรก

7. ความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศ Porter (1990) ได้นำเสนอแบบจำลองเพชรที่สมบูรณ์ (diamond model) โดยกล่าวว่าประเทศจะมีความสามารถในการแข่งขันได้ จะต้องมียอดประกอบ 4 ส่วนคือ (1) เงื่อนไขด้านปัจจัยการผลิต (factor conditions) เช่น มีแรงงานที่มีทักษะที่ส่งเสริมการแข่งขันมีวัตถุดิบที่ดี (2) เงื่อนไขของความต้องการการผลิต (demand conditions) คือ สามารถผลิตแล้วขายได้ในประเทศ มีกำลังบริโภค (3) มีอุตสาหกรรมที่สนับสนุน และต่อเนื่องกัน (related and supporting industries) และ (4) กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้าง และสภาพการแข่งขัน (firm strategy, structure, and rivalry)

8. ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (national competitiveness) ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Competitive Advantage of Nations) ตามแนวคิดของ Porter ประกอบไปด้วยเสาหลัก 12 ประการ (the 12 pillars of competitiveness) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยพื้นฐาน (basic requirements) ได้แก่ สถาบัน (institution) โครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) เสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค (Macro-economic stability) สุขอนามัยและการศึกษาขั้นพื้นฐาน (health and primary education) (2) ปัจจัยเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน (efficient enhancers) ได้แก่ การศึกษาขั้นอุดมศึกษาและการฝึกอบรม (higher education and training) ประสิทธิภาพของตลาดสินค้า (goods market efficiency) ประสิทธิภาพของตลาดแรงงาน (labor market efficiency) ระดับการพัฒนาของตลาดการเงิน (financial market sophistication) ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี (technological readiness) ขนาดของตลาด (market size) ขนาดของตลาดมีความสำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องการจะนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ เพราะถ้าเป็นตลาดขนาดเล็กจะไม่สามารถรองรับปริมาณสินค้าที่มีปริมาณการผลิตมาก ๆ ได้ (3) นวัตกรรมและความเชี่ยวชาญทางธุรกิจ (innovation and sophisticate factors) ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางธุรกิจ (business sophistication) นวัตกรรม (innovation)

9. แบบจำลองเพชรแห่งความได้เปรียบในการแข่งขัน (diamond model) Porter ได้เขียนหนังสือชื่อ Competitive Advantage of Nations ใน ค.ศ. 1990 เน้นยุทธศาสตร์ ที่ระดับมหภาค และระดับ Cluster (globalization) เรียกว่า Diamond Model ประกอบด้วย (1) สภาพปัจจัยการผลิตในประเทศ (factor conditions) (2) สภาพอุปสงค์ในประเทศ (demand conditions) (3) อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนในประเทศ (related and supporting Industries) (4) กลยุทธ์ของสถานประกอบการ โครงสร้างองค์กร และสภาพการแข่งขันภายในประเทศ (firm strategy, structure and rivalry) (5) บทบาทของภาครัฐ และบทบาทของโอกาส (the role of government and the role of chance)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบกับการวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาหรือแบบบรรยาย (descriptive research) ผู้วิจัยมุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของสภาพปัจจุบันของประชาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

(Association of South East Asian Nations--ASEAN) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ สมาคมอาเซียน (literature review) อย่างรอบด้าน (holistic) เพื่อความเข้าใจในบริบทของการดำเนินงานของ สมาคมอาเซียนอันจะนำไปสู่การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(ASEAN Economic Community--AEC) อย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2558 ประกอบกับการสัมภาษณ์ในเชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth Interview) ผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ (key informants) ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยโดยตรง ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหาร ระดับสูงของสถานประกอบการขนส่งทางถนน และจัดทำเป็นรายงานการวิจัยเชิงพรรณนาหรือแบบ บรรยาย (descriptive research) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของสภาพปัจจุบันบรรยายสภาพ คุณลักษณะคุณสมบัติรายละเอียดของเหตุการณ์ แต่ไม่แสวงหาคำอธิบายว่า ปรากฏการณ์นั้นเกิดขึ้นได้ อย่างไร

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยตามกรอบแนวคิด The 12 Pillars of Competitiveness ของ Porter ได้จัดอันดับของประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 เป็นอันดับที่ 33, 35, 28, 34, 36 และลำดับที่ 38 ในปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศอาเซียน พบว่า ไทยมีอันดับ ความสามารถในการแข่งขันต่ำกว่าสิงคโปร์ (3) มาเลเซีย (26) แต่ดีกว่า อินโดนีเซีย (44) เวียดนาม (59) ฟิลิปปินส์ (85) และกัมพูชา (109) โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ม.ป.ป.)

1.1 ปัจจัยพื้นฐาน (basic requirements) อันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2548-2553 เป็นลำดับที่ 34, 38, 40, 43, 43, และลำดับที่ 48 ในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความสามารถในการแข่งขันทางด้านปัจจัยพื้นฐานโดยรวมของไทยลดลำดับลงโดยตลอด เมื่อพิจารณาจาก ปัจจัยย่อย ๆ สามารถวิเคราะห์ ได้ดังนี้

1) สถาบัน (institution) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 40, 40, 47, 57, 60 และลำดับที่ 64 ในปี พ.ศ. 2553 จะเห็นได้ว่า ความ เป็นสถาบันและความเข้มแข็งของสถาบันของไทยลดลงตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประเทศ อาเซียนประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่า สิงคโปร์ (1) มาเลเซีย (42) อินโดนีเซีย (61) แต่สูงกว่า เวียดนาม (74) ฟิลิปปินส์ (125) และกัมพูชา (94) ไม่นับรวมบรูไนดารุสซาลาม เมียนมาร์ และประเทศลาว ซึ่งไม่ได้รับการ จัดลำดับ

2) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 37, 38, 30, 29, 40 และลำดับที่ 35 ในปี พ.ศ. 2553

ต่ำกว่าสิงคโปร์ (5) มาเลเซีย (30) แต่ดีกว่าอินโดนีเซีย (82) ฟิลิปปินส์ (104) เวียดนาม (83) และกัมพูชา (114)

3) เสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค (Macro-economic stability) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 11, 28, 27, 41, 22 และลำดับที่ 46 ในปี พ.ศ. 2553 ต่ำกว่าสิงคโปร์ (33) มาเลเซีย (41) อินโดนีเซีย (35) แต่ดีกว่าเวียดนาม (85) ฟิลิปปินส์ (68) และกัมพูชา (116)

4) สุขอนามัยและการศึกษาขั้นพื้นฐาน (health and primary education) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 85, 84, 63, 58, 61 และลำดับที่ 80 ในปี พ.ศ. 2553 ต่ำกว่าสิงคโปร์ (3) มาเลเซีย (34) อินโดนีเซีย (62) เวียดนาม (64) แต่ดีกว่าฟิลิปปินส์ (90) และกัมพูชา (110)

1.2 ปัจจัยเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน (efficient enhancers) ในด้านปัจจัยเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม WEF จัดลำดับประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 เป็นลำดับที่ 41, 43, 29, 26, 40 และลำดับที่ 39 ในปี พ.ศ. 2553 เปรียบเทียบกับ ประเทศในภูมิภาคอาเซียน ไทยต่ำกว่าสิงคโปร์ (1) มาเลเซีย (24) แต่ดีกว่าอินโดนีเซีย (51) เวียดนาม (78) ฟิลิปปินส์ (78) และกัมพูชา (103)

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อย ๆ สามารถวิเคราะห์ ได้ดังนี้

1) การศึกษาขั้นต้นอุดมศึกษาและการฝึกอบรม (higher education and training) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 43, 42, 44, 51, 54

และลำดับที่ 59 ในปี พ.ศ. 2553 ต่ำกว่าสิงคโปร์ (5) มาเลเซีย (49) แต่ดีกว่า อินโดนีเซีย (66) เวียดนาม (93) ฟิลิปปินส์ (77) และกัมพูชา (122)

2) ประสิทธิภาพของตลาดสินค้า (goods market efficiency) จากผลการจัดอันดับขีดความสามารถของ WEF ในปี พ.ศ. 2550 ไทยได้อันดับที่ 34 อันดับที่ 46 ในปี พ.ศ. 2551 อันดับที่ 44 ในปี พ.ศ. 2552 และอันดับที่ 41 ในปี พ.ศ. 2553 (ไม่มีการจัดลำดับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2548-2549) เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยอันดับต่ำกว่าสิงคโปร์ (1) มาเลเซีย (27) อินโดนีเซีย (49) แต่สูงกว่าเวียดนาม (60) ฟิลิปปินส์ (97) และกัมพูชา (81)

3) ประสิทธิภาพของตลาดแรงงาน (labor market efficiency) จากผลการจัดอันดับขีดความสามารถของ WEF ในปี พ.ศ. 2550 ไทยอยู่ในลำดับที่ 11 ลำดับที่ 13 ในปี พ.ศ. 2551 ลำดับที่ 25 ในปี พ.ศ. 2552 และลำดับที่ 24 ในปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยอยู่ในลำดับต่ำกว่าสิงคโปร์ (1) แต่สูงกว่ามาเลเซีย (35) อินโดนีเซีย (84) เวียดนาม (30) ฟิลิปปินส์ (111) และกัมพูชา (51) (ในปี พ.ศ. 2548-2549 ไม่มีการจัดลำดับประเทศไทย)

4) ระดับการพัฒนาของตลาดการเงิน (financial market sophistication) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ในปี พ.ศ. 2551-2552 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 49 และลำดับที่ 51 ในปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีเพียงสิงคโปร์ (2) และมาเลเซียเท่านั้นที่อยู่ในลำดับดีกว่า ส่วนอินโดนีเซีย (62) เวียดนาม (65) ฟิลิปปินส์ (75) และกัมพูชา (92) อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าไทย (ในปี พ.ศ. 2548-2450 ไม่มีการจัดลำดับของประเทศไทย)

5) ขนาดของตลาด (market size) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ในปี พ.ศ. 2551-2552 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 17 ในปี พ.ศ. 2551 และในปี พ.ศ. 2553 ลำดับที่ 21 และลำดับที่ 23 10 ในปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน ขนาดของตลาดของไทยใหญ่กว่าประเทศสิงคโปร์ (41) มาเลเซีย (29) เวียดนาม (35) ฟิลิปปินส์ (37) และกัมพูชา (96) ยกเว้นอินโดนีเซีย (15) (ในปี พ.ศ. 2548 และปี พ.ศ. 2550 ไม่มีการจัดลำดับของประเทศไทย)

6) ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี (technological readiness) จากผลการจัดลำดับขีดความสามารถของ WEF ในปี พ.ศ. 2551-2552 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 49 ในปี พ.ศ. 2548 ลำดับที่ 48 ในปี พ.ศ. 2549 ลำดับที่ 47 ในปี พ.ศ. 2550 ลำดับที่ 66 ในปี พ.ศ. 2550 ลำดับที่ 63 ในปี พ.ศ. 2551 และลำดับที่ 68 ในปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าสิงคโปร์ (11) มาเลเซีย (40) เวียดนาม (65) แต่สูงกว่า อินโดนีเซีย (91) ฟิลิปปินส์ (95) และกัมพูชา (115)

1.3 นวัตกรรมและความเชี่ยวชาญทางธุรกิจ (innovation and sophisticate factors) เมื่อพิจารณาทางด้านนวัตกรรมและความเชี่ยวชาญทางธุรกิจของประเทศไทย จากการจัดลำดับของ WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 39, 36, 39, 46, 47 และ 49 ในปี พ.ศ. 2553 มีแนวโน้มลดลงโดยตลอด เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนประเทศไทยมีลำดับที่ต่ำกว่าสิงคโปร์ (10) มาเลเซีย (25) อินโดนีเซีย (37) แต่สูงกว่าเวียดนาม (53) ฟิลิปปินส์ (75) และกัมพูชา (106)

1) ความเชี่ยวชาญทางธุรกิจ (Business Sophistication) จากผลการจัดลำดับของ WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยเป็นลำดับที่ 39, 40, 46, 43 และลำดับที่ 48 ในปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนต่ำกว่าสิงคโปร์ (15) มาเลเซีย (25) อินโดนีเซีย (37) แต่สูงกว่าเวียดนาม (64) ฟิลิปปินส์ (60) และกัมพูชา (106)

2) นวัตกรรม (Innovation) จากผลการจัดลำดับความสามารถด้านนวัตกรรม WEF ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2553 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 38, 33, 36, 54, 57 และลำดับที่ 52 ในปี พ.ศ. 2553 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าสิงคโปร์ (9) มาเลเซีย (24) อินโดนีเซีย (36) เวียดนาม (49) สูงกว่าฟิลิปปินส์ (111) และกัมพูชา (108)

2. การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการขนส่งทางถนน ตามกรอบแนวคิด Five Forces Model ของ Porter

2.1 ข้อจำกัดในการเข้าสู่อุตสาหกรรมของกลุ่มแข่งขันรายใหม่ (barriers to entry) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดในการเข้าสู่อุตสาหกรรมของกลุ่มแข่งขันรายใหม่ (barriers to entry) จะเห็นได้ว่าถ้ามีเพียงปัจจัยเดียวที่พอจะนับได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งทางถนนของไทยมีความได้เปรียบ คือ การมีจุดกระจายสินค้าที่ดี (access to distribution channels) ปัจจัยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยยอดขายหรือการให้บริการต้องมีปริมาณมากพอที่จะทำให้ต้นทุนต่อหน่วยของสินค้าหรือบริการต่ำลง (economies of scales) ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (product differentiation) จำนวนเงินทุนที่ใช้ในการลงทุน (capital requirement) ต้นทุนในการเปลี่ยนการใช้สินค้าหรือบริการ (switching costs) และการที่ผู้ประกอบการที่เข้ามาในอุตสาหกรรมก่อนได้มีการพัฒนาในเรื่องการบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (cost disadvantages independent of scales) ผู้ประกอบการของไทยไม่ได้เปรียบผู้ประกอบการรายใหม่จากประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเข้าแข่งขันเลย เนื่องจากผู้ประกอบการไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การพัฒนาในเรื่องการบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพยังมีน้อยจึงเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่จากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ ที่จะเข้ามาเป็นคู่แข่งกันในอุตสาหกรรม

2.2 การแข่งขันที่มีอยู่เดิม (intensity of rivalry among existing competitor) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยการแข่งขันที่มีอยู่เดิม (intensity of rivalry among existing competitor) จะเห็นได้ว่าในตลาดการค้าบริการโลจิสติกส์ของไทยมีผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่แล้วเป็นจำนวนมากเป็นคู่แข่งกันที่มีขนาดธุรกิจศักยภาพ และส่วนแบ่งตลาดที่ใกล้เคียงกัน ผลกระทบในการให้บริการไม่มีความแตกต่างกันทำให้ต้นทุนในการที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากผู้ประกอบการรายอื่นต่ำความภักดีต่อตราสินค้าจึงมิใช่สาระสำคัญ ประกอบกับต้นทุนคงที่ของผู้ประกอบการไทยสูงเกินไป เนื่องจากขาดการพัฒนาในด้านการบริหารจัดการและเทคโนโลยี อัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมจึงเป็นไปอย่างช้า ๆ รวมทั้งการที่มีผู้ประกอบการจากต่างประเทศเข้ามาดำเนินธุรกิจอีกจำนวนหนึ่งทำให้ใหม่มีการแข่งขันในอุตสาหกรรมอย่างรุนแรง

2.3 การมีสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ เข้ามาทดแทน (pressure from substitute) ผู้ประกอบการของไทยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ที่มีบุคลากรและเงินทุนจำกัดเป็นการประกอบการในขั้นที่เรียกว่า Physical Distribution หรือการรับส่งสินค้าไปสู่ผู้บริโภค ซึ่งให้บริการเพียงระดับพื้นฐาน (transport base logistics service) ไม่มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ขาดการจดการที่เป็นสากลผู้ประกอบการของไทยจะต้องเร่งสร้างมาตรฐานในด้านโลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทานให้สามารถรองรับการเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจอาเซียนและของโลก รวมถึงการหาวิธีพัฒนากิจการของตนให้เป็นบริการแบบครบวงจร (integrated logistics service provider) ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบการรวมตัวกัน (partners & alliances)

2.4 อำนาจต่อรองของผู้ส่งออกและผู้นำเข้า (bargaining power of exporters and importers) ในภาพรวมอำนาจต่อรองของผู้ประกอบการของไทยนับว่าอยู่ในเกณฑ์ เนื่องจากผู้ประกอบการของไทยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งมีขีดความสามารถในการแข่งขันต่ำ ประกอบกับจำนวนผู้ประกอบการในประเทศทั้ง ผู้ประกอบการไทยและผู้ประกอบการต่างประเทศมีจำนวนมาก การแข่งขันในประเทศจึงมีค่อนข้างสูง เมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้า บริการ โลจิสติกส์ในกลุ่มประเทศอาเซียน จะทำให้ประเทศที่มีการพัฒนาและมีศักยภาพด้านการให้บริการ โลจิสติกส์สูง เช่น สิงคโปร์ และมาเลเซีย เข้ามาประกอบการจะทำให้ผู้ประกอบการไทยเสียเปรียบในการแข่งขัน

2.5 นโยบายของรัฐ (Government policy) การเปิดเสรีทางการค้าของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นการขจัดอุปสรรคทางการค้าไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาษีอากร (tariff barrier) หรืออุปสรรคที่ไม่ใช่ภาษีอากร (non-tariff Barrier) ดังนั้น นโยบายของรัฐจึงไม่เป็นอุปสรรคในการที่ประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีศักยภาพในการที่เข้ามาแข่งขันในการค้าบริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปจากผลการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ตามแนวคิด 12 เสาหลัก ความสามารถในการแข่งขันของ Porter ซึ่งจัดอันดับดัชนีความสามารถในการแข่งขันรวม (GCI) ในปี พ.ศ. 2553-2554 โดย World Economic Forum (WEF) จากจำนวน 139 ประเทศ ความสามารถของประเทศไทย เปรียบเทียบกับประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อันดับของประเทศไทยเกือบทุกปัจจัยต่ำกว่า สิงคโปร์ ยกเว้น ปัจจัยเดียว คือ ขนาดของตลาดไทย (23) สิงคโปร์ (41) เมื่อเปรียบเทียบกับมาเลเซีย ประเทศไทยมีอันดับต่ำกว่ามาเลเซียเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นขนาดของตลาดไทย (23) มาเลเซีย (29) ประสิทธิภาพในตลาดแรงงานไทย (24) มาเลเซีย (35) เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอินโดนีเซีย ประเทศไทยมีอันดับที่ต่ำกว่าอินโดนีเซียถึง 6 ปัจจัย ได้แก่ ความเข้มแข็งของสถาบันอินโดนีเซีย (61) ไทย (64) เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ อินโดนีเซีย (35) ไทย (46) สุขภาพและการศึกษาขั้นพื้นฐาน อินโดนีเซีย (62) ไทย (80) ขนาดของตลาดอินโดนีเซีย (15) ไทย (23) ความเชี่ยวชาญทางธุรกิจ อินโดนีเซีย (25) ไทย (48) และนวัตกรรมอินโดนีเซีย (24) ไทย (52) เปรียบเทียบกับเวียดนาม ไทยมีอันดับต่ำกว่าเวียดนามรวม 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสุขภาพและการศึกษาขั้นพื้นฐาน เวียดนาม (64) ไทย (80) ความพร้อมทางเทคโนโลยี เวียดนาม (65) ไทย (68) นวัตกรรมเวียดนาม (49) ไทย (52) ไทยมีอันดับดีกว่าฟิลิปปินส์ และกัมพูชา ทุกปัจจัยส่วน บรูไน ลาว และเมียนมาร์ไม่มีการจัดอันดับ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบดัชนีผลดำเนินงานด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Performance Index--LPI) ของประเทศสมาชิกสมาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2555 จากการจัดอันดับ ของ World Bank ประเทศสิงคโปร์ อยู่ในอันดับที่ 1 มาเลเซีย ลำดับที่ 29 ไทย ลำดับที่ 38 ฟิลิปปินส์ ลำดับที่ 52 เวียดนาม ลำดับที่ 53

อินโดนีเซีย ลำดับที่ 59 กัมพูชา ลำดับที่ 101 ลาว ลำดับที่ 109 เมียนมาร์ ลำดับที่ 129 บรูไนไม่มีการจัดอันดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ

1.1 การปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางบกและทางราง ประมาณ 1,550 ฉบับกฎหมายบางส่วนขัดหรือแย้งกันบางฉบับ บังคับใช้มานานร่วมศตวรรษ เช่น พ.ร.บ. การรถไฟแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2494 ซึ่งเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ รัฐบาลควรปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้สามารถปฏิบัติได้จริงและมีส่วนในการส่งเสริมผู้ประกอบการไทย

1.2 การพัฒนาระบบการขนส่งทางราง ภาครัฐควรดำเนินการพัฒนาระบบการขนส่งทางราง ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1) การแปรรูปการรถไฟ ด้วยการให้การรถไฟทำหน้าที่เป็นผู้ลงทุนในปัจจุบัน การบำรุงรักษาเส้นทาง ระบบสื่อสาร และการบริหารด้านความปลอดภัยส่วนการเดินรถอาจให้สัมปทานแก่ภาคเอกชน ทำนองเดียวกับการทำเรือแห่งประเทศไทย

2) การพัฒนาเส้นทางด้วยการแยกการขนส่งผู้โดยสารกับการขนส่งสินค้าออกจากกัน และพัฒนาเส้นทางเดินรถให้เป็นระบบรางคู่ทั้งการเดินรถโดยสารและการเดินรถสินค้า

3) ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร โดยการพัฒนา ระบบ เครือข่ายและการบริหาร เครือข่ายธุรกิจของภาคการค้าบริการ โลจิสติกส์ตลอดโซ่อุปทาน ตามกรอบแนวคิดเรื่อง Cluster Theory ของ E Porter และสมควรที่รัฐบาลจะออก พ.ร.บ. ส่งเสริมการจัดตั้ง เครือข่ายและการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการ และปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4) การพัฒนาคุณภาพทุนมนุษย์ ภาครัฐควรเน้นผลิตบุคลากรด้านโลจิสติกส์มืออาชีพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตและบริการที่แท้จริง (Real Sectors) โดยเฉพาะทักษะด้านภาษา การพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมทั้งสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) ด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

- (1) พัฒนาเด็กในวัยเรียนให้มีความรู้ มีวิชาการทางด้านเทคนิคและสติปัญญาทางอารมณ์ที่เข้มแข็ง
- (2) พัฒนาทักษะกำลังแรงงาน (workforces) ให้มีความรู้และสมรรถนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำลังแรงงานระดับกลางให้สอดคล้องกับโครงสร้างการผลิตและบริการ (3) พัฒนาทุนมนุษย์ให้มีการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา
- (4) ส่งเสริมการจัดทำมาตรฐานอาชีพและจัดทามาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติตามแนวทางการจัดประเภทมาตรฐานอาชีพสากล (International Standard Classification of Occupation--ISCO) ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization--ILO) (5) พัฒนาสถาบันวิจัยของรัฐให้เป็นศูนย์แห่ง

ความเป็นเลิศในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตและบริการ

5) การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหาร รัฐควรดำเนินการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของโครงสร้าง กลไก และกระบวนการบริหารจัดการประเทศ บนหลักประชาธิปไตยและหลักธรรมาภิบาลที่ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม ภาคปัจเจกชนและครอบครัว จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมผลักดันขับเคลื่อนการพัฒนาและการบริหารจัดการสังคมไทยให้มีความโปร่งใส ซึ่งจะทำให้การทุจริตประพฤติมิชอบกระทำได้อย่างมีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้

6) การให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีการค้าโลจิสติกส์ ภาครัฐควรให้การสนับสนุน (1) การให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการค้าบริการโลจิสติกส์ให้พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยสนับสนุนให้ธนาคารเพื่อการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME bank) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM bank) หรือแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการในเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยผ่อนปรน (2) จัดตั้งกองทุนหมุนเวียนเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของผู้ประกอบการค้าโลจิสติกส์ (3) การยกเลิกสิทธิพิเศษการส่งเสริมการลงทุนกับกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์คลังสินค้า และโซโลจากต่างชาติ (4) กำหนดมาตรฐานผู้ประกอบการต่างประเทศ และผู้ประกอบการไทยใหม่ ความเท่าเทียมกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับภาคเอกชน

2.1 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่ง (modal-shift) ไปสู่การขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีต้นทุนการขนส่งต่อหน่วยต่ำกว่า และมีการใช้พลังงานที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าการขนส่งทางถนน ส่งเสริม สนับสนุนให้ใช้ระบบการขนส่งทางน้ำภายในประเทศ ซึ่งจะประหยัดกว่าการขนส่งทางถนนถึง 5 เท่า ตลอดจนพัฒนาให้เกิดการขนส่งระหว่างประเทศในรูปแบบของการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (multi-modal transport) ที่เชื่อมโยงการขนส่งทางถนน ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศในลักษณะบูรณาการ และสามารถรองรับปริมาณความต้องการขนส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากลทั้งด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย และการตรงต่อเวลา เพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์รวมของประเทศ

2.2 การใช้ประโยชน์จากศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Centre--DC) การขนส่งสินค้าตรงถึงลูกค้าในต่างจังหวัด หรือประเทศเพื่อนบ้าน โดยไม่มีศูนย์รวบรวมพักรถสินค้าที่เป็นศูนย์กลางการขนส่ง ทำให้ส่วนใหญ่ต้องขนส่งรถเที่ยวเปล่ากลับ (Backhaul) หรือส่งสินค้าไม่เต็มคันรถ (Non-Full Truck Load) การมีศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้าตามจุดยุทธศาสตร์ต่าง ๆ จะช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ภาครัฐควรส่งเสริม สนับสนุน ให้เกิดการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าตามด่านชายแดนของประเทศไทย เพื่อรองรับการค้าข้ามพรมแดนให้มากขึ้น

2.3 การขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและกลับ (Backhaul) การขนส่งสินค้าทางถนนเป็นรูปแบบการขนส่งหลักของประเทศไทย การเปิดเสรีด้านการค้าบริการโลจิสติกส์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ผู้ประกอบการขนส่งจำเป็นต้องลดต้นทุนการขนส่ง โดยการใช้ประโยชน์จากรถขนส่งสินค้า และพลังงานเชื้อเพลิงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งด้วยการลดการวิ่งเที่ยวเปล่า (Backhauling Management) จึงเป็นทางออกที่สำคัญอย่างหนึ่งการจัดการขนส่งเที่ยวกลับจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับการบริหารด้านข้อมูลข่าวสาร (information flow) ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการจะต้องมีการร่วมมือในการวางแผน การพยากรณ์ความต้องการ การเติมเต็มสินค้า (Collaborative Planning Forecasting and Replenishment--CPFR) ในรูปของพันธมิตร (partner & alliance) ซึ่งอาจจะทำได้ด้วยการร่วมมือกับพันธมิตรขนส่งปลายทางให้มาร่วมวิ่ง เพื่อลดจำนวนปริมาณรถวิ่งเที่ยวเปล่าในขากลับของทั้งสองฝ่าย

2.4 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการขนส่งจะต้องนำระบบการจัดการขนส่งสินค้า (Transportation Management System--TMS) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2553). *บทวิเคราะห์: ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2555, จาก <http://www.ryt9.com>
- ประเทศสมาชิกของอาเซียน. (ม.ป.ป.). *กฎบัตร-อาเซียน/ความสำคัญของกฎบัตรอาเซียน*. ค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2555, จาก <http://aseanten.wordpress.com/>
- มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2556). *รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (final report) โครงการเพิ่มขีดความสามารถภาคอุตสาหกรรมภายใต้นโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศของไทย (ระยะที่ 4) กันยายน 2556 รายงานนำเสนอต่อสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม*. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2556, จาก http://www.thaifita.com/thaifita/portals/0/OIE8_finalReport561215.pdf
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). *วิสัยทัศน์อาเซียน*. ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2555, จาก <http://www.asean.bangkok.go.th/index.php>
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ม.ป.ป.). *โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์*. ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2555, จาก http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/5_bththii_1_bthnam.pdf

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (ม.ป.ป.). *สัดส่วนการถือหุ้นของต่างชาติในธุรกิจบริการ*. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2555, จาก <https://www.kasikornresearch.com/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). *รายงานการศึกษาสถานภาพความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ปี 2552*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2553, จาก <http://www.nesdb.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *สถานภาพความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยปี 2552*. ค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2555, จาก <http://www.nesdb.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในระยะยาว*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในระยะยาว*. ค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.nesdb.go.th/Portal/0/home/interest/kro52/kpc.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2552-2553*. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2556, from <http://www.nesdb.go.th/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *The Global Competitiveness Report WEF 2005-06, 2006-07, 2007-08, 2008-09, 2009-10 และ 2010-11*. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2555, จาก <http://www.weforum.org>
- Association of Southeast Asian Nations. (2015). *ASEAN economic blueprint*. Retrieved April 11, 2015, from <http://www.asean.org/archive/5187-10.pdf>
- International Institute for Management Development. (2011). *IMD world competitiveness yearbook 2010*. Retrieved Mar 25, 2011, from <http://www.imd.org>. World Economic Forum
- Porter, M. E. (1990). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: Free Press.
- The ASEAN Community. (2015). *ASEAN aim and purpose*. Retrieve April 17, 2015, from <http://www.asean.org/asean-economic-community/>
- World Bank. (2012). *Logistics Performance Index: Global Ranking 2012*. Retrieve August 10, 2015, from <http://www.worldbank.org/en/country/thailand>