

ผลการสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการโลจิสติกส์

6.1 บทนำ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยต้องการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลัก ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 7 สาขาการบริการด้านโลจิสติกส์ จึงได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่จะศึกษาภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจดังกล่าว ซึ่งมีจำนวน 4 สาขา ได้แก่ สาขาการให้บริการการขนส่ง สาขาการจัดเก็บสินค้า และกระจายสินค้า สาขาการให้บริการพิธีการศุลกากร และสาขาตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า โดยจะพิจารณาจากหน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีส่วนร่วมในการร่วมกันในการเสนอแนวทางเพื่อสร้างโอกาสของ SMEs ให้เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

ผู้วิจัยต้องการให้ผลการศึกษานี้ครอบคลุม 360 องค์กร ดังนั้นจึงจะทำการศึกษา ทัศนคติและความเห็นทั้งจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers) ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Users) และหน่วยงานหรือองค์กรที่กำกับดูแลการให้บริการโลจิสติกส์สาขาต่างๆ (Regulators) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถใช้ข้อมูลครั้งนี้เพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งกำหนดแนวทาง และกลยุทธ์เพื่อลดผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการให้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 6-1 เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

หน่วย : ชุด

แบบสอบถาม*	จำนวนตามข้อเสนอ**	จำนวนที่แจกจริง	จำนวนที่ตอบกลับ	ร้อยละของการตอบตนเอง
กลุ่มการขนส่งสินค้า	80	90	81	90.0
กลุ่มการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า	60	80	74	92.5
กลุ่มการให้บริการพิธีการศุลกากร	60	90	86	95.5
กลุ่มตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	50	60	53	88.3
รวม	250*	320	294	91.9

หมายเหตุ ** จำนวนรวมตามข้อเสนอ โครงการศึกษาวิจัยฯ

ตารางที่ 6-1 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มคือผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์และองค์กรที่กำกับดูแลผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ในแต่ละสาขาบริการ โลจิสติกส์ ทั้งนี้ตามข้อเสนอโครงการวิจัยซึ่งได้มีการกำหนดขนาดตัวอย่างของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ จำนวน 250 ตัวอย่าง (สาขาที่ 1 - สาขาที่ 4) อย่างไรก็ตามเนื่องจากจำนวนประชากรของแต่ละสาขาบริการ โลจิสติกส์มีจำนวนที่แตกต่างกัน บางสาขามีจำนวนมาก ยกตัวอย่างเช่นบริษัทผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้ามีจำนวนมากกว่า 50 บริษัท แต่บางสาขาเช่นการขนส่งทางรถไฟ มีจำนวน 7 บริษัท เป็นต้น ขณะที่การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการแยกสัดส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่ม ดังนี้คือผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ร้อยละ 50 ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ ร้อยละ 30 และองค์กรที่กำกับดูแลผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ร้อยละ 20

ขณะที่ในทางปฏิบัติจริง พบว่าการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ครบตามจำนวนดังกล่าวให้พอดีเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก ดังนั้นผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามออกไปมากกว่าที่กำหนดไว้ โดยทำการส่งออกไปจำนวน 320 ชุด ผ่านการแจกแบบสอบถามโดยตรง การส่งทางไปรษณีย์และทางอีเมล เป็นต้น ภายหลังจากได้แจกแบบสอบถามไปแล้วพบว่า สาขาที่ 1 คือกลุ่มขนส่งสินค้า ส่วนของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 45 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 56 ส่วนของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 25 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 31 และส่วนของหน่วยงานที่กำกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 11 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 12 ทั้งนี้ผลการสำรวจฯ พบว่ามีอัตราการตอบสนอง (Rate of Return) ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 90 (81/90) โดยอัตราการตอบสนองนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้

สาขาที่ 2 คือกลุ่มการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า ส่วนของผู้ให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้าขนส่งสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 40 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 50 ส่วนของผู้ใช้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 30 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 38 และส่วนของหน่วยงานที่กำกับผู้ให้บริการการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า มีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 4 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 5 ทั้งนี้ผลการสำรวจฯ พบว่ามีอัตราการตอบสนองของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 92.3 (74 /80) โดยอัตราการตอบสนองนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือ

สาขาที่ 3 คือกลุ่มการให้บริการพิธีการศุลกากร ส่วนของผู้ให้บริการการให้บริการพิธีการศุลกากรมีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 55 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 61 ส่วนของผู้ใช้บริการการให้บริการพิธีการศุลกากรมีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 26 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 29 และส่วนของหน่วยงานที่กำกับผู้ให้บริการการให้บริการพิธีการศุลกากร มีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 5 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 6 ทั้งนี้ผลการสำรวจฯ

พบว่ามียอดการตอบสนองของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 96 (86/90) โดยมียอดการตอบสนองนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือ

สาขาที่ 4 คือกลุ่มตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ส่วนของผู้ให้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 30 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 50 ส่วนของผู้ใช้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 19 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 32 และส่วนของหน่วยงานที่กำกับผู้ให้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ามีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 4 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบสนองร้อยละ 7 ทั้งนี้ผลการสำรวจพบว่ามียอดการตอบสนองของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 88 (53 / 60) โดยมียอดการตอบสนองนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือ

การเปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่แจกจริงและจำนวนที่ได้รับกลับคืนมาของแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจในกลุ่มสาขาต่างๆพบว่ามียอดการแจกแบบสอบถามจริงรวมทั้งสิ้น 320 ชุด ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการออกเก็บข้อมูลพบว่ามีแบบสอบถามจำนวนหนึ่งซึ่งอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ เช่น ลงข้อมูลไม่ครบหรือลงสลับช่อง เป็นต้นซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคัดออก เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องและมีความถูกต้องตามหลักสถิติ ทั้งนี้ผลการสำรวจพบว่ามียอดการตอบสนองของแบบสอบถามอยู่ที่ร้อยละ 91.9 (294/320) โดยมียอดการตอบสนองนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้

ตารางที่ 6-2 เปรียบเทียบจำนวนของการสัมภาษณ์จากผู้ให้บริการในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ

หน่วย : ชุด

แบบสอบถาม (เพื่อการสัมภาษณ์)	จำนวนตาม ข้อเสนอ	จำนวนการ สัมภาษณ์จริง	ร้อยละของการ ตอบสนอง
กลุ่มการขนส่งสินค้า	20	22	110.0
กลุ่มการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า	15	17	113.0
กลุ่มการให้บริการพิธีการศุลกากร	15	11	73.0
กลุ่มตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	18	19	106.0
รวม	68	69	101

ตารางที่ 6-2 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริการโลจิสติกส์ โดยข้อเสนอโครงการวิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละสาขาได้แก่ สาขาการให้บริการการขนส่งจำนวน 20 ชุด สาขาการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้าจำนวน 15 ชุด สาขาการให้บริการพิธีการศุลกากรจำนวน

15 ชุค และสาขาตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าจำนวน 18 ชุค ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ส่งทีมนักวิจัยไปตามบริษัท เป้าหมาย อย่างไรก็ตามภายหลังจากได้ติดต่อและเข้าไปสัมภาษณ์แล้วพบว่า มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลของแต่ละ สาขาบริการ โลจิสติกส์ ดังที่ได้แสดงในตารางที่ 6-2 คิดเป็นอัตราการตอบสนองสาขาที่ 1 ร้อยละ 110 สาขาที่ 2 ร้อยละ 113 สาขาที่ 3 ร้อยละ 73 สาขาที่ 4 ร้อยละ 106 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะเข้าไปสัมภาษณ์ แบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 68 บริษัท ภายหลังจากที่ได้ออกเก็บข้อมูลพบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ข้อมูล (Rate of Return) ของกลุ่มตัวอย่าง (เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่แจกจริงและจำนวนที่ได้รับ กลับคืนมา) อยู่ที่ร้อยละ 101 (69/68) โดยอัตราการตอบสนองนี้ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความ น่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้ประกอบการอธิบายผลการสำรวจได้

6.2 การศึกษา กลุ่มผู้ให้และผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

6.2.1 กลุ่มขนส่ง

(1) กลุ่มผู้ให้บริการขนส่ง

ตารางที่ 6-3 ประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
ธุรกิจด้านผู้ให้บริการขนส่ง	95.1
ธุรกิจอื่น ๆ	4.9
รวม	100.00

ตารางที่ 6-3 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้ โดยผลการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 95.1 เป็นผู้ให้บริการธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 4.90 เป็นกลุ่มที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการขนส่งโดยตรง อาทิ ตัวแทนออกของ และตัวแทนเรือ เป็นต้น

ตารางที่ 6-4 จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 คน	53.7
51-200 คน	33.1
201-500 คน	9.9
มากกว่า 501 คน	3.3
รวม	100.00

ตารางที่ 6-4 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่าผู้ให้บริการขนส่งส่วนใหญ่หรือร้อยละ 86.8 เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน โดยจำแนกเป็นบริษัทผู้ให้บริการขนส่งขนาดกลางที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 51-200 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และผู้ให้บริการขนส่งขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คนคิดเป็นร้อยละ 53.7 ขณะที่ผู้ให้บริการขนส่งที่มีขนาดใหญ่อยู่ประมาณร้อยละ 3.3

ตารางที่ 6-5 มูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง

มูลค่าสินทรัพย์	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	71.0
51-100 ล้านบาท	14.9
101-200 ล้านบาท	5.8
มากกว่า 201 ล้านบาท	8.3
รวม	100.00

ตารางที่ 6-5 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการขนส่งส่วนใหญ่หรือร้อยละ 71.0 มีมูลค่าสินทรัพย์ต่ำกว่า 50 ล้านบาท รองลงมาคือร้อยละ 14.9 มีมูลค่าสินทรัพย์ระหว่าง 51-100 ล้านบาท ร้อยละ 8.3 มีมูลค่าสินทรัพย์สินมากกว่า 201 ล้านบาท และกลุ่มสุดท้ายหรือร้อยละ 5.8 มีมูลค่าสินทรัพย์ระหว่าง 101-200 ล้านบาท

ตารางที่ 6-6 โครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย 100%	95.9
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	3.3
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%	0.8
รวม	100.00

ตารางที่ 6-6 แสดงโครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่า บริษัทผู้ให้บริการขนส่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 95.9 มีโครงสร้างการบริหารโดยคนไทย รองลงมาคือร้อยละ 3.3 มีโครงสร้างการบริหารส่วนใหญ่โดยคนไทย (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%) ขณะที่บางกลุ่มมีต่างชาติถือหุ้นใหญ่ (ต่างชาติถือหุ้น 51% และคนไทย 49%) คือต่างชาติซึ่งมีการถือหุ้น 100% โดยผลการศึกษพบว่าข้อมูลมีการกระจายตัวสอดคล้องกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

ตารางที่ 6-7 วัดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่ง

วัดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระดับความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และพีเพิลแวร์	2.62	8.3	19.0	23.1	25.6	24.0
2. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	2.45	3.3	17.4	25.6	28.1	25.6
3. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีเพิลแวร์	2.21	0.0	13.2	24.0	33.9	28.9
4. ความพร้อมด้านเครือข่าย(Networking)และด้าน พันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	1.88	0.8	8.3	12.4	35.5	43.0
5. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะ ด้านการจัดการ โลจิสติกส์	2.39	1.7	17.4	27.3	25.6	28.1
6. ความพร้อมในด้านการให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร	2.50	1.7	13.2	28.9	28.9	27.3
7. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	2.74	2.6	20.7	39.7	22.4	14.7
8. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.03	7.8	30.2	31.0	19.0	12.1
9. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.07	6.1	33.0	33.0	17.4	10.4
10. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	2.76	4.3	22.6	31.3	27.8	13.9
11. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	2.74	5.2	15.7	40.0	26.1	13.0
12. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก	3.03	2.6	14.8	32.2	32.3	18.3

ตารางที่ 6-7 แสดงขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่ง การศึกษาครั้งนี้ได้ให้ผู้ให้บริการขนส่งกลุ่มตัวอย่างประเมินขีดความสามารถระดับคุณภาพในการ ให้บริการที่ดีเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 3.07 มีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ โลจิสติกส์ค่อนข้างดีค่าเฉลี่ยที่ 3.03 การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ ค่าเฉลี่ยที่ 3.03 เช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ให้บริการขนส่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประเด็นต่อไปนี้ค่อนข้างเป็น จุดอ่อนของผู้ให้บริการขนส่งของไทย อาทิ ความพร้อมด้านเครือข่าย(Networking) ค่าเฉลี่ย 1.88 ซึ่งถือว่า มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำมาก ความพร้อมในด้านการให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร เป็นต้น

ตารางที่ 6-8 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของผู้ให้บริการขนส่ง

ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		เห็น ด้วย ที่สุด	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1. อุตสาหกรรมโลจิสติกส์มีการแข่งขันที่ รุนแรงมากขึ้น	4.14	40.7	39.0	16.6	6.8	0
2. ผู้นำเข้า-ส่งออกมีทางเลือกในการเลือกใช้ บริการจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มาก ยิ่งขึ้น	4.05	15.5	44.8	26.7	12.9	0
3. อุตสาหกรรมโลจิสติกส์มีการตัดราคา มากยิ่งขึ้น	3.77	35.0	41.9	16.2	6.8	0
4. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แข่งกันเพิ่มคุณภาพ ในการให้บริการดียิ่งขึ้น	3.38	20.5	47.9	20.5	10.3	0.9
5. เพิ่มศักยภาพในการส่งออกสินค้าและ บริการไปยังตลาดต่างประเทศมากยิ่งขึ้น	2.74	14.5	32.5	32.5	17.9	2.6
6. มีการบูรณาการตลาดและมีการจัดสรร ทรัพยากรต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	3.92	12.0	41.0	37.6	9.4	0
7. ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ต่างประเทศขยาย ตลาดมาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น	3.02	37.3	34.7	13.6	11.9	2.5
8. ขยายโอกาสให้ผู้ส่งออกไทยเข้าไปลงทุน ในตลาดต่างประเทศมากขึ้น	3.63	6.8	23.9	36.8	29.1	3.4
9. ขยายโอกาสให้ผู้บริการ โลจิสติกส์ไทย เข้าไปลงทุนตลาดต่างประเทศมากขึ้น	3.56	7.6	17.8	28.0	33.9	12.7

ตารางที่ 6-8 แสดงผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของผู้ให้บริการขนส่งการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ผู้ให้บริการขนส่งกลุ่มตัวอย่างประเมินแสดงผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 79.7 ระบุว่าอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในกลุ่มผู้ให้บริการขนส่งของไทยจะมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น (มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ขณะที่เกินกว่าค่าเฉลี่ยปกติ = 3.0) ประเด็นรองลงมาได้แก่ ผู้นำเข้า-ส่งออกจะมีทางเลือกสำหรับการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการผู้ให้บริการขนส่งมากยิ่งขึ้น (มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05) มีการบูรณาการตลาดและมีการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (มีค่าเฉลี่ยที่ 3.92) และอุตสาหกรรมโลจิสติกส์มีการตัดราคามากยิ่งขึ้น (มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77)

(2) กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่ง

ตารางที่ 6-9 ประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
ผู้นำเข้าสินค้า	35.6
ผู้ส่งออกสินค้า	46.5
ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศ	6.9
อื่นๆ (อาทิ ผู้ค้าส่ง)	5.1
ตัวแทนผู้ขนส่งสินค้า	5.9
รวม	100.00

ตารางที่ 6-9 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ต้องการตรวจสอบมุมมองของผู้ให้บริการขนส่ง โดยผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 81.1 เป็นผู้นำเข้าสินค้านำร้อยละ 35.6 และผู้ส่งออกสินค้านำคิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศคิดเป็นร้อยละ 6.9 ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 5.1 และตัวแทนผู้ขนส่งสินค้านำคิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลมีการกระจายตัวอยู่ในระดับที่เหมาะสมมีการแทนของกลุ่มประชากรทุกกลุ่มที่มีการใช้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้านำ

ตารางที่ 6-10 จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
มากกว่า 501 คน	42.6
201-500 คน	30.7
ต่ำกว่า 50 คน	6.9
51-200 คน	19.8
รวม	100.00

ตารางที่ 6-10 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการขนส่งส่วนใหญ่หรือร้อยละ 42.6 เป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน รองลงมาเป็นบริษัทผู้ให้บริการที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 201-500 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และกลุ่มผู้ให้บริการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คนคิดเป็นร้อยละ 26.7 โดยจำแนกเป็นผู้ให้บริการที่มีพนักงานระหว่าง 51-200 คนคิดเป็นร้อยละ 19.8 และกลุ่มผู้ให้บริการที่มีพนักงานต่ำกว่า 50 คนคิดเป็นร้อยละ 6.9 ผลการสำรวจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการด้านขนส่งเป็นองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยเฉพาะบริษัทที่มีขนาดใหญ่มักจะเน้นความเชี่ยวชาญหลักและมีการใช้กิจกรรมที่เน้นการว่าจ้างองค์กรจากภายนอกมากขึ้น

ตารางที่ 6-11 มูลค่าสินทรัพย์

มูลค่าของสินทรัพย์	ร้อยละ
มากกว่า 201 ล้านบาท	76.2
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	9.9
51-100 ล้านบาท	2.0
101-200 ล้านบาท	11.9
รวม	100.00

ตารางที่ 6-11 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 76.2 มีสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท รองลงมาเป็นองค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์ 101-200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.9 ต่ำกว่า 50 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 9.9 ผู้ให้บริการที่เป็นขนาดย่อมที่มีสินทรัพย์ระหว่าง 51- 100 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 6-12 โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	27.7
ต่างชาติ 100%	31.7
ไทย 100%	24.8
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%	15.8
รวม	100.00

ตารางที่ 6-12 แสดงโครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่า ผู้ให้บริการด้านขนส่งส่วนใหญ่หรือร้อยละ 31.7 มีโครงสร้างการบริหาร โดยต่างชาติ 100% มีร้อยละ 31.7 โครงสร้างการบริหาร โดยคนไทยร่วมกับคนต่างชาติโดยคนไทยถือหุ้นใหญ่ (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%) ร้อยละ 27.7 ร้อยละ 15.8 เป็นการดำเนินธุรกิจ โดยต่างชาติถือหุ้นใหญ่ (ต่างชาติถือหุ้น 51% และคนไทย 49%)

ตารางที่ 6-13 การประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านขนส่งในมุมมอง
ของผู้ให้บริการ

ขีดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	3.79	30.4	42.9	23.2	3.6	0.0
2. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.80	27.8	42.6	29.6	0.0	0.0
3. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.88	20.0	54.5	23.6	1.8	0.0
4. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และพีพีแอล	3.38	26.8	39.3	23.2	10.7	0.0
5. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	3.58	19.6	44.6	26.8	8.9	0.0
6. ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	3.32	26.8	37.5	21.4	10.7	3.6
7. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในระดับโลก	3.53	19.6	37.5	37.5	5.4	0.0
8. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการจัดการด้านโลจิสติกส์	3.42	17.9	42.9	30.4	8.9	0.0
9. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	3.50	12.5	51.8	28.6	7.1	0.0
10. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	3.44	12.5	48.2	32.1	5.4	1.8
11. ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน	3.6	12.5	42.9	39.3	3.6	1.8
12. ความพร้อมในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	3.28	12.7	41.8	29.1	14.5	1.8

ตารางที่ 6-13 แสดงการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านขนส่งในมุมมองของผู้ให้บริการ การศึกษาครั้งนี้ได้ขอให้ผู้ให้บริการด้านขนส่งทำการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านขนส่งของไทยเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการด้านขนส่งจากต่างประเทศ สิ่งนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านขนส่งโดยจะ

ประเมินจากราคา คุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ที่ติระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ เป็นต้น ผลการศึกษาดังกล่าวจะช่วยทำการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านขนส่งคือการยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยมค่าเฉลี่ย 3.88 การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจค่าเฉลี่ย 3.80 และการมีความพร้อมด้านเงินทุนค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ผลดังกล่าวสะท้อนว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการด้านขนส่งมีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดีเกินระดับปกติ (ระดับปกติ = 3.0)

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านขนส่งเห็นว่าประเด็นต่อไปนี้ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการด้านขนส่งของไทย ความพร้อมในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (ค่าเฉลี่ย = 3.28) เป็นต้น

6.3 ผลการศึกษา กลุ่มผู้ให้และผู้ให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า

6.3.1 กลุ่มผู้ให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า

ตารางที่ 6-14 ร้อยละจำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
คลังสินค้า	98.2
อื่นๆ (โพรดเจอร์)	1.8
รวม	100.00

ตารางที่ 6-14 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้ โดยผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 98.2 เป็นผู้ให้บริการคลังสินค้า ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 1.8 เป็นกลุ่มที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวแทนผู้ให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับโลจิสติกส์โดยตรง อาทิ ตัวแทนออกของและตัวแทนเรือ เป็นต้น

ตารางที่ 6-15 ร้อยละจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 คน	10.0
51-200 คน	66.0
201-500 คน	14.0
มากกว่า 501 คน	10.0
รวม	100.00

จากตารางที่ 6-15 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่า ตัวแทนผู้ให้บริการคลังสินค้าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 76.0 เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน โดยจำแนกเป็นบริษัทตัวแทนผู้ให้บริการคลังสินค้า ขนาดกลางที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 51-200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และตัวแทนผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 ขณะที่ตัวแทนผู้ให้บริการด้านคลังสินค้า ที่มีขนาดใหญ่อยู่ประมาณร้อยละ 24.0 โดยจำแนกเป็นบริษัทตัวแทนผู้ให้บริการด้านคลังสินค้า ขนาดใหญ่ที่มีพนักงานมากกว่า 501 คนคิดเป็นร้อยละ 10.0 และพนักงานระหว่าง 201-500 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 6-16 ร้อยละจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์

มูลค่าสินทรัพย์	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	13.5
51-200 ล้านบาท	55.7
มากกว่า 201 ล้านบาท	30.8
รวม	100.00

ตารางที่ 6-16 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าส่วนใหญ่พบว่า ร้อยละ 55.7 มีมูลค่าทรัพย์สินอยู่ระหว่าง 51-200 ล้านบาท รองลงมา มีมูลค่าทรัพย์สินมากกว่า 201 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.8 และต่ำกว่า 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6-17 ร้อยละของสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย 100%	56.3
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	29.2
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%	14.5
รวม	100.00

จากตารางที่ 6-17 แสดงสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทพบว่าร้อยละ 56.3 มีโครงสร้างผู้ถือหุ้นบริษัทเป็นของคนไทย 100% ร้อยละ 29.2 มีโครงสร้างโดยคนไทยร่วมกับต่างชาติ (สัดส่วนการถือหุ้นไทย > ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%) และร้อยละ 14.5 เป็นของต่างชาติร่วมชาวไทย (สัดส่วนการถือหุ้นต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%) ตามลำดับ

ตารางที่ 6-18 ร้อยละของขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

ขีดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระดับความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และพีเพิลแวร์	3.63	16.1	35.7	42.9	5.4	0
2. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	3.50	14.3	33.9	39.3	12.5	0
3. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีเพิลแวร์	3.30	12.5	30.4	35.7	17.9	3.6
4. ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	2.89	8.9	17.9	33.9	32.1	7.1
5. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านการจัดการ โลจิสติกส์	3.48	12.5	35.7	39.3	12.5	0
6. ความพร้อมในด้านการให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร	3.39	19.6	23.2	37.5	16.1	3.6
7. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	3.54	10.7	42.9	35.7	10.7	0
8. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.75	10.7	57.1	28.6	3.6	0
9. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.54	10.7	41.1	39.3	8.9	0
10. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	3.52	5.4	46.4	42.9	5.4	0
11. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	3.29	10.7	26.8	44.6	16.1	1.8
12. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก	3.11	8.9	23.2	41.1	23.2	3.6

ตารางที่ 6-18 แสดงขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการด้าน คลังสินค้าจะทำการประเมินศักยภาพในการแข่งขันหรือขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า ร้อยละ 51.9 เห็นว่า ผู้ให้บริการเองมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ ค่าเฉลี่ย 3.75 มีระดับความรู้ความเข้าใจและ องค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และพีเพิลแวร์ ค่าเฉลี่ย 3.63

ประเด็นที่ผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าคิดว่าเป็นจุดอ่อน อาทิ ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย = 2.89) คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย = 3.29 มีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลกค่าเฉลี่ย = 3.11 เป็นต้น

6.3.2 กลุ่มผู้ให้บริการด้านคลังสินค้า

ตารางที่ 6-19 ประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
ผู้นำเข้าสินค้า	32.1
ผู้ส่งออกสินค้า	32.1
ผู้ประกอบการธุรกิจภายในประเทศ	23.2
อื่นๆ (อาทิ ผู้ค้าส่ง)	8.9
ตัวแทนผู้ให้บริการด้านคลังสินค้า	3.7
รวม	100.00

ตารางที่ 6-19 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ต้องการตรวจสอบมุมมองของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้า โดยผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 64.2 เป็นผู้นำเข้าร้อยละ 32.1 และผู้ส่งออกคิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือผู้ประกอบการภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 23.2 ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 8.9 และตัวแทนผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าคิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลมีการกระจายตัวอยู่ในระดับที่เหมาะสมมีการแทนของกลุ่มประชากรทุกกลุ่มที่มีการใช้บริการของผู้ให้บริการผู้ให้บริการด้านคลังสินค้า

ตารางที่ 6-20 จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
มากกว่า 501 คน	48.2
201-500 คน	24.1
ต่ำกว่า 50 คน	16.7
51-200 คน	11.0
รวม	100.00

ตารางที่ 6-20 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการคลังสินค้าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 48.2 เป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน รองลงมาเป็นบริษัทผู้ให้บริการที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 201-500 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และกลุ่มผู้ให้บริการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 โดยจำแนกเป็นผู้ให้บริการที่มีพนักงานระหว่าง 51-200 คนคิดเป็นร้อยละ 11.0 และกลุ่ม

ผู้ให้บริการที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คนคิดเป็นร้อยละ 16.7 ผลการสำรวจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการด้านคลังสินค้าเป็นองค์กรขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยเฉพาะบริษัทที่มีขนาดใหญ่มักจะเน้นความเชี่ยวชาญหลัก และมีการใช้กิจกรรมที่เน้นการว่าจ้างองค์กรจากภายนอกมากขึ้น

ตารางที่ 6-21 มูลค่าสินทรัพย์

มูลค่าของสินทรัพย์	ร้อยละ
มากกว่า 201 ล้านบาท	46.7
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	24.4
51-100 ล้านบาท	15.6
101-200 ล้านบาท	13.3
รวม	100.00

ตารางที่ 6-21 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 46.7 มีสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท รองลงมาเป็นองค์กรที่มีมูลค่าต่ำกว่า 50 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 24.4 ผู้ให้บริการที่เป็นขนาดย่อมที่มีสินทรัพย์ระหว่าง 51- 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.6 โดย และผู้ให้บริการที่มีสินทรัพย์ระหว่าง 101-200 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 6-22 โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	38.5
ต่างชาติ 100%	30.8
ไทย 100%	25.0
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%	5.7
รวม	100.00

ตารางที่ 6-22 แสดงโครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 38.5 มีโครงสร้างการบริหารโดยคนไทยร่วมกับคนต่างชาติโดยคนไทยถือหุ้นใหญ่ (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%) รองลงมาคือร้อยละ 30.8 มีโครงสร้างการบริหารโดยต่างชาติซึ่งมีชาวต่างชาติถือหุ้น 100% ขณะที่กลุ่มผู้ให้บริการบางส่วนร้อยละ 25.0 เป็นผู้ประกอบการไทยที่ถือหุ้น 100% และกลุ่มสุดท้ายเป็นการดำเนินธุรกิจโดยต่างชาติถือหุ้นใหญ่ (ต่างชาติถือหุ้น 51% และคนไทย 49%) คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 6-23 การประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าในมุมมองของผู้ใช้บริการ

ขีดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	4.00	30.4	42.9	23.2	3.6	0.0
2. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.98	27.8	42.6	29.6	0.0	0.0
3. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.93	20.0	54.5	23.6	1.8	0.0
4. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และพีพีเอส	3.82	26.8	39.3	23.2	10.7	0.0
5. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	3.75	19.6	44.6	26.8	8.9	0.0
6. ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	3.73	26.8	37.5	21.4	10.7	3.6
7. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในระดับโลก	3.71	19.6	37.5	37.5	5.4	0.0
8. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการจัดการด้านโลจิสติกส์	3.70	17.9	42.9	30.4	8.9	0.0
9. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	3.70	12.5	51.8	28.6	7.1	0.0
10. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	3.64	12.5	48.2	32.1	5.4	1.8
11. ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน	3.61	12.5	42.9	39.3	3.6	1.8
12. ความพร้อมในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	3.49	12.7	41.8	29.1	14.5	1.8

ตารางที่ 6-23 แสดงการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าในมุมมองของผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้ได้ขอให้ผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าทำการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าของไทยเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าจากต่างประเทศ สิ่งนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะใช้บริการจากผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าโดยจะประเมินจากราคา คุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ เป็นต้น ผลการศึกษาดังกล่าวจะช่วยทำการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าผู้ให้บริการด้านคลังสินค้ามีความพร้อมด้านเงินลงทุนค่าเฉลี่ย 4.00 การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.98 การยกระดับคุณภาพ

ในการให้บริการที่ดีเยี่ยม 3.93 ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่นซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีพีแอลแรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ผลดังกล่าวสะท้อนว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการด้านคลังสินค้ามีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดีเกินระดับปกติ (ระดับปกติ = 3.0)

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านคลังสินค้าเห็นว่าประเด็นต่อไปนี้ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าของไทย ความพร้อมในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (ค่าเฉลี่ย = 3.49) ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (ค่าเฉลี่ย = 3.61) คุณภาพบุคลากรภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.64) เป็นต้น

6.4 ผลการศึกษา กลุ่มผู้ให้และผู้ให้บริการพิธีการศุลกากร

6.4.1 กลุ่มผู้ให้บริการพิธีการศุลกากร

ตารางที่ 6-24 ประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
กลุ่มตัวแทนขนส่งสินค้า (Shipping)	100.0
รวม	100.00

ตารางที่ 6-24 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้ โดยผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 100.0 เป็นผู้ให้บริการพิธีการศุลกากรบริการพิธีการศุลกากร

ตารางที่ 6-25 จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 คน	28.3
51-200 คน	48.3
201-500 คน	13.4
มากกว่า 501 คน	10.0
รวม	100.00

ตารางที่ 6-25 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่าผู้ให้บริการพิธีการศุลกากรส่วนใหญ่หรือร้อยละ 76.6 เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน โดยจำแนกเป็นบริษัทผู้ให้บริการพิธีการศุลกากรขนาดกลางที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง

51-200 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 และผู้ให้บริการพิธีศุลกากรขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ขณะที่ผู้ให้บริการพิธีศุลกากรที่มีขนาดใหญ่อยู่ประมาณร้อยละ 23.3 โดยจำแนกเป็นบริษัทผู้ให้บริการเป็นจำนวนพนักงานระหว่าง 201-500 คนร้อยละ 13.4 และจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คนร้อยละ 10.0

ตารางที่ 6-26 มูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง

มูลค่าสินทรัพย์	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	41.7
51-200 ล้านบาท	41.7
มากกว่า 201 ล้านบาท	16.6
รวม	100.00

ตารางที่ 6-26 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการพิธีศุลกากรร้อยละ 41.7 มีมูลค่าสินทรัพย์ระหว่าง 51-200 ซึ่งมีร้อยละของมูลค่าสินทรัพย์เท่ากับมูลค่าสินทรัพย์ต่ำกว่า 50 ล้านบาท รองลงมาคือร้อยละ 16.6 มีมูลค่าสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท

ตารางที่ 6-27 โครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย 100%	48.3
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	31.7
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%	8.4
ต่างชาติ 100%	11.6
รวม	100.00

ตารางที่ 6-27 แสดงโครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่าบริษัทผู้ให้บริการพิธีศุลกากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 48.3 มีโครงสร้างการบริหารโดยคนไทย 100% รองลงมาคือร้อยละ 31.7 มีโครงสร้างการบริหารส่วนใหญ่โดยคนไทย (คนไทย 51% และ มีต่างชาติถือหุ้น 49%) ต่อมาโครงสร้างการบริหารคนต่างชาติ 100 % ร้อยละ 11.6 และกลุ่มมีต่างชาติถือหุ้นใหญ่ (ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%) ร้อยละ 8.4

ตารางที่ 6-28 ชีคความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการพิธีศุลกากร

ขีดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระดับความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และพีเพิลแวร์	3.72	21.7	41.7	25.0	10.0	1.7
2. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	3.72	26.7	31.7	31.7	6.7	3.3
3. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และพีเพิลแวร์	3.50	15.0	40.0	30.0	10.0	5.0
4. ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	3.4	23.3	26.7	23.3	20.0	6.7
5. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านการจัดการโลจิสติกส์	3.6	21.7	35.0	26.7	15.0	1.7
6. ความพร้อมในด้านกรให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร	3.75	21.7	45.0	25.0	3.3	5.0
7. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	3.65	13.3	45.0	35.0	6.7	0
8. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.97	26.7	46.7	23.3	3.3	0
9. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.88	25.0	38.3	36.7	0	0
10. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	3.85	21.7	46.7	26.7	5.0	0
11. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	3.85	21.7	45.0	31.7	1.7	0
12. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก	3.75	21.7	38.3	33.3	6.7	0

ตารางที่ 6-28 แสดงขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการพิธีศุลกากร การศึกษาครั้งนี้ได้ให้ผู้ให้บริการพิธีศุลกากรกลุ่มตัวอย่างประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการพิธีศุลกากรจากต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กว่าผู้ให้บริการพิธีศุลกากรมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย = 3.88) การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.85)

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ให้บริการพิธีศุลกากรกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประเด็นต่อไปนี้ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการพิธีศุลกากรของไทย อาทิ ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก ร้อยละ 3.4 และความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และพีเพิลแวร์ ร้อยละ 3.5 เป็นต้น

6.4.2 กลุ่มผู้ใช้บริการพิธีการศุลกากร

ตารางที่ 6-29 ประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
ผู้นำเข้าสินค้า	32.1
ผู้ส่งออกสินค้า	32.1
ผู้ประกอบการธุรกิจภายในประเทศ	23.2
อื่นๆ (อาทิ ผู้ค้าส่ง)	8.9
ตัวแทนผู้ใช้บริการศุลกากร	3.7
รวม	100.00

ตารางที่ 6-29 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ต้องการตรวจสอบมุมมองของผู้ใช้บริการด้านผู้ใช้บริการศุลกากร โดยผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 64.2 เป็นผู้นำเข้าร้อยละ 32.1 และผู้ส่งออกคิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาคือผู้ประกอบการภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 23.2 ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 8.9 และตัวแทนผู้ใช้บริการศุลกากรคิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลมีการกระจายตัวอยู่ในระดับที่เหมาะสมมีการแทนของกลุ่มประชากรทุกกลุ่มที่มีการใช้บริการของผู้ให้บริการผู้ใช้บริการศุลกากร

ตารางที่ 6-30 จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
มากกว่า 501 คน	48.2
201-500 คน	24.1
51-200 คน	11.1
ต่ำกว่า 50 คน	16.6
รวม	100.00

ตารางที่ 6-30 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการศุลกากรส่วนใหญ่หรือร้อยละ 48.2 เป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน รองลงมาเป็นบริษัทผู้ใช้บริการที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 201-500 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และกลุ่มผู้ใช้บริการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คนคิดเป็นร้อยละ 27.8 โดยจำแนกเป็นผู้ให้บริการที่มีพนักงานระหว่าง 51-200 คนคิดเป็นร้อยละ 11.1 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คนคิดเป็นร้อยละ 16.6 เป็นต้น

ตารางที่ 6-31 มูลค่าสินทรัพย์

มูลค่าของสินทรัพย์	ร้อยละ
มากกว่า 201 ล้านบาท	46.7
101-200 ล้านบาท	13.3
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	24.4
51-100 ล้านบาท	15.6
รวม	100.00

ตารางที่ 6-31 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 46.7 มีสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท รองลงมาเป็นองค์กรที่มีมูลค่า ต่ำกว่า 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.4 ผู้ใช้บริการที่เป็นขนาดย่อมที่มีสินทรัพย์ระหว่าง 51-100 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 15.6 โดยและผู้ใช้บริการที่มีมูลค่าทรัพย์สินขององค์กรมูลค่า 101-200 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6-32 โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	38.5
ต่างชาติ 100%	30.8
ไทย 100%	25.0
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย49%	5.7
รวม	100.00

ตารางที่ 6-32 แสดงโครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการบุคลากรส่วนใหญ่หรือร้อยละ 38.5 มีโครงสร้างการบริหารโดยคนไทยร่วมกับคนต่างชาติโดยคนไทยถือหุ้นใหญ่ (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%) รองลงมาคือ ร้อยละ 30.8 มีโครงสร้างการบริหารโดยต่างชาติซึ่งมีชาวต่างชาติถือหุ้น 100% ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการบางส่วนร้อยละ 25.0 เป็นผู้ประกอบการไทยที่ถือหุ้น 100% และกลุ่มสุดท้ายเป็นการดำเนินธุรกิจโดยต่างชาติถือหุ้นใหญ่ (ต่างชาติถือหุ้น 51% และคนไทย 49%)คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6-33 ชีตความสามารถในการแข่งขันของตัวแทนผู้ใช้บริการศุลกากรในมุมมองของผู้ใช้บริการ

ขีดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	4.00	30.4	42.9	23.2	3.6	0.0
2. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.98	27.8	42.6	29.6	0.0	0.0
3. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.93	20.0	54.5	23.6	1.8	0.0
4. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีเอชเอ	3.82	26.8	39.3	23.2	10.7	0.0
5. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	3.75	19.6	44.6	26.8	8.9	0.0
6. ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	3.73	26.8	37.5	21.4	10.7	3.6
7. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในระดับโลก	3.71	19.6	37.5	37.5	5.4	0.0
8. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	3.70	12.5	51.8	28.6	7.1	0.0
9. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการจัดการด้านโลจิสติกส์	3.70	17.9	42.9	30.4	8.9	0.0
10. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	3.64	12.5	48.2	32.1	5.4	1.8
11. ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน	3.61	12.5	42.9	39.3	3.6	1.8
12. ความพร้อมในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	3.49	12.7	41.8	29.1	14.5	1.8

ตารางที่ 6-33 แสดงขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการศุลกากรในมุมมองของผู้ใช้บริการด้านศุลกากร การศึกษาครั้งนี้ได้ขอให้ผู้ใช้บริการของบริษัทตัวแทนผู้ใช้บริการศุลกากรทำการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการศุลกากรของไทยเมื่อเทียบกับตัวแทนผู้ใช้บริการศุลกากรจากต่างประเทศ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าผู้ใช้บริการศุลกากรมีความพร้อมด้านเงินลงทุนส่วนใหญ่ร้อยละ 73.2 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีเอชเอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ โดยปัจจัยดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ใช้บริการศุลกากรมีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดีเกินระดับปกติ (ระดับปกติ = 3.0)

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ให้บริการศุลกากรเห็นว่าประเด็นต่อไปที่ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการศุลกากรของไทย อาทิ คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.64) ระดับของ

ความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน (ค่าเฉลี่ย = 3.61) ความพร้อมในด้านการให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (ค่าเฉลี่ย = 3.49) เป็นต้น

6.5 รายงานผลการศึกษาด้านโลจิสติกส์ กลุ่มการบริการสาขาตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า

6.5.1 กลุ่มให้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 6-34 ประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	96.4
อื่นๆ (อาทิ ตัวแทนออกของ ตัวแทนเรือ)	3.6
รวม	100.00

ตารางที่ 6-34 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้ โดยผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 96.4 เป็นผู้ให้บริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3.6 เป็นกลุ่มที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าโดยตรง อาทิ ตัวแทนออกของและตัวแทนเรือ เป็นต้น

ตารางที่ 6-35 จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 คน	43.70
51-200 คน	47.60
201-500 คน	5.80
มากกว่า 501 คน	2.90
รวม	100.00

ตารางที่ 6-35 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่าตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 91.3 เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน โดยจำแนกเป็นบริษัทตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าขนาดกลางที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 51-200 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าขนาดย่อมที่มี

จำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 ขณะที่ มีตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่มีขนาดใหญ่อยู่ประมาณร้อยละ 8.70 โดยจำแนกเป็นเป็นบริษัทตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 201-500 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตารางที่ 6-36 มูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง

มูลค่าสินทรัพย์	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	70.3
51-200 ล้านบาท	22.0
101-200 ล้านบาท	3.3
มากกว่า 201 ล้านบาท	4.4
รวม	100.00

ตารางที่ 6-36 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผลการศึกษาพบว่าตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 70.3 มีมูลค่าสินทรัพย์ต่ำกว่า 50 ล้านบาท รองลงมาคือร้อยละ 22.0 มีมูลค่าสินทรัพย์ระหว่าง 51-200 ล้านบาท มีมูลค่าทรัพย์สินระหว่าง 101-200 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 3.3 และกลุ่มสุดท้ายหรือร้อยละ 4.4 มีมูลค่าสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท

ตารางที่ 6-37 โครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย 100%	56.00
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	26.00
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย 49%	9.00
ต่างชาติ 100%	9.00
รวม	100.00

ตารางที่ 6-37 แสดงโครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่าบริษัทตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 56.00 มีโครงสร้างการบริหารโดยคนไทย 100 % รองลงมาคือร้อยละ 26.00 มีโครงสร้างการบริหารส่วนใหญ่โดยคนไทย (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%) ขณะที่บางกลุ่มมีต่างชาติถือหุ้นใหญ่ (ต่างชาติถือหุ้น 51% และคนไทย 49%) ส่วนกลุ่มสุดท้ายหรือร้อยละ 9 คือต่างชาติซึ่งมีการถือหุ้น 100% โดยผลการศึกษาพบว่าข้อมูลมีการกระจายตัวสอดคล้องกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

ตารางที่ 6-38 ชัดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า

ขีดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระดับความรู้ความเข้าใจ องค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และพีเพิลแวร์	3.80	12.7	48.2	31.8	6.4	09
2. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	3.78	13.8	46.8	26.6	7.3	5.5
3. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีเพิลแวร์	3.75	9.1	41.8	37.3	10.0	1.8
4. ความพร้อมด้านเครือข่าย(Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	3.75	9.1	49.1	27.3	12.7	1.8
5. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านการจัดการโลจิสติกส์	3.65	14.5	43.6	30.9	10.9	0.0
6. ความพร้อมในด้านกรให้บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร	3.62	11.8	49.1	27.3	10.9	.9
7. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	3.60	7.3	54.5	27.3	9.1	1.8
8. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.56	21.3	42.6	30.6	5.6	0.0
9. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.78	15.6	49.5	32.1	2.8	0.0
10. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	3.75	15.5	47.3	33.6	3.6	0.0
11. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	3.75	11.8	59.1	22.7	5.5	0.9
12. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก	3.48	7.3	46.4	36.4	7.3	2.7

ตารางที่ 6-38 แสดงขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า การศึกษาครั้งนี้ได้ให้ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ากลุ่มตัวอย่างประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเมื่อเทียบกับตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าจากต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.9 ระบุว่าตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ค่อนข้างดี เกี่ยวกับโลจิสติกส์และพีเพิลแวร์โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 (เกินค่าระดับปกติ = 3.0) รองลงมาได้แก่ความพร้อมด้านเงินทุน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 และมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีเพิลแวร์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก ร้อยละ 3.75

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประเด็นต่อไปนี่ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของไทย อาทิ ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.60) การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย = 3.56) และการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก (ค่าเฉลี่ย = 3.48) เป็นต้น

6.5.2 กลุ่มการบริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า – กลุ่มผู้ใช้บริการตัวแทนรับจัดการขนส่ง สินค้า

ตารางที่ 6-39 ประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	ร้อยละ
ผู้นำเข้าสินค้า	34.70
ผู้ส่งออกสินค้า	34.70
ผู้ประกอบการธุรกิจภายในประเทศ	16.30
อื่นๆ (อาทิ ผู้ค้าส่ง)	8.20
ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	6.10
รวม	100.00

ตารางที่ 6-39 แสดงประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ต้องการตรวจสอบมุมมองของผู้ใช้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าที่มีการใช้บริการของผู้ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าในประเทศไทย โดยผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 69.4 เป็นผู้นำเข้าส่งร้อยละ 34.7 และผู้ส่งออกคิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือผู้ประกอบการธุรกิจภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 16.3 ผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีกภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 8.2 และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าคิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลมีการกระจายตัวอยู่ในระดับที่เหมาะสมมีการแทนของกลุ่มประชากรทุกกลุ่มที่มีการใช้บริการของผู้ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 6-40 จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
มากกว่า 501 คน	60.4
201-500 คน	26.0
51-200 คน	10.6
ต่ำกว่า 50 คน	3.00
รวม	100.00

ตารางที่ 6-40 แสดงจำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.4 เป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน รองลงมาเป็นบริษัทผู้ใช้บริการที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 201-500 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และกลุ่มผู้ให้บริการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า

200 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 โดยจำแนกเป็นผู้ใช้บริการที่มีพนักงานระหว่าง 51-200 คนคิดเป็นร้อยละ 14.6 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คนคิดเป็นร้อยละ 3 ผลการสำรวจดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการให้บริการของผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยเฉพาะบริษัทที่มีขนาดใหญ่จะเน้นความเชี่ยวชาญหลักและมีการใช้กิจกรรมที่เน้นการว่าจ้างองค์กรจากภายนอกมากขึ้น

ตารางที่ 6-41 มูลค่าสินทรัพย์

มูลค่าของสินทรัพย์	ร้อยละ
มากกว่า 201 ล้านบาท	63.30
101-200 ล้านบาท	20.30
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	8.20
51-100 ล้านบาท	8.20
รวม	100.00

ตารางที่ 6-41 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หรือร้อยละ 63.3 มีสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท รองลงมาเป็นองค์กรที่มีมูลค่า 101-200 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 20.30 และผู้ใช้บริการที่เป็นขนาดย่อมที่มีสินทรัพย์น้อยกว่า 100 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 16.4 โดยจำแนกเป็นผู้ใช้บริการที่มีสินทรัพย์ระหว่าง 50-100 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 8.2 และผู้ใช้บริการที่มีสินทรัพย์น้อยกว่า 50 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 6-42 โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท

สัดส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ
ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%	41.3
ต่างชาติ 100%	39.1
ไทย 100%	10.9
ต่างชาติ>ไทย เช่น ต่างชาติ 51% ไทย49%	8.7
รวม	100.00

ตารางที่ 6-42 แสดงโครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการของผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่หรือร้อยละ 41.3 มีโครงสร้างการบริหารโดยคนไทยร่วมกับคนต่างชาติโดยคนไทยถือหุ้นใหญ่ (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%) รองลงมาคือร้อยละ

39.1 มีโครงสร้างการบริหารโดยต่างชาติซึ่งมีชาวต่างชาติถือหุ้น 100% ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการบางส่วน ร้อยละ 10.9 เป็นผู้ประกอบการไทยที่ถือหุ้น 100% และกลุ่มสุดท้ายเป็นการดำเนินธุรกิจโดยต่างชาติถือหุ้นใหญ่ (ต่างชาติถือหุ้น 51% และคนไทย 49%)

ตารางที่ 6-43 ชีคความสามารถในการแข่งขันของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าในมุมมองของ
ผู้ใช้บริการ

ขีดความสามารถในการแข่งขัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมด้านเงินลงทุน	3.82	20.4	46.9	26.5	6.1	0.0
2. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีพีเอส	3.82	18.4	51.0	24.5	6.1	0.0
3. การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ	3.82	20.4	46.9	26.5	6.1	0.0
4. การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม	3.80	10.2	63.3	22.4	4.1	0.0
5. การบริหารต้นทุนในการดำเนินการ	3.76	12.2	55.1	28.6	4.1	0.0
6. ความพร้อมด้านเครือข่าย(Networking)และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก	3.73	14.3	53.1	24.5	8.2	0.0
7. การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในระดับโลก	3.67	12.2	53.1	26.5	6.1	2.0
8. ความพร้อมในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร	3.61	8.2	51.0	34.7	6.1	0.0
9. ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการจัดการด้านโลจิสติกส์	3.59	6.1	59.2	22.4	12.2	0.0
10. ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย	3.59	6.1	55.1	30.6	8.2	0.0
11. คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร	3.57	12.2	38.8	44.9	2.0	2.0
12. ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน	3.55	8.2	46.9	36.7	8.2	2.0

ตารางที่ 6-43 แสดงขีดความสามารถในการแข่งขันของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าในมุมมองของผู้ใช้บริการ การศึกษาครั้งนี้ได้ขอให้ผู้ใช้บริการของบริษัทตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทำการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าของไทยเมื่อเทียบกับตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าจากต่างประเทศ สิ่งนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะใช้บริการจากผู้ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าหรือไม่โดยจะประเมินจากราคา คุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ที่กระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ เป็นต้น ผลการศึกษาดังกล่าวจะช่วยทำการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้ามีความพร้อมด้านเงินลงทุน ความพร้อมด้านเทคโนโลยีเช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีพีเอส การมี

วิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ โดยปัจจัยดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ผลดังกล่าวสะท้อนว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้ามีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดีเกินระดับปกติ (ระดับปกติ = 3.0) รองลงมาได้แก่การยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80

อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าเห็นว่าประเด็นต่อไปที่ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของไทย อาทิ ความพร้อมด้านเทคนิคการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการจัดการด้าน โลจิสติกส์ (ค่าเฉลี่ย = 3.59) ความสามารถในการเข้าถึงตลาดเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.59) คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.57) และระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน (ค่าเฉลี่ย = 3.55) เป็นต้น

6.6 อภิปรายผลการศึกษา

สาขาการให้บริการขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน มีมูลค่าสินทรัพย์ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และมีโครงสร้างการบริหาร โดยคนไทยผลการศึกษาดังกล่าวประเมินขีดความสามารถยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม และค่อนข้างจะมีความพร้อมด้านเงินทุนและด้านเทคโนโลยีต่างๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งจะมีเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจในขอบเขตที่ตนสามารถทำได้และส่วนใหญ่มักมีฐานลูกค้าของตนอยู่แล้ว

กลุ่มผู้ใช้บริการขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นผู้นำเข้ามีธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน มีสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีโครงสร้างการบริหาร โดยต่างชาติ 100 % จากการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านขนส่งในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการด้านขนส่งมีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดีเกินระดับปกติ แต่ผู้ให้บริการด้านขนส่งมีจุดอ่อนในด้านความพร้อมในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร

กลุ่มให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการคลังสินค้าเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน มีมูลค่าทรัพย์สินอยู่ระหว่าง 51-200 ล้านบาท มีโครงสร้างผู้ถือหุ้นบริษัทเป็นของคนไทย 100% ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเองมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ โลจิสติกส์ค่อนข้างดี เนื่องจากปัจจุบันนี้ ธุรกิจคลังสินค้ามีการเติบโตและการขยายตัวอย่างรวดเร็ว แต่มีจุดอ่อน อาทิ ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก ประเด็นดังกล่าวข้างต้นถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการเปิดเสรีการค้าบริการในกลุ่มนี้ เนื่องจากการเปิดเสรีดังกล่าวถือเป็นโอกาสอันดีที่จะขยายการค้าของประเทศคู่ค้า

กลุ่มผู้ใช้บริการด้านคลังสินค้า ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้นำเข้าเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน มีสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท โครงสร้าง

การบริหารโดยคนไทยร่วมกับคนต่างชาติโดยคนไทยถือหุ้นใหญ่(คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%)ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ให้บริการด้านคลังสินค้ามีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดีเกินระดับปกติ แต่ในมุมมองของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าเห็นว่าความพร้อมในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน คุณภาพบุคลากรภายในองค์กร ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าของไทย

กลุ่มผู้ให้บริการพิธีการศุลกากร โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการพิธีการศุลกากรของไทยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อยซึ่งมีพนักงานน้อยกว่า 200 คนและมีมูลค่าต่ำกว่า 50 ล้านบาท และอยู่ระหว่าง 51-200 ล้านบาท ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีโครงสร้างการบริหารเป็นคนไทยรองลงมาคือมีโครงสร้างการบริหารส่วนใหญ่โดยคนไทย (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%)ตัวแทนออกของของไทยถือว่ามิวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากอุตสาหกรรมนี้มีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบบ่อยและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องขณะที่ปัจจุบันนี้ ตัวแทนออกของไทยส่วนใหญ่มีความได้เปรียบในการให้บริการโดยส่วนใหญ่จะให้บริการลูกค้ามาเป็นเวลานานไม่น้อยกว่า 5-8 ปี ทำให้มีความชำนาญในการให้บริการ ผลที่ตามมาคือตัวแทนออกเหล่านี้จะมีพนักงานที่มีความชำนาญเนื่องจากทำงานมานานคอยทำหน้าที่ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับพิธีการศุลกากรและส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ศุลกากรซึ่งในปัจจุบันนี้ยังถือว่าเป็นจุดแข็งของตัวแทนออกของไทยอยู่ แต่ในอนาคตเมื่อเปลี่ยนรูปแบบมาใช้ระบบ E-Customs เต็มระบบแล้ว จุดแข็งเหล่านี้อาจจะไม่ใช่จุดแข็งอีกต่อไปแต่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ปัจจุบันมักจะใช้บริการกับผู้ให้บริการที่จัดบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร การที่ตัวแทนออกของไทยมีบริการเฉพาะอย่าง ทำให้ขาดสิ่งดึงดูดและขีดความสามารถในการแข่งขันโดยรวมจุดอ่อนของตัวแทนออกของไทย อาทิ ความพร้อมด้านเครือข่ายและการมีพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก และความพร้อมด้านเทคโนโลยี

กลุ่มผู้ให้บริการพิธีการศุลกากรของไทย โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่คือจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน และมีมูลค่ามากกว่า 46.7 ล้านบาท ในขณะที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีโครงสร้างการบริหารส่วนใหญ่เป็นคนไทย (คนไทย 51% และมีต่างชาติถือหุ้น 49%) พบว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านเงินทุน รองลงมาคือมีความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีพีแอลวีร์ประกอบกับผู้ให้บริการมิวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ แต่มุมมองของผู้ให้บริการเห็นว่าประเด็นต่อไปนี้ค่อนข้างเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการศุลกากรของไทย คือ ผู้ให้บริการยังไม่มีความพร้อมในด้านการบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร

กลุ่มให้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางและมีมูลค่าต่ำกว่า 50 ล้านบาท ในขณะที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีโครงสร้างการบริหารคนไทย 100% มีระดับความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และพีพีแอลวีร์ มีความพร้อมด้านเงินทุนและมีความพร้อมหรือมีขีดความสามารถในการยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยม รวมทั้งมีการ

ยกระดับคุณภาพในการให้บริการที่ดีเยี่ยมและมีความพร้อมด้านเงินลงทุนจุดอ่อนของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของไทย อาทิ ความสามารถในการเข้าตลาดเป้าหมาย การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ และการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก

กลุ่มการบริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า-กลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่มีมูลค่ามากกว่า 201 ล้านบาท ในขณะที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทมีโครงสร้างการบริหารโดยคนไทยเป็นส่วนใหญ่ (ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%) รองลงมามีโครงสร้างการบริหารโดยต่างชาติ 100 % มุมมองของผู้ใช้บริการพบว่ามีความพร้อมด้านเงินลงทุน มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี จุดอ่อนของตัวแทนผู้รับจัดส่งสินค้าในมุมมองของผู้ใช้บริการ อาทิ คุณภาพของบุคลากรภายใน ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน

6.7 บทสรุป

การบริการทางด้านโลจิสติกส์มีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรธุรกิจต่างๆ โดยใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยองค์กรในการลดต้นทุนรวมและการยกระดับคุณภาพการให้บริการในการส่งมอบสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า

จากผลการสำรวจทัศนคติ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ทั้งหมด 4 สาขา ได้แก่ สาขาการให้บริการการขนส่ง สาขาการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า สาขาการให้บริการพิธีการศุลกากร และสาขาตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า พบว่าจำนวนการตอบแบบสอบถามทั้ง 4 สาขา มีอัตราการตอบสนองที่ถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มีระดับความน่าเชื่อถือและสามารถนำมาใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานได้ โดยสามารถวิเคราะห์และสรุปผล ได้ดังนี้

ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของไทย ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม แต่จะมีเพียงกลุ่มให้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า เท่านั้นที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง กลุ่มผู้ให้บริการทั้งหมดมีพนักงานน้อยกว่า 200 คน ส่วนใหญ่มีมูลค่าสินทรัพย์ต่ำกว่า 50 ล้านบาท แต่มีเพียงกลุ่มให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า มีมูลค่าทรัพย์สินอยู่ระหว่าง 51-200 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีโครงสร้างผู้ถือหุ้นบริษัทเป็นของคนไทย 100% ยกเว้นให้บริการพิธีการศุลกากรมีโครงสร้างการบริหารโดยคนต่างชาติ จากการประเมินขีดความสามารถระดับคุณภาพพบว่าทุกกลุ่มมีการให้บริการที่ดีเยี่ยมค่อนข้างจะมีความพร้อมด้านเงินทุนและด้านเทคโนโลยีต่างๆ เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งจะมีเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจในขอบเขตที่ตนสามารถทำได้และส่วนใหญ่มักมีฐานลูกค้าของตนอยู่แล้ว รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ค่อนข้างดี แต่จุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงของกลุ่มให้บริการคือ ความพร้อมด้านเครือข่าย (Networking) และด้านพันธมิตรทางธุรกิจทั่วโลก การมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจและการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบสนองต่อการ

เปลี่ยนแปลงของธุรกิจระดับโลก ประเด็นดังกล่าวข้างต้นถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการสร้างโอกาสอันดีที่จะขยายการค้าของประเทศคู่ค้า

ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของไทย ส่วนใหญ่ผู้นำเข้าเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนพนักงานมากกว่า 501 คน มีสินทรัพย์มากกว่า 201 ล้านบาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ (ไทย>ต่างชาติ เช่น ไทย 51% ต่างชาติ 49%) ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งมีโครงสร้างการบริหาร โดยต่างชาติ 100 % จากการประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดี เนื่องจากผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านเงินทุน รองลงมาคือ มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และพีพีแอลประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ แต่ผู้ให้บริการมีจุดอ่อนในด้านความพร้อมในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร คุณภาพบุคลากรภายใน ระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน วงจร คุณภาพของบุคลากรภายใน

ผลของการสำรวจทัศนคติความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันว่าผู้ให้บริการมีขีดความสามารถในการให้บริการในระดับที่ค่อนข้างดี เนื่องจากผู้ให้บริการมีความพร้อมด้านเงินทุน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งจะมีเงินลงทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจในขอบเขตที่ตนสามารถทำได้ และมักมีฐานลูกค้าของตนอยู่แล้ว ยกเว้นในด้านมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ และระดับของความรู้ความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานที่มีความเห็นขัดแย้งกัน แสดงให้เห็นถึงมุมมองของผู้ใช้บริการต้องการให้ผู้ให้บริการมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น