

# กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด

## Business Processing Strategies Study

### In Case Supasorn Transport Company.

นายจเร นิลชัชวาลย์วงศ์ 61090311, อาจารย์ธรรณกฤต เศรษฐชาติ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ของ บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์ระดับลึกโดยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กรรมการผู้จัดการและพนักงานรวมทั้งสิ้น 4 คนนอกจากนี้ยังใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการปฏิบัติงานจริงจากการศึกษาพบว่า บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบแบ่งตามสายงานหลักคือ มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบตามแต่ละแผนกเพราะสามารถควบคุมการทำงานและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานได้ง่ายทางผู้ประกอบการมีกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจคือให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพและครบวงจรทางด้านราคาจะพิจารณาจากรูปแบบและเงื่อนไขการให้บริการให้สอดคล้องกับคุณภาพของบริการและความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และกลยุทธ์ช่องทางการให้บริการมีค่อนข้างหลายรูปแบบ ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าให้ได้มากที่สุด มีความเชี่ยวชาญในการขนส่งสินค้าในรูปแบบต่างๆที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัทมั่นใจได้ว่า จะไม่มีข้อผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดจากการขนส่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจดังนี้ 1) ปัญหาเรื่องพนักงานขับรถขนส่งสินค้า 2) ปัญหาเรื่องต้นทุนการขนส่ง 3) ปัญหาความสอดคล้องระหว่างนโยบายและการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### บทนำ

บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด ประกอบกิจการเกี่ยวกับการขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง ทั้งการให้บริการขนส่งสินค้า โรงงาน อุตสาหกรรมและขนย้ายอื่นๆทั่วประเทศ ทั้งรูปแบบ วิ่งเที่ยว,รายวัน,รายเดือน และพร้อมบริการพนักงานยกสินค้า รถกระบะบรรทุก,รถบรรทุก 6-10ล้อ,รถบรรทุกแบบมีลิฟท์ฝาท้าย,รถเทรนเลอร์ พร้อมด้วยบริการด้าน กรมศุล สรรพกร การนำเข้า-ออกสินค้าต่างๆแบบถูกต้องรวดเร็ว กับด้านควบคุมดูแลการจัดส่ง,คลังสินค้า,กระจายสินค้าไปยังลูกค้า มีให้บริการ, และพร้อมบริการตลอด 24 ชม.รวมถึงเป็นของยุคของเทรนด์ของพ่อค้าแม่ค้าที่นิยมสั่งของจากจีนทำให้ความสนใจของผู้คนส่วนใหญ่ได้หันมาอุปโภคบริโภคทั้งสินค้าจากจีนกันมากขึ้น ทำให้ในปัจจุบันมีผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจการบริการขนส่งเพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ซึ่งหากผู้บริษัที่ให้บริการขนส่งสินค้านี้ระหว่าง ประเทศทราบถึงความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความรวดเร็วในการตอบสนอง

ความต้องการได้อย่างถูกต้องตรงตามเวลาและสถานที่ที่ถูกกำหนดราคา การดำเนินงานที่มีต้นทุนต่ำกว่า คู่แข่งขันและคุณภาพของการบริการ ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับบริษัทขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอันส่งผลต่อผลประกอบการและความสามารถในการทำกำไรของกิจการนั้นให้เติบโตขึ้นได้อย่างมั่นคง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจของ บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงานธุรกิจของกรณีศึกษา บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด เพื่อเป็นการศึกษาโครงสร้างของบริษัท รูปแบบการทำงาน การแก้ปัญหาในการประกอบธุรกิจการให้บริการขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง รวมไปถึงเป็นการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัท ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลและแนวทางในการศึกษารูปแบบของบริษัทขนส่งให้แก่ผู้ที่ดำเนินธุรกิจขนส่งรายอื่นต่อไป

## บททวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับบริษัทขนส่งสินค้าของประเทศอินเดียที่ก่อตั้งขึ้นในปี 1993 ได้เติบโตในด้านผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ผู้บริหารของบริษัทมีความห่วงใยเกี่ยวกับปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรทั้งในด้านการขาดการประเมินคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่ได้ประสิทธิภาพการขาดความเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้ยังคงอยู่ภายในองค์กร วิไลลักษณ์ มาพิทักษ์ (อ้างจาก Elbert, 2012) ได้ศึกษาการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการขนส่งทางอากาศ มีวัตถุประสงค์คือ ประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เป็นไปได้สำหรับการขนส่งทางอากาศกับการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีกรณีศึกษาคือการวัดผลประโยชน์จากการกำหนดราคาในการทำสัญญาระยะยาวและป้องกันความเสี่ยงทางการเงินในมุมมองของตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ ผลจากการศึกษาคือตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถได้กำไรจากการกำหนดราคาแบบ ยืดหยุ่นในการทำสัญญาระยะยาวเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินจากต้นทุนเชื้อเพลิงที่เพิ่มสูงขึ้น วิไลลักษณ์ มาพิทักษ์ (อ้างจาก Burkovskis, 2008) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในกระบวนการขนส่งสินค้าของ บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าที่ช่วยให้ลูกค้าของบริษัทเลือกที่จะปฏิเสธการบริการที่ไม่จำเป็นและเน้นถึงความสามารถหลักของธุรกิจแทน ปัจจุบันนี้ยังไม่มีคำจำกัดความ บทบาทหน้าที่ของคำว่า ตัวแทนขนส่ง สินค้าระหว่างประเทศ ดังนั้นปัญหาที่เกิดจากการรวมกระบวนการระหว่างประเทศของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าคือ ลดประสิทธิภาพของกิจกรรมและทำให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้นในด้านการค้าระหว่างประเทศ ในอนาคตบทบาทของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าในห่วงโซ่อุปทาน โลจิสติกส์จะเพิ่มขึ้นอีกทั้งลูกค้ายังมีความต้องการในการบริการ โลจิสติกส์อย่างเต็มรูปแบบ และทุกบริษัท ต่างประสบปัญหาในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการขนส่งระยะเวลาในการขนส่งสินค้าเส้นทางการขนส่งและความปลอดภัย

ในการขนส่งซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจะคิดหาวิธีอย่างไรเพื่อพัฒนาในเรื่องของเวลาในการขนส่งเส้นทางการขนส่งและความปลอดภัยในการขนส่งประหยัดค่าใช้จ่ายพัฒนาความปลอดภัยในการขนส่งด้วยเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยที่ภาวะของเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงอีกทั้งยังมีอุปสรรคมากมายหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งในปัจจุบันและอนาคตจึงเล็งเห็นความสำคัญด้านการขนส่งสินค้าเป็นอย่างมาก โดยแต่ละ บริษัท มีการตัดสินใจเลือกที่จะใช้ขนส่งสินค้าที่แตกต่างกันและคำนึงถึงความสำคัญของปัจจัยต่างๆ เช่น ความพึงพอใจการให้บริการคุณภาพการบริการที่เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อตัดสินใจเลือกการใช้บริการรถขนส่งนั้นแตกต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน (ค่านาย อภิปรัชญากุล, 2550) อย่างไรก็ตามมีผู้ประกอบการโลจิสติกส์และขนส่งสินค้าต้องเลิกกิจการไปในสภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันแปรค่อนข้างสูงและภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชน โดยบรรดทุกจะสามารถอยู่รอดและทำกำไรได้ จำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าเป้าหมายในการเลือกใช้บริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ประชด ไกรเนตรและบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวความคิด ทรรศนะต่างๆ ของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นผลต่อการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจกรณีศึกษา บริษัท สุภาพร ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วยกลยุทธ์ที่ใช้ในการประกอบกิจการในด้านต่างๆ

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ บริษัท สุภาพร ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) วิธีนี้เป็นวิธีที่ให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ ที่ตนเองได้ประสบพบเจอมา โดยที่จะมีฐานความคิดว่ามนุษย์จะรู้ดีในสิ่งที่ตนเองประสบมาผู้วิจัยเลือกใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยาในการวิจัยเนื่องจากในการเก็บข้อมูลนั้นต้องอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ประกอบการและพนักงาน นอกจากนี้ยังศึกษาจากหนังสือเอกสารข้อมูลทางวิชาการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยโดยแบ่งขั้นตอนดังนี้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาจากนั้นสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลสุดท้ายเป็นการสรุปผลการศึกษาของงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

## ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของ บริษัท สุภาพร ทรานสปอร์ต เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีวิทยาการศึกษาปรากฏการณ์ (Phenomenology) ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ของผู้ทำวิจัยและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก

โดยมีแนวคำถามการวิจัยที่มีรายละเอียดของคำถามเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของ บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งคำถามประกอบด้วยประเด็นทางด้าน ประวัติความเป็นมาทางธุรกิจการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจพร้อมทั้งวิธีการแก้ปัญหาซึ่งการสัมภาษณ์เพื่อนำเสนอข้อมูลในการศึกษาแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

#### ตอนที่ 1 การดำเนินธุรกิจของ บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด

บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด มีวัตถุประสงค์การดำเนินกิจการ เพื่อให้บริการขนส่ง ที่ตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2558 เป็นเวลากว่า 6 ปี เปิดให้บริการทุกวัน ที่ให้บริการเกี่ยวกับ การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง ทั้งการให้บริการขนส่งสินค้า โรงงาน อุตสาหกรรมและขนย้ายอื่นๆทั่วประเทศทุกรูปแบบ ทั้งรูปแบบ วิ่งเที่ยว,รายวัน,รายเดือน และพร้อมบริการพนักงานยกสินค้า รถกระบะบรรทุก,รถบรรทุก 6-10ล้อ,รถบรรทุกแบบมีลิฟท์ฝาท้าย,รถเทรนเลอร์ พร้อมด้วยบริการด้านกรมศุล สรรพกร การนำเข้า-ออกสินค้าต่างๆแบบถูกต้องรวดเร็วกับด้านควบคุมดูแลการจัดส่ง,คลังสินค้า,กระจายสินค้าไปยังลูกค้า มีให้บริการ, และพร้อมบริการตลอด 24 ชม. ทั่วทุกภูมิภาค ทั้งภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ซึ่งบริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด ดำเนินกิจการมากกว่า 6 ปี ที่มีบริการครบวงจร สะดวก รวดเร็ว และมีความเป็นมืออาชีพ มีให้คำแนะนำตลอดการดำเนินงานตั้งแต่ต้น จนจบการทำงาน และมีราคาที่เหมาะสมเหตุผลทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการที่บริษัทอยู่ตลอด ทั้งลูกค้าเก่าที่ใช้บริการอยู่แล้ว และลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการใหม่ ทำให้บริษัทเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมั่นคง

#### ตอนที่ 2 รูปแบบการดำเนินธุรกิจของ บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด

1. ฝ่ายบริหารหรือผู้จัดการมีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายในการบริการการติดต่อเพื่อการซื้อขายและการเจรจาเกี่ยวกับการบริการขนส่งสินค้า และการพิจารณารับพนักงานเข้าทำงานและการพิจารณาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริษัท

2.ฝ่ายขายและการตลาดมีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าทางที่มาติดต่อโดยตรงทางบริษัทและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการขนส่งภายในของบริษัททั้งหมด การทำสื่อโฆษณาบริการขนส่งสินค้าภายในประเทศทั่วทุกภูมิภาค ทั้งภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ เพื่อทำการสร้างการรับรู้ของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ และกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการในช่องทางต่างๆ รวมทั้งการสร้างควมไว้วางใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของบริษัท

3. ฝ่ายเอกสารมีหน้าที่จัดทำเอกสารและเก็บรวบรวมรายละเอียดทั้งหมดของ บริษัท เช่น ใบกำกับภาษีต่างๆที่ต้องส่งทุกปี บัญชีทุกรูปแบบจัดทำเอกสารเกี่ยวกับภาษีประเภทต่างๆ ของ บริษัท จัดบันทึกเป็นรายงานในที่ประชุม เป็นต้น

4. ฝ่ายแอดมินมีหน้าที่หลักคือการให้บริการในการตอบข้อความลูกค้าทางออนไลน์ผ่านโซเชียลมีเดียต่างๆ ทั้งทาง Facebook Line Instagram และผ่านทาง websiteของบริษัท โดยที่จะให้ทั้งข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับบริการขนส่งสินค้านานาชาติของบริษัท และราคาที่ลูกค้าจะได้ทราบคร่าวๆของการใช้บริการ และหน้าที่รองลงมาคือทำการประสานงานให้กับพนักงานเมื่อมีสินค้ามาจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับทาง

บริษัท เพื่อให้พนักงานขับรถนำสินค้าไปส่งยังปลายทางที่ลูกค้าต้องการ และแอดมินจะช่วยชำระพอร์ทัลฝ่ายให้บริการหน้าบริษัท กรณีที่มีลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าบริษัทจำนวนมาก กรณีมีงานขนส่งสินค้าเข้ามา

5.ฝ่ายพนักงานขับรถ มีหน้าที่รับงานและเอกสารข้อมูลการขนส่งจากแอดมิน นำสินค้าไปส่งยังปลายทางที่ลูกค้าที่ทำกรนัดหมายไว้ วัน เวลา สถานที่ ไม่ว่าจะป็นรายเที่ยว,รายวัน,รายเดือน แล้วแต่ตกลงกันไว้ ซึ่งค่าจ้างจะเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้

### **ขั้นตอนการใช้บริการ รถรับจ้างขนของ และ การขนส่งสินค้า**

บริษัทจะทำการตกลงอัตราค่าบริการ รถขนของรับจ้าง หลังจากที่แจ้งเส้นทาง ปลายทาง สิ่งของที่จะขนย้าย วันเวลา ของลูกค้าแต่ละคน

1. จ่ายค่ามัดจำค่าจ้างสำหรับการขนส่งสินค้าก่อน 30% ของราคาที่ตกลงกันหรือชำระเงินปลายทางทั้งหมด ตามแต่จะตกลงกัน กรณีลูกค้าเก่าที่เคยรับขนส่งสินค้ากันมาจะเก็บปลายทางได้ทันที

2. ทำการเก็บค่าบริการขนส่งสินค้า ในส่วนที่เหลือ หลังจากนำสินค้าขึ้นมาบน รถรับจ้าง เสร็จที่ต้นทาง หรือเก็บค่าบริการหลังจากไปส่งที่ปลายทางแล้ว แล้วแต่ที่ตกลงกัน

และก่อนที่จะใช้บริการขนส่งสินค้าจากบริษัท ทำการขนย้ายสิ่งของใดๆ ถ้าลูกค้ามีคำถามหรืออยากขอคำแนะนำทั้งเรื่องปริมาณสิ่งของที่ต้องการขนย้าย หรือเรื่องราคาค่าใช้จ่ายในการขนย้ายสิ่งของ คุณลูกค้าสามารถโทรมารับคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการขนส่งสินค้า และประเมินราคาก่อนขนย้าย รวมถึงการตรวจสอบเรื่องอัตราค่าใช้จ่ายให้ชัดเจนตามที่บริษัทได้แจ้งไว้เบื้องต้น

ตอนที่ 3 กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท สุภาภร ทรานสปอร์ต จำกัด

1. กลยุทธ์การกำหนดด้านราคาที่เหมาะสมคู่และมีความคุ้มค่าต่อการใช้ ราคาที่ว่าหมายถึงราคามันคุ้มค่าแก่การใช้บริการ ไม่ได้มองว่าบริการมันแพงหรือราคาสูงทำให้ไม่อยากจะใช้บริการ แต่พอมาดูว่าคุณภาพมันดีมันคุ้มค่าแล้วมันทำให้รู้สึกว่าการบริการของบริษัทไม่ได้แพงขนาดนั้น และต้องมีมาตรฐานต่อการให้บริการของบริษัทอีกด้วย

2. กลยุทธ์ด้านช่องทางการให้บริการค่อนข้างได้เปรียบคือมีทั้ง Website มีทั้ง Instagram มีทั้ง Line Official Account มีทั้ง Facebook Fan page โดยมีแอดมินตอบข้อความตลอดเวลาแล้วก็มีการให้บริการทางบริษัทโดยตรง คือ บริษัทพยายามทั้งหาช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายเพื่อให้คนรู้จักทั้งบริการขนส่งสินค้าของบริษัท และบริษัทของเราและพยายามโปรโมทให้ทั่วถึงเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงเราได้ง่ายอีกด้วย ให้สมเป็นโลกยุคใหม่

3.กลยุทธ์การสร้างบริการที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลามากที่สุด บริษัทรับขนส่งสินค้าหลายประเภท เช่น ขนส่งสินค้าทางการเกษตร สินค้าโรงงาน ผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค เนื่องจากธุรกิจขนส่งในยุคปัจจุบันนี้ผู้กับบริการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์มากขึ้น บริการขนส่งต้องมาพร้อมบริการที่ให้ความสะดวกและรวดเร็ว ยิ่งบริการขนส่งภายในวันเดียวได้ ยิ่งตอบโจทย์และได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากกว่า รวมทั้งสร้างมาตรฐานการขนส่งคุณภาพ ไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่สิ่งของหรือสินค้าตลอดจนนำไปส่งถึงมือผู้บริโภคปลายทาง นอกจากนี้ในแง่การสร้างแบรนด์และการตลาด การมีจุดแข็งที่

ไม่เหมือนใครขึ้นมาขายหรือให้บริการจึงเป็นสิ่งที่บริษัทได้ทำ เพราะจะช่วยให้แบรนด์น่าจดจำและเป็นที่ต้องการในการเรียกใช้บริการต่อไป

4. กลยุทธ์ความเชี่ยวชาญในการขนส่งสินค้าประเภทต่างๆ เนื่องจากบางบริษัท มีความถนัดในเรื่องของการขนส่งสินค้าประเภท การขนส่งโดยรถยนต์ประจำทาง ทั้งการให้บริการขนส่งสินค้าโรงงานอุตสาหกรรมและขนย้ายอื่นๆทั่วประเทศ และพร้อมบริการพนักงานยกสินค้า รถกระบะบรรทุก,รถบรรทุก 6-10ล้อ,รถบรรทุกแบบมีลิฟท์ฝาท้าย,รถเทรนเลอร์ พร้อมด้วยบริการด้าน กรมศุล สรรพกร การนำเข้า-ออกสินค้าต่างๆแบบถูกต้องรวดเร็วกับด้านควบคุมดูแลการจัดส่ง,คลังสินค้า,กระจายสินค้าไปยังลูกค้า มีให้บริการ, และพร้อมบริการตลอด 24 ชม ลูกค้าจึงสามารถมั่นใจได้ว่าจะไม่มีข้อผิดพลาดหรือความเสียหายของสินค้าที่เกิดจาก การจัดการขนส่งสินค้าที่ไม่ถูกต้อง เพราะบริษัทมีความชำนาญในการทำงานมากกว่า 6 ปีจึงมั่นใจได้ว่าจะได้รับความคุ้มค่ากับการมาเลือกใช้บริการกับทางบริษัทของเรา

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด

1. ปัญหาเรื่องพนักงานขับรถขนส่งสินค้า เป็นปัญหาที่จะต้องโฟกัสเป็นลำดับแรก เนื่องจากคุณภาพของพนักงานขับรถเป็นสิ่งที่ต้องเข้มงวดตั้งแต่ต้น เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกควรมีการสอบสัมภาษณ์ ความรู้เรื่องรถ กฎจราจร ซึ่งผู้ประกอบการยังไม่ค่อยใส่ใจมากนัก ควรมีการตรวจร่างกายและการทดสอบขับรถรวมถึงการควบคุมดูแลและการตรวจวัดผล ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ควรแต่งตั้งและมอบหมายผู้ที่รับผิดชอบเรื่องการอบรมพนักงาน จัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานการปลูกฝังทัศนคติ และจิตสำนึกในเรื่องของความปลอดภัยบนท้องถนน และลดเวลาด้วยการใช้เส้นทางที่รวดเร็วเพื่อลดต้นทุนการขนส่งให้กับบริษัท

2. ปัญหาเรื่องต้นทุนการขนส่ง เป็นปัญหาที่จะช่วยสร้างกำไรให้กับบริษัทได้อย่างมาก จึงจำเป็นที่บริษัทจะต้องควบคุมเรื่องต้นทุนให้ได้ เนื่องจากต้นทุนทางโลจิสติกส์ส่วนใหญ่จะเป็นต้นทุนทางขนส่งเป็นหลัก ตัวอย่างเช่น ต้นทุนรถวิ่ง (Running Cost) เป็นต้นทุนของการขนส่งที่เกิดจากค่าน้ำมันเชื้อเพลิงมีอัตราส่วนค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในด้านอื่น ซึ่งถ้าทราบถึงสาเหตุของการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงเหล่านั้น ก็จะสามารถวางมาตรการสำหรับการประหยัดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก เช่นกันปัจจัยที่เป็นต้นทุนของการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงของรถบรรทุกสามารถจำแนกออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคนิค ปัจจัยด้านการบำรุงรักษาเครื่องยนต์ ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น จราจรติดขัด ทางลาดชัน และปัจจัยด้านการขับขี่ ควรปลูกฝังพนักงานขับรถให้ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงอย่างประหยัด จึงจะช่วยลดต้นทุนให้กับบริษัทได้อย่างมาก

3. ปัญหาเรื่องความสอดคล้องระหว่างนโยบายและการปฏิบัติงาน บริษัทจะมีการประชุมกันทุก ๆ สัปดาห์เพื่อระดมปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงตั้งกฎเกณฑ์หรือนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน แต่ปัญหาคือการที่พนักงานทำงานหรือปฏิบัติงานไม่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือแผนตามที่บริษัทได้วางไว้ ทั้งนี้ด้วยระบบเทรนนิ่งของ บริษัทยังไม่แข็งแกร่งมากพอจึงทำให้

บริษัทต้องกระตุ้นส่วนนี้ให้มากขึ้นทางบริษัทจะกระตุ้นพนักงานให้มีส่วนร่วมในการประชุมมากยิ่งขึ้น อย่างเช่น มีกิจกรรมเล็ก ๆ ให้ทำร่วมกันในที่ประชุมเพื่อกระตุ้นพนักงานงานให้อยากมีส่วนร่วมในการประชุมอาจจะมีการตั้งคำถามออกความคิดเห็นซึ่งกันและกันทั้งนี้ก็เพื่อที่จะทำให้พนักงานเข้าใจหลักการ ทำงานในหน้าที่ของตนเองและเพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมายตามที่บริษัทคาดหวังไว้ เพื่อเพิ่มศักยภาพของ พนักงานภายในบริษัทให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของบริษัท

4.ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปสรรคสำคัญคือ ขาดการเชื่อมโยงเครือข่ายของการทำ ธุรกิจระหว่างองค์กรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กร ยังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งปัญหาเรื่องการจัดเก็บข้อมูลการขนส่ง จึงจำเป็นที่จะต้องให้ข้อมูล แก่พนักงานในองค์กร เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด และควรนำนวัตกรรมล้ำ สมัยที่ผสมผสานแนวคิดการระบุพิกัดผ่านดาวเทียม GPS เข้ากับฟังก์ชันการทำงานผ่านเทคโนโลยี เครือข่าย สื่อสารไร้สาย ที่จะช่วยให้สามารถควบคุม และติดตามทุกความเคลื่อนไหวของยานพาหนะจากทุกจุดใน ประเทศ ผ่านจอภาพ พร้อมทำการรายงานสถานะของยานพาหนะนั้นๆ ได้ดีขึ้น ควรจัดอบรมพนักงานใน องค์กร เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรในบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่าต่อการใช้งามากที่สุด จะทำให้การ ทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า และถูกต้อง

## สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้พบว่าการดำเนินธุรกิจของ บริษัท สุภาธร ทรานสปอร์ต จำกัด เป็น ธุรกิจขนาดเล็กที่มีการบริหารแบบแบ่งตามสายงานหลักผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ทางด้านงานของ บริษัท เป็นอย่างดีนอกจากนี้ยังเป็นบริษัทที่เป็นบริษัทขนส่งโดย รถยนต์ประจำทาง ทั้งการให้บริการขนส่งสินค้า โรงงานอุตสาหกรรมและขนย้ายอื่นๆทั่วประเทศ ที่มีการ ให้บริการอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบการดำเนินงาน ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง สะดวก รวดเร็ว ใ้ใจได้ และที่สำคัญราคาสมเหตุสมผล มีประสบการณ์มากกว่า 6 ปี ที่อยู่ในภาคตะวันออก มีกลยุทธ์การดำเนิน กิจการที่ชัดเจน และตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด จึงส่งผลต่อผลประกอบการและ ความสามารถในการทำกำไรของกิจการนั้นให้เติบโตขึ้นได้อย่างมั่นคง ที่มีความเชี่ยวชาญในการขนส่ง สินค้าอย่างเป็นมืออาชีพ ทำให้บริษัทดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น

ส่วนข้อเสนอแนะนั้นจากผลการศึกษาปัญหาภายในเช่นพนักงานทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย พนักงานปฏิบัติงานไม่ความสอดคล้องระหว่างนโยบายบริษัท และการใช้ทรัพยากรของบริษัทยังไม่บรรลุ เป้าหมายอย่างที่ดีควร ดังนั้นทางบริษัทควรจะมีการประชุมหรือรายงานผลการทำงานของพนักงานในบริษัท เป็นประจำทุกสัปดาห์เพื่อเป็นการติดตามผลงานและจะได้ทราบถึงส่วนที่บกพร่องนอกจากนั้นเมื่อพนักงาน พบความผิดพลาดหรือเกิดปัญหาในระหว่างการทำงานควรแจ้งฝ่ายบริหารหรือผู้จัดการในทันทีเพื่อที่จะ ได้หาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาและจากผลการศึกษาปัญหานอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น

ภาวะเศรษฐกิจโรคระบาดของไวรัสโควิด 19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ปัญหาการเมือง และปัญหาการปิดประเทศ  
ส่งผลกระทบต่อคนในปัจจุบัน เป็นต้นผู้บริหารจึงควรติดตามข่าวสารเพื่อที่จะวางแผนและเตรียมตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า เพื่อจะได้รับมือกับปัญหาที่จะตามมาได้ในอนาคต

## กิตติกรรมประกาศ

การปฏิบัติสหกิจศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยคามอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์  
รณกฤต เศรษฐศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษาที่ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องตลอด  
ระยะเวลาการจัดทำรายงานตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดี  
เสมอมาผู้จัดทำรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่งจึงกราบขอบพระคุณไว้ ณ  
โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งแก่  
ผู้จัดทำและขอบพระคุณพ่อแม่ครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจด้วยดีจน  
รายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีขอขอบพระคุณจากใจจริง



## บรรณานุกรม

- กมลชนก สุทธิวัฒนาฤๅฒติ. (2540). กลยุทธ์บริหารธุรกิจการขนส่งทางเรือและกลยุทธ์การบริหาร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิ่งพร ทองใบ. (2557). องค์การและการจัดการและการจัดการเชิงกลยุทธ์พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จักรกฤษณ์ ศวงพัสดรา. (2540). มาตรการทางการตลาดสำหรับกิจการขนส่งทางทะเลของไทยในอนาคต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนงกรณ์ คุณทลบุตร. (2552). หลักการจัดการองค์การและการจัดการแนวคิดการบริหารธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยุทธ ชีโนกุลและชนินทร์ชู ณ หพันธ์รักษ์. (2557). องค์การและการจัดการและการจัดการเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชาย โพธิสิตา. (2552). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ชูชัย สมมติไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เขาว์ โรจนแสง. (2555). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการตลาด . นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทรงวัฒน์ เฉลิมวณิชกุล. (2559). การศึกษากลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตนวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมืองมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพล รุ่งปรวัฒน์. (2553). “ การศึกษากลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์ด้านการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าของธุรกิจธนาคารกสิวิธานการกรุงศรีอยุธยาสาขาน้ำพุร้อนกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาดมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ประพนธ์ เล็กสุมา. (2555). “ รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจค้าปลีกเครื่องเขียนของผู้ประกอบการรายย่อยในเขตอำเภอเมืองนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการประกอบการมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรพรรณ โลศิริ. (2553). “ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศของ บริษัท ตัวแทนขายระวางบรรทุกสินค้า บริษัท ไวสท์-โรห์ลิก (ประเทศไทย) จำกัด .” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการประกอบการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรรณิ ชลนภาสถิต และศรีธนา บุญญเศรษฐ์ (2557), **องค์การและการจัดการและการจัดการเชิงกลยุทธ์.**

พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วิไลลักษณ์ มาพิทักษ์. (2559) **รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของ บริษัท ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.**

วุฒิ สุขเจริญ (2555). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: จี.พี. ไชเบอร์พรินท์.

สุภางค์ จันทวานิช. (2540), **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสาวภา มีถาวรกุล. (2555), **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการการตลาด. นนทบุรี:**

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539), **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.