

## บทคัดย่อ

การศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจขนส่งทางบก โดยทำการศึกษารายบริษัทที่มีชื่อเสียงขนส่ง(1988)จำกัดที่เป็นบริษัทขนส่งขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ก็เพื่อที่จะศึกษาลักษณะ วิธีการ ตลอดจนการบริหารงานกิจการขนส่งของบริษัท รวมทั้งได้ทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค ต่างๆในการดำเนินงานขนส่ง ตลอดจนนำเสนอแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้โดยคาดหวังว่าจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับกิจการขนส่งที่ประกอบการโดยเอกชน ตลอดจนการหาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อที่ผู้บริหารของบริษัทสามารถจะนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า บริษัทที่มีชื่อเสียงขนส่ง(1988)จำกัดเป็นบริษัทที่รับขนส่งสินค้าระหว่างภาคเหนือตอนบนกับกรุงเทพมหานคร โดยบริษัทมีสำนักงานใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และมีสาขากระจายอยู่ในภาคเหนือตอนบน 6 แห่ง ที่กรุงเทพฯ 4 แห่งรวมทั้งสิ้น 10 แห่ง สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงมีส่วนครองตลาดด้านการขนส่งในภาคเหนือตอนบนมากกว่า 50 % ในขณะที่ปัจจุบันมีบริษัทขนส่งลักษณะเดียวกันในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 30 บริษัท บริษัทมีรถชนิดต่างๆที่ใช้ในการขนส่งสินค้ารวมทั้งสิ้น 340 คัน และมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 538 คน ลักษณะการให้บริการบริษัทจะให้บริการจัดส่งสินค้าทั้งประเภท สินค้าเกษตรกรรม สินค้าอุตสาหกรรม รวมทั้งสินค้าทั่วไป ในลักษณะการให้บริการแบบเหมาคัน ในอัตราค่าขนส่งตั้งแต่ 4,500.- บาทจนถึง 11,000.- บาท ต่อคัน และการให้บริการเป็นรายชิ้นในราคาประมาณชิ้นละ 25-30 บาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับน้ำหนัก ขนาด ชนิดของสินค้าเป็นสำคัญ ในการรับส่งสินค้าลูกค้าสามารถใช้บริการแบบรับส่งสินค้าเองที่สถานีขนส่งสินค้าของบริษัททุกแห่ง และบริษัทมีบริการส่งสินค้าถึงมือผู้รับโดยตรงในจังหวัดเชียงใหม่ จุดเด่นของบริษัทที่พบคือบริษัทมีสาขากระจายในหลายพื้นที่ทำให้การบริการค่อนข้างทั่วถึง บริษัทมีปริมาณและชนิดรถขนส่งหลายขนาดทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกได้ตามที่ตนเองต้องการ บริษัทใช้นโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าบริการแบบนโยบายราคาเดียวสำหรับทุกสาขาทำให้ลูกค้าหันมาใช้บริการของบริษัทมาก มีการรับประกันความเสียหายของสินค้าแบบเต็มราคา ตลอดจนมีบริการเสริมอื่นๆอีกด้วย สำหรับปัญหาอุปสรรคที่พบก็คือ ข้อจำกัดด้านกฎหมายและกฎจราจร อุปสรรคเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ ที่ทำให้การขนส่งล่าช้าและทำให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ในส่วนของการบริหารในภาพรวม บริษัทมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ประจำอันได้แก่ รถขนส่งสินค้า อาคาร ต่างๆ ยังไม่เต็มที่ ซึ่งทำให้อัตรากำไรผลตอบแทนจากการลงทุนต่ำกว่าที่ควรจะเป็น อีกทั้งการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัทยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และในปัจจุบันบริษัทยังไม่มีฝ่ายการตลาด ซึ่งเหล่านี้อาจมีผลกระทบต่อ

บริษัทในแง่ของประสิทธิภาพการให้บริการที่ลดลง ตลอดจนบริษัทอาจเสียส่วนครองตลาดได้ ในส่วนของการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัท บริษัทควรมุ่งเน้นการจัดทำกลยุทธ์ที่ชัดเจนทั้งในระดับบริษัท(Corporate Strategy)และระดับหน่วยธุรกิจ(Business Strategy) พัฒนาจุดมุ่งหมายของบริษัทให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ตลอดจนการพัฒนาองค์การ(Organization Development)โดยให้ความสำคัญในการปรับโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทหรือที่เรียกว่า Reengineering ที่เป็นรูปธรรม อาทิเช่น การปรับโครงสร้างการบริหาร โดยเพิ่มฝ่ายการตลาด ปรับปรุงขอบเขตการบริหารงาน รวมถึงการปรับปรุงและจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่ชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน