

แนวทางการจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Guidelines of Green Environmental Management of Parcel Delivery Service Business

ธัญญพัทธ์ แสนศรีเศรษฐกุล¹, วินัย วีระวัฒนานนท์², บุญเลิศ วงศ์โพธิ์³

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา

คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี^{1,2,3}

Thunyaphat Sansrisetthakul¹, Vinai Veravatnanond² and
Bunlert Wongpho³

Doctor of Philosophy Program in Environmental Education

Faculty of Allied Health Sciences, Pathum Thani University^{1,2,3}

Received: September 12, 2023; Revised: November 21, 2023; Accepted: November 30, 2023

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ และกำหนดแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นธุรกิจบริการรับส่งพัสดุในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 300 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ข้อมูลสำคัญ จำนวน 90 คน ใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการบริหารจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์สรุปความตามเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่าสภาพปัญหาส่วนใหญ่ของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ คือการบริหารจัดการระบบการขนส่งพัสดุที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านบุคลากร และสภาพแวดล้อมการขนส่ง ทำให้มีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูง และเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ แนวทางการจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการเชิงนโยบาย ด้านการจัดการขนส่ง ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการบริหารจัดการอาคารสำนักงานที่ใช้ในการให้บริการรับส่งพัสดุ

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ ธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ ความมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Abstract

The objectives of this research were to investigate the management issues faced by courier and delivery service businesses, and to establish environmental friendly management strategies for businesses. The research population consisted of 300 courier and delivery service businesses in Samut Prakan Province, and 90 individuals were selected by convenience sampling for in-depth interview. The semi-structured open-ended questions were employed to gather information on the environmental management challenges faced by courier and delivery service businesses. The data were analyzed by using qualitative content analysis. The research results revealed that the most problematic conditions of the parcel delivery service businesses were poor system management, personnel issues, environmental and transportation conditions. They created high operating cost and damages to the organization's image. Guidelines for green environmental management of parcel delivery service businesses comprised 4 core components: policy-based management, transportation management, workforce development and office building management for parcel delivery services.

Keywords: Management, Parcel Delivery Service Business, Environmentally Friendly

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการซื้อขายสินค้าและบริการกว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ หรือที่เรียกว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Commerce เป็นธุรกิจที่มีการติดต่อซื้อขายหรือการให้ลูกค้าส่งคำสั่งจองสินค้าและมีการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้าหรือผู้บริโภคผ่านระบบโลจิสติกส์ (Logistics) ได้อย่างปลอดภัย จากสถิติของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ได้ประเมินมูลค่าการซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ในปี 2561 มีมูลค่าสูงถึง 3.2 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2560 และปี 2559 ตามลำดับ ปัจจัยอีกประการหนึ่งมา

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เน้นความรวดเร็วและความสะดวกสบายเป็นหลัก มีความต้องการให้ผู้บริการจัดส่งสินค้าถึงผู้บริโภคให้รวดเร็วที่สุด หรือภายในวันเดียว ทำให้เกิดการแข่งขันการประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องทำการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลของธุรกิจอย่างรอบคอบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโต สร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นตามมา การสร้างแนวทางในการดำเนินธุรกิจจึงต้องอาศัยข้อมูลความจริงจากสภาพการณ์ เช่น ความท้าทายสำคัญทางด้านเทคโนโลยีใหม่ที่มีการรับส่งและติดตามสินค้าผ่าน

แพลตฟอร์มดิจิทัล การขนส่งที่มีความผันผวนจากราคาน้ำมัน ค่าแรงงาน กฎหมายและข้อบังคับ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางเพื่อสร้างจุดเด่นให้กับธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดราคา คุณภาพการบริการ การดูแลรักษา ความรวดเร็วและปลอดภัยของสินค้าที่ส่งถึงผู้รับ การสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการขนส่งทั้งในและต่างประเทศ ฯลฯ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการบนโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกติกาใหม่ที่สัมพันธ์ไปกับกระแสสิ่งแวดล้อมโลกและการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสีเขียว ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถช่วยลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในด้านเวลา และคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ให้กับผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

จากประเด็นข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจทำการศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยทำการศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุตั้งแต่ต้นทางไปถึงปลายทาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุให้อยู่บนหลักการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการลดต้นทุนจากการทรัพยากรและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ
2. เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย นำแนวคิดการจัดการห่วงโซ่อุปทานสีเขียว (Green Supply Chain Management: GSCM) มาใช้ในการดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย 1) การจัดการสภาพแวดล้อมภายใน 2) การซื้อแบบกรีน 3) การออกแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4) ความร่วมมือกับลูกค้า และ 5) การลงทุนในการนำกลับคืน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นการจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงานต่าง ๆ เพื่อลดการปล่อยของเสียและมลพิษสู่ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมศึกษา ถือเป็นแนวคิดสำคัญที่ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษา เพราะมีทั้งนโยบาย มาตรการ หลักการ ดำเนินงานตามแนวทางความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมศึกษา ความหมาย เป้าหมาย ความสำคัญ กระบวนการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการการศึกษาที่เน้นความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และจิตสำนึกเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมทางสังคม ปัจจัยทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อมนุษย์ เพื่อสร้างเจตคติ พฤติกรรม และค่านิยมในอันที่จะรักษาหรือพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมคุณภาพชีวิตของตนเอง และของมนุษย์โดยรวม

ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร โดยมีองค์ประกอบที่มีความเชื่อมโยงทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ การบริหารจัดการที่มีกลไกและปัจจัยต่างๆ ควบคุมผลผลิตหรือผลลัพธ์ขององค์กร และข้อมูลย้อนกลับเพื่อการรับฟังความคิดเห็นและการปรับปรุงแก้ไข (กุลเชษฐ์ สุทธิ นพรัตน์กุล, 2560) เพื่อนำมา

ประยุกต์ใช้สำหรับการประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ

งานวิจัยที่นำมาประกอบในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจขนส่งและการกระจายสินค้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (ปิยะนุช สัมฤทธิ์และคณะ, 2564) การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งของธุรกิจซื้อขายไปในประเทศไทย (ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์, 2563) การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งและกระจายสินค้า กรณีศึกษา บริษัทซี-โปร โลจิสติกส์ แอนด์ ดิสทริบิวชัน จำกัด (ณามาศ ประยงค์, 2555) และแนวทางพัฒนาการลดความล่าช้าในการขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผง ประจักษ์ พรหมงาม (2559)

วิธีดำเนินการวิจัย

การบริหารจัดการธุรกิจบริการรับส่งสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการ โดยระบุขอบเขตพื้นที่การวิจัยจากสถานประกอบการธุรกิจบริการรับส่งสินค้าในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 300 แห่ง ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2564

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็น ผู้ประกอบการธุรกิจบริการรับส่งสินค้าในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 300 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Persons) อำเภอละ 15 คน เท่าๆกัน ประกอบด้วย อำเภอเมืองสมุทรปราการ อำเภอพระประแดง อำเภอบางพลี อำเภอพระสมุทรเจดีย์ อำเภอบางเสาธง และอำเภอบางบ่อ ได้กลุ่มตัวอย่าง

รวมจำนวนทั้งสิ้น 90 คน ซึ่งเกินกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ดำเนินการเก็บข้อมูลแต่ละอำเภอด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับสอบถามสภาพปัญหาการประกอบธุรกิจบริการรับส่งสินค้าครอบคลุมประเด็นปัญหาด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านยานพาหนะหรือรถขนส่งพัสดุ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม รวมจำนวน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัย นำแบบสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ ด้วยข้อคำถามปลายเปิด จนครบจำนวน 90 คน จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วนำมาลงรหัสเพื่อจัดระบบการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย นำข้อมูลที่จัดระบบแล้ว มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายฉบับ แล้วจำแนกเป็นประเด็นสำคัญ โดยประเด็นที่มีความสัมพันธ์กันนำมาประกอบไว้ในกลุ่มเดียวกัน จากนั้นนำมาสรุปแบบอุปนัยโดยการเขียนบรรยายถึงความสัมพันธ์เป็นประเด็นต่างๆ วิเคราะห์เนื้อหาเชิงเหตุผลให้เชื่อมโยงไปสู่วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Content Analysis) และสรุปผลข้อมูลแบบการบรรยายเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาของระบบการขนส่งพัสดุทางบกของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบสภาพปัญหา 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านยานพาหนะขนส่ง พบว่า จำนวนรถที่ใช้ในการรับส่งพัสดุมีไม่เพียงพอ ขาดความต่อเนื่อง อันมีสาเหตุมาจาก รถมีสภาพไม่พร้อมใช้งานจากการชำรุดต้องซ่อมแซมหรือเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน ซึ่งต้องใช้เวลาในการเจรจากับคู่กรณีเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และการชดเชยค่าเสียหาย

2) ด้านบุคลากรผู้ขับขี่ พบว่า ผู้ขับขี่ขาดความรู้ ขาดทักษะความชำนาญในการขับรถ มีการพักผ่อนน้อย เหนื่อยล้า ตื่นสุรา มีความประมาท ขาดความรอบคอบระมัดระวัง เป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งการนำรถไปบริการอื่น ๆ นอกเส้นทาง

3) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า เส้นทางเดินรถการรับส่งพัสดุในจังหวัดสมุทรปราการมีสภาพการจราจรหนาแน่น ทำให้บางครั้งเกิดอุบัติเหตุ หรือการจราจรมีสภาพติดขัด มีการซ่อมแซมหรือการก่อสร้างผิวจราจร สภาพน้ำท่วมผิวจราจร ผู้ขับขี่ขาดความชำนาญเรื่องเส้นทาง ทำให้การขนส่งเกิดความล่าช้า

4) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับการระบุน้ำหนักในการจัดส่งพัสดุมีความแตกต่างกัน เช่นการระบุน้ำหนักที่ตายตัวไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ไม่พบที่ชั่งและที่อยู่ผู้รับ การส่งพัสดุผิดสาขาผิดจุดรับบริการ พัสดุดกหล่น ชำรุด สูญหาย ระหว่างการขนส่ง

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการขนส่งพัสดุทางบกของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 4 แนวทาง ได้แก่

1. แนวทางการบริหารจัดการเชิงนโยบาย

1.1 กำหนดให้มีการออกแบบ วางแผน และคำนวณระยะทางการขนส่ง เพื่อให้ได้เส้นทางที่ดีที่สุด

1.2 กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามระบบนำทางของรถรับส่งพัสดุ เพื่อบอกความหนาแน่นของจราจร ระยะทาง การคำนวณเวลา ความปลอดภัย และสร้างความยืดหยุ่นในการขนส่ง

1.3 กำหนดให้มีการออกแบบ วางแผน และคำนวณน้ำหนัก ความปลอดภัยสำหรับรถที่ใช้ในการขนส่ง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

1.4 กำหนดให้มีนโยบายการใช้รถขนส่งพัสดุที่ใช้พลังงานสะอาด

1.5 กำหนดให้มีนโยบายการสร้างความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการบริการ

2. แนวทางการจัดการขนส่ง

2.1 จัดให้มีจุดบริการตรวจเช็ค การซ่อมบำรุง รถขนส่งพัสดุทุกครั้งก่อนออกเดินทาง

2.2 จัดให้มีการตรวจสภาพรถยนต์ขนส่งสินค้าตามระยะมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.3 จัดให้มีการสร้างแบบจำลองแผนที่เส้นทางการจัดส่งพัสดุประจำวัน เพื่อลดการตกค้างสินค้า

2.4 จัดให้มีการจัดกลุ่มขนส่งพัสดุ เพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อนในเส้นทางการขนส่ง

2.5 จัดให้มีการเลือกใช้รถขนส่งพัสดুর่วม ที่มีมาตรฐาน มีความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

3. แนวทางการพัฒนาบุคลากร

3.1 จัดให้มีการฝึกอบรม/สัมมนาพนักงานเกี่ยวกับการขนส่งพัสดุ ความปลอดภัย การดูแลรักษาและซ่อมบำรุง ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความเสี่ยงในการขนส่ง

3.2 จัดให้มีการฝึกอบรม/สัมมนาพนักงานเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการขนส่งที่

3.3 มีการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน โบนัส
แก่พนักงานอย่างเหมาะสม

3.4 มีการประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้
ขับซีรจนส่งพัสดุอย่างต่อเนื่อง

4. แนวทางการบริหารจัดการอาคาร
สำนักงาน

4.1 กำหนดให้มีการออกแบบ หรือปรับปรุง
อาคารสำนักงานรับส่งพัสดุ ให้มีแสงจากธรรมชาติ มี
ความร่มรื่น สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกที่เอื้อต่อผู้ใช้บริการ และเพิ่มจุดการใช้ไฟฟ้า
จากพลังงานสะอาด

4.2 กำหนดให้มีการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี
ในการติดตามพัสดุ และการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ

4.3 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อลดการใช้
ทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษ ตลับหมึก เทปขาว
และอุปกรณ์อื่น ๆ

4.4 มีการคัดแยกขยะตามประเภท โดยใช้
หลัก 3Rs

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพปัญหาของระบบการ
ขนส่งพัสดุทางบกของธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ และ
การกำหนดแนวทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในครั้ง
นี้ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัญหาด้านยานพาหนะขนส่งและผู้ขับขี่
ส่งผลเสียต่อบริษัทประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ
เป็นอย่างมาก เพราะในปัจจุบันประชาชนมีความ
นิยมในการซื้อขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมาก
ขึ้น ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการรับส่งพัสดุเพิ่มมากขึ้น
ตามไปด้วย ผลที่ตามมาคือ ความต้องการจำนวนรถ
ที่ใช้ในการขนส่งพัสดุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะ
รถที่ใช้ในการขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญในธุรกิจรับส่ง

พัสดุ จำนวนรถที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ซึ่งมี
ปัจจัยหลายประการ เช่น การเสื่อมสภาพของรถที่
ต้องซ่อมบำรุง การเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้ต้องใช้เวลาใน
การเจรจากับคู่กรณี ข้อกฎหมาย และการขาดใช้
ค่าเสียหาย ปัญหาสภาพการจราจร ฯลฯ จึงทำให้เกิด
ความล่าช้าและเกิดผลเสียต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้
ยังมีปัจจัยอื่น เช่น ผู้ขับขี่ขาดความรู้ ขาดทักษะ
ความชำนาญในการขับรถ การพักผ่อนไม่เพียงพอ
ของพนักงานขับรถ ความประมาท ขาดความ
ระมัดระวัง ทำให้เกิดอุบัติเหตุ อีกทั้งการนำรถไปใช้
นอกเส้นทาง นอกจากนี้ยังพบปัญหาจากการบริหาร
จัดการของบริษัทประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ ที่
ต้องเผชิญกับข้อกำหนดเกี่ยวกับการระบุน้ำมันในการ
จัดส่งพัสดุที่แตกต่างกัน ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการ
กำหนดวันส่งได้ การไม่พบชื่อและที่อยู่ผู้รับพัสดุ การ
ส่งพัสดุผิดสาขา ผิดจุดรับบริการ พัสดุกดหล่น ชำรุด
สูญหาย ระหว่างการขนส่ง ทำให้การขนส่งพัสดุเกิด
ความล่าช้าและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ
องค์กรที่ประกอบธุรกิจบริการรับส่งพัสดุเป็นอย่างมาก
ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัย
ของปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ (2563) ที่ได้ศึกษาการ
เพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งของธุรกิจซื้อขายไป
ในประเทศไทย พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย
ความรู้ด้านการขนส่งและมุมมอง ด้านการพัฒนาการ
ขนส่ง ด้านมาตรฐานการบริการ ล้วนส่งผลต่อการ
สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด รองลงมา
คือ การขาดการวางแผนเส้นทางการเดินทาง การจัด
ระบบงาน และการควบคุมงานทุกครั้งที่ย้ายสินค้า
ส่งผลให้ต้นทุนที่ใช้ในการขนส่งสูงขึ้น และอีก
ประเด็นหนึ่งคือ อุปกรณ์ยานพาหนะ ที่มีสภาพไม่พร้อมใช้งาน เช่น การซ่อม
บำรุงรถ ขาดการตรวจสอบสภาพรถก่อนการใช้งาน
ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อการให้บริการ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉมา มาศ ประยงค์ (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาการปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพการขนส่งและกระจายสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ซี-พี โลจิสติกส์ แอนด์ ดิสทริ บิวชัน จำกัด ที่พบปัญหาความสามารถในการ ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า อัน เนื่องมาจากรถขนส่งของบริษัทไม่สามารถให้การ บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การเกิดอุบัติเหตุ จากการใช้บริการ และปัญหาจากการซ่อมแซมที่ต้อง ใช้เวลา ทำให้เสียโอกาส เสียรายได้ไปจำนวนมาก เมื่อเทียบกับรายได้ของบริษัท

2. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม จังหวัด สมุทรปราการ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ อุตสาหกรรม โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งรีบหรือ ช่วงเวลาเข้าทำงานและเวลาเลิกงานของสถาน ประกอบการ องค์กร หน่วยงาน จะเกิดปัญหาความ แออัดจากการจราจร การเกิดอุบัติเหตุกีดขวาง การจราจร การซ่อมแซมผิวถนน ที่ชำรุด สภาพฝน ตกน้ำท่วมขังผิวจราจร ก่อให้เกิดผลกระทบเป็นอย่าง มากต่อการขนส่งพัสดุ ที่ต้องกำหนดให้เป็นไปตาม ระยะเวลาของการขนส่งที่กำหนดไว้

ในส่วนของแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจ บริการรับส่งพัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นั้น ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารจัดการเชิงนโยบาย ที่มุ่งเน้นให้ธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ มีการออกแบบ วางแผน และคำนวณระยะทางการขนส่ง มีการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามระบบนำทางของรถ รับส่งพัสดุ การคำนวณน้ำหนัก การให้ความสำคัญ กับความปลอดภัย การส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด และความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2) ด้านการจัดการ ขนส่ง โดยมุ่งเน้นไปที่การจัดให้มีจุดบริการตรวจเช็ค การซ่อมบำรุง การตรวจสภาพ การสร้างแบบจำลอง แผนที่เส้นทางการจัดส่งพัสดุ เพื่อมิให้เกิดความ

ซ้ำซ้อนในเส้นทางการขนส่ง และการเลือกใช้รถ ขนส่งพัสดุร่วม ที่มีมาตรฐาน เพื่อความคุ้มค่าและ เกิดผลดีต่อธุรกิจ 3) ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยเน้น การฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน เกี่ยวกับการขนส่งพัสดุเพื่อลดความเสี่ยงของของ ธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ รวมทั้งการสร้างขวัญและ กำลังใจแก่พนักงาน และ 4) ด้านการบริหารจัดการ อาคารสำนักงาน ที่ส่งเสริมให้ธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ มีการออกแบบ ปรับปรุงอาคารสำนักงาน ให้มีความ ร่มรื่น สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เอื้อต่อผู้ใช้บริการ ส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด การใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี ในการติดตามพัสดุ และ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ลดการใช้ ทรัพยากร และการคัดแยกขยะ โดยใช้หลัก 3Rs

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อมูลสนเทศเกี่ยวกับสภาพปัญหาการ บริหารจัดการธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ ที่ได้จากการ วิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับ ภาคธุรกิจบริการรับส่งพัสดุ นำไปใช้ประโยชน์ในด้ว การวางแผนการบริหารจัดการองค์กรได้ตามความ เหมาะสมและสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจตาม โมเดลเศรษฐกิจใหม่ ที่จะพัฒนาเศรษฐกิจทั้ง 3 มิติ ไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งได้แก่เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพเพื่อ สร้างมูลค่าเพิ่ม โดยเน้นการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ มูลค่าสูงเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) คำนึงถึงการนำวัสดุต่าง ๆ กลับมาใช้ ประโยชน์ให้มากที่สุด โดยคำนึงถึงเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม และการรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างสมดุล เกิดความ มั่นคงและยั่งยืน ไปพร้อมกัน

2. ควรมีการวิจัยต่อยอดในการพัฒนาตัว
บ่งชี้รูปแบบการขนส่งพัสดุทางบกภายในประเทศ
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับใช้ในการ
ดำเนินงานและประเมินองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ที่มุ่งเน้นให้เกิดการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา
เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นกรอบใน
การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า
อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กุลเชษฐ์ สุทธิพนรัตน์กุล. (2560). *การพัฒนา รูปแบบการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธ์ภาพของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่*. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฉมามาศ ประยงค์. (2555). *การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งและกระจายสินค้า กรณีศึกษา บริษัทซีโพรโลจิสติกส์ แอนด์ ดิสทริบิวชั่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งของธุรกิจซื้อขายไปในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 7(2), 81-95
- ปิยะนุช สัมฤทธิ์ และคณะ. (2564). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจขนส่งและการกระจายสินค้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์*, 21(1), 7-23.
- ประจักษ์ พรหมงาม. (2559). แนวทางพัฒนาการลดความล่าช้าในการขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผง. *วารสารชุมชนวิจัย*, 1(3), 117-127.
- พิชัย เหลี้ยวเรืองรัตน์. (2557). โลจิสติกส์สีเขียวเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารมหาวิทยาลัยพาร์อีสเตอร์*. 8(2), 12-21