

A Study of Competitive Strategies of Debsirin Co., Ltd.

Piyaphak Kulwanitchaiyanan

<http://eprints.utcc.ac.th/id/eprint/132>

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	การศึกษากลยุทธ์เพื่อการแข่งขันของ บริษัทเทปศิริรินทร์ จำกัด
ชื่อผู้ศึกษา	นางสาวปิยภัค กุลวานิชไชยนันท์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สุทธาวรรณ จีระพันธุ์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

เนื่องด้วยปัจจุบันนี้ธุรกิจการเป็นตัวแทนจำหน่ายสถานบริการน้ำมันนั้นมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเนื่องจากมีผู้ลงทุนมากมายที่มองเห็นแนวทางทางธุรกิจเช่นเดียวกับบริษัทเทปศิริรินทร์ จำกัด ซึ่งทำให้ธุรกิจทางด้านนี้มีคู่แข่งรายใหญ่ที่เพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลา ธุรกิจมีการเปิดกว้างที่มากขึ้นผู้บริโภคจึงมีช่องทางเลือกที่มากขึ้นบวกกับปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีส่วนในการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นส่วนที่ส่งผลกระทบต่อรายได้ขององค์กรทั้งสิ้น

การศึกษานี้จึงเป็นการศึกษากลยุทธ์เพื่อการแข่งขันของบริษัทเทปศิริรินทร์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

- เพื่อศึกษาถึงสาเหตุและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อยอดขายกำไรจากการดำเนินงานที่ลดลงขององค์กร
- เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันขององค์กรเพื่อการอยู่รอดในอนาคต

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อที่จะใช้ข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ขององค์กร สามารถสรุปได้ว่าจากข้อมูลทุติยภูมิทำให้ทราบถึงธุรกิจในการนี้จะมีบริการเป็นหลัก สถานที่ที่สะอาดเรียบร้อย มีการบริการเสริมต่างๆที่ครบวงจรเพื่อสนับสนุนการใช้บริการของลูกค้า และต้องสามารถเป็นที่พักผ่อนพักรถที่มีเพียงพอรองรับความต้องการของลูกค้าได้ ส่วนข้อมูลปฐมภูมิทำให้ทราบถึงความ

บกพร่องต่างๆของตนเองภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่ยังไม่เป็นระเบียบอย่าง ที่ควรจะเป็น รวมไปถึงสถานที่ซึ่งไม่ได้รองรับการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างครบวงจรและการ สัมภาษณ์จากพนักงานขายได้ให้ข้อมูลในอีกแง่มุม เป็นแง่มุมของพนักงานที่อาจจะไม่เหมือน ทางด้านของผู้บริหาร ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 100 ราย ยังพบได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าในบางข้อยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ทางผู้บริหารนั้นได้ ตั้งเป้าหมายไว้ จากข้อมูลที่ได้ดังกล่าวจึงได้นำมากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนา ข้อบกพร่องต่างๆไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาการบริการการจัดอบรมให้แก่พนักงาน มีการสนับสนุน พนักงานที่ทำงานอย่างขยันและสม่ำเสมอ การจัดสถานที่สำหรับให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้ ครบวงจรในทีเดียว การสนับสนุนพนักงานด้านต่างๆ การจัดการต่างๆให้เป็นระเบียบและมี ขั้นตอนที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น การบริหารงานจะต้องมีความเข้มแข็งและชัดเจนในทุกๆด้านไม่ว่าจะ เป็นเป้าหมายหรือการผลักดันให้เกิดการสนับสนุนต่างๆที่จะทำให้พนักงานนั้นมีความสามารถที่ จะสร้างสิ่งที่จะให้ให้องค์กรนั้นเคลื่อนที่ไปข้างหน้าสู่ความเป็นหนึ่งทางการให้บริการต่างๆ และยังมีการจัดทำโปรแกรมสนับสนุนการขายต่างๆ โดยนำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค มาวิเคราะห์เพื่อสร้างแนวทางแก้ไขปัญหามาเป็นตัวช่วยให้องค์กรนั้นประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ กลยุทธ์การบูรณาการในแนวนอน (Horizontal integration) เป็นการขยายขนาดของกิจการเพื่อเพิ่มยอดขายและการให้บริการอันจะเป็นการเพิ่มส่วนแบ่ง ทางการตลาดจากคู่แข่งที่ประกอบกิจการในลักษณะเดียวกัน ใช้การเจาะตลาด (Market Penetration)

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ในการศึกษาของครั้งต่อไปควรมีระยะเวลาที่ยาวนาน กว่านี้ที่เพียงพอต่อการตรวจสอบถึงการทราบกลุ่มลูกค้าหลักขององค์กรได้ การทำธุรกิจต่างๆ ผู้บริหารนั้นสมควรที่จะให้แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่ว่าจะเป็นหน้าที่อะไรก็เป็นส่วนหนึ่งของ องค์กรและควรสร้างและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการบริการ และมาตรฐานการ ทำงานให้เร็วที่สุด