

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันแนวโน้มการแข่งขันทางธุรกิจมีความเข้มข้นขึ้นเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เปิดเสรีทางการค้ามากขึ้น ภาคธุรกิจต้องยกระดับความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้สามารถแข่งขันกันได้ครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเร็ว ด้านบริการที่หลากหลายและการบริหารการกระจายสินค้า โดยภาพรวมจากความต้องการของลูกค้าและสถานการณ์ภายนอกเข้าสู่การจัดการทรัพยากรภายใน ดังนั้นการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การบริหารจัดการกระบวนการนำส่งสินค้าจากผู้ผลิตถึงผู้บริโภคตลอดห่วงโซ่อุปทาน หรือโลจิสติกส์ เป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ประกอบการใช้เป็นปัจจัยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งการบริหารในงานด้านโลจิสติกส์ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 14 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การบริการลูกค้า การพยากรณ์และการวางแผนอุปสงค์ การบริหารสินค้าคงคลัง การติดต่อสื่อสาร การจัดการวัตถุดิบ กระบวนการสั่งซื้อ หีบห่อและบรรจุภัณฑ์ อะไหล่และการให้บริการ การเลือกสถานที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า การจัดหาสินค้าและวัตถุดิบ การจัดการสินค้ารับคืน โลจิสติกส์ย้อนกลับ การจราจรและการขนส่งและคลังสินค้า และการจัดเก็บ (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิและคณะ, 2547: 12)

ค่าใช้จ่ายด้านโลจิสติกส์เป็นต้นทุนที่มีสัดส่วนที่ค่อนข้างมาก และมีผลต่อราคาสินค้าและบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถที่จะเลือกดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์เองทั้งหมด หรือเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการทางโลจิสติกส์ โดยเฉพาะที่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและบริหารงานด้วยความเข้าใจในธุรกิจของลูกค้าอย่างถ่องแท้เข้ามารับช่วงให้บริการเชื่อมต่อความต้องการของการตลาดกับการผลิต สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแล และการขนส่งสินค้าให้มีความรวดเร็วในการส่งมอบ ทำให้ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หรือธุรกิจโลจิสติกส์ที่ถูกเลือกให้ดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์บางส่วน หรือทั้งหมดให้กับผู้ว่าจ้างภายใต้สัญญาเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าธรรมเนียม (ชนิด โสรรัตน์, 2549: 75) ธุรกิจต่าง ๆ มักนิยมจ้างงานโลจิสติกส์จากภายนอกที่เรียกว่า “Logistics Outsourcing”

ธุรกิจบริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่สาม หรือ Third Party Logistic (3PL) ได้เริ่มต้นอย่างจริงจังในช่วง 15 - 20 ปีที่ผ่านมา โดยเริ่มเติบโตอย่างรวดเร็วในสหรัฐฯ จากนั้นได้แพร่กระจายไป

ยังประเทศอื่น ๆ อย่างรวดเร็ว และในปัจจุบันอยู่ภายใต้กระแสการควบรวมกิจการเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรและมีประสิทธิภาพสูงสุด

เดิมผู้ประกอบการธุรกิจด้านโลจิสติกส์จะดำเนินการด้วยตนเอง แต่เนื่องจากความยุ่งยากในการควบคุมส่วนต่าง ๆ ของทั้งระบบ เช่น พนักงานขับรถบรรทุก ค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรถยนต์ ฯลฯ จึงมีการจ้างบริษัทอื่นมาให้บริการแทนในบางส่วน อย่างไรก็ตาม การว่าจ้างบริษัทอื่น ๆ หลายราย โดยแต่ละรายให้บริการในแต่ละด้าน ได้ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการควบคุมและประสานงาน ดังนั้น แนวโน้มสำคัญในปัจจุบัน คือ ผู้ประกอบการจะว่าจ้างบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่สาม (3PL) มาให้บริการแบบครบวงจรเพื่อความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงและรับช่วงต่อการขนส่งในแต่ละโหมดตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง ไม่ให้การแยกบริการแต่ละอย่างในลักษณะแยกกันอย่างเป็นอิสระ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่สาม คือ การเรียนรู้และเข้าใจถึงระบบการทำงานของลูกค้า รู้ระบบการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้สามารถจัดส่งสินค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา ขณะเดียวกันมีต้นทุนการดำเนินการต่ำ ดังนั้นธุรกิจบริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่สามจะมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้าเพื่อเป็นพันธมิตรในเชิงกลยุทธ์ จะต้องเชื่อใจซึ่งกันและกัน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างใกล้ชิด โดยภาพรวมภาพรวมผู้ประกอบการของประเทศไทยเกือบทั้งหมดจะจัดอยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า การจัดเก็บดูแลสินค้า และการบริหารคลังสินค้า ซึ่งจัดอยู่ในลักษณะผู้ให้บริการประเภทให้เข้าสินทรัพย์ทางโลจิสติกส์ ซึ่งล้วนแล้วแต่อยู่ในประเภทการใช้ผู้ให้บริการจากภายนอก จะมีผู้ประกอบการคนไทยเพียงไม่กี่รายที่เข้าข่ายการให้บริการทางด้าน 3PL (โลจิสติกส์ทางการค้า, กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2550)

จากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทต่าง ๆ ต้องพยายามหาวิธีการบริหารจัดการต้นทุนสินค้า และการบริการที่ดีแก่ลูกค้า รวมถึงพยายามสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า จึงหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการโซ่อุปทาน การส่งมอบสินค้า การให้บริการกับผู้บริโภคสินค้าอย่างถูกต้องรวดเร็ว และส่งมอบให้ตรงตามกับความต้องการมากขึ้น กลยุทธ์ในการลดต้นทุนสินค้าที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ก็คือ การใช้ผู้ให้บริการจากภายนอก (Outsourcing Service Provider) ที่เหมาะสมกับงาน หรือใช้ผู้ให้บริการทางด้าน 3PL (Third Party Logistics: 3PL) เข้ามาร่วมกิจกรรมในการขนส่งสินค้าไปยังจุดต่าง ๆ แทนประโยชน์ของการใช้ผู้ให้บริการจากภายนอกเพื่อลดความซับซ้อนในการบริหารและการจัดการ ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถเลือกเน้นไปที่ความสามารถหลักของบริษัทได้ และยังช่วยให้ผู้ให้บริการจากภายนอกสามารถรวบรวมปริมาณ

การสั่งซื้อสินค้า หรือการให้บริการประเภทเดียวกันกับลูกค้ารายอื่น ๆ ได้ในครั้งเดียวกัน ซึ่งจะทำให้การสั่งซื้อสินค้า และการให้บริการได้ในราคาที่ต่ำลง

ในขณะที่บริษัทหรือผู้ประกอบการที่เป็นคนไทยส่วนใหญ่จะประกอบธุรกิจในรูปแบบของ Subcontract Logistics Provider โดยเป็นการรับช่วงการดำเนินการจากบริษัทโลจิสติกส์ต่างชาติอีกต่อหนึ่ง เนื่องจากความยากลำบากในการเจาะตลาดบนซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ของต่างชาติ

ทั้งนี้ การที่บริษัทต่างชาติประสบผลสำเร็จในธุรกิจบริการโลจิสติกส์ เป็นอย่างมากในประเทศไทย เนื่องจากเหตุผลหลายประการ เป็นต้นว่า

ประการแรก บริษัทต่างชาติเป็นบริษัทขนาดใหญ่ สามารถลงทุนจำนวนมากทั้งในด้านคลังสินค้า รถบรรทุก และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประการที่สอง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากการสนับสนุนของบริษัทแม่ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประการที่สาม มีเครือข่ายธุรกิจ (Business Network) กว้างขวางในต่างประเทศ ทำให้สะดวกในการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางในรูปแบบ Door to Door ขณะที่บริษัทผู้ให้บริการที่เป็นคนไทยต้องใช้บริการจากบริษัทพันธมิตรในต่างประเทศ ซึ่งบางครั้งลูกค้าที่ซื้อบริการจากบริษัทผู้ให้บริการที่เป็นคนไทยจึงไม่ประทับใจ เนื่องจากไม่มั่นใจเรื่องที่บริษัทไทยจะสามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการของบริษัทพันธมิตรในต่างประเทศได้ดีเพียงพอ

ประการที่สี่ ผู้ประกอบการต่างชาติในประเทศไทยยังนิยมใช้บริการบริษัทชาติเดียวกับตนเพราะมีความคิดชาตินิยม หรือความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพราะมีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน

ประการที่ห้า บริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่จะมีการทำสัญญาในลักษณะเป็นพันธมิตรกับบริษัทโลจิสติกส์ข้ามชาติขนาดใหญ่ ดังนั้น เมื่อบริษัทข้ามชาติเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ก็จะต้องใช้บริการโลจิสติกส์ที่เป็นพันธมิตรกับบริษัทแม่ ทำให้บริษัทของไทยไม่สามารถเจาะตลาดได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการอาจมีเหตุผลที่แตกต่างกันไปในการเลือกผู้ให้บริการและประเภทบริการธุรกิจโลจิสติกส์ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะศึกษาความพึงใจและเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โดยศึกษาตามขนาดขององค์กร ขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นชิปบอร์ด จังหวัดระยอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ในด้าน ความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา โดยแบ่งตามขนาดธุรกิจ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และ ขนาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ในด้าน ความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา โดยแบ่งตามขนาดธุรกิจ ขนาดเล็ก ขนาดกลางและ ขนาดใหญ่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงคุณลักษณะและความพึงพอใจของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ผลิตอย่างแท้จริง
2. ทราบถึงโอกาสและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

สมมติฐาน

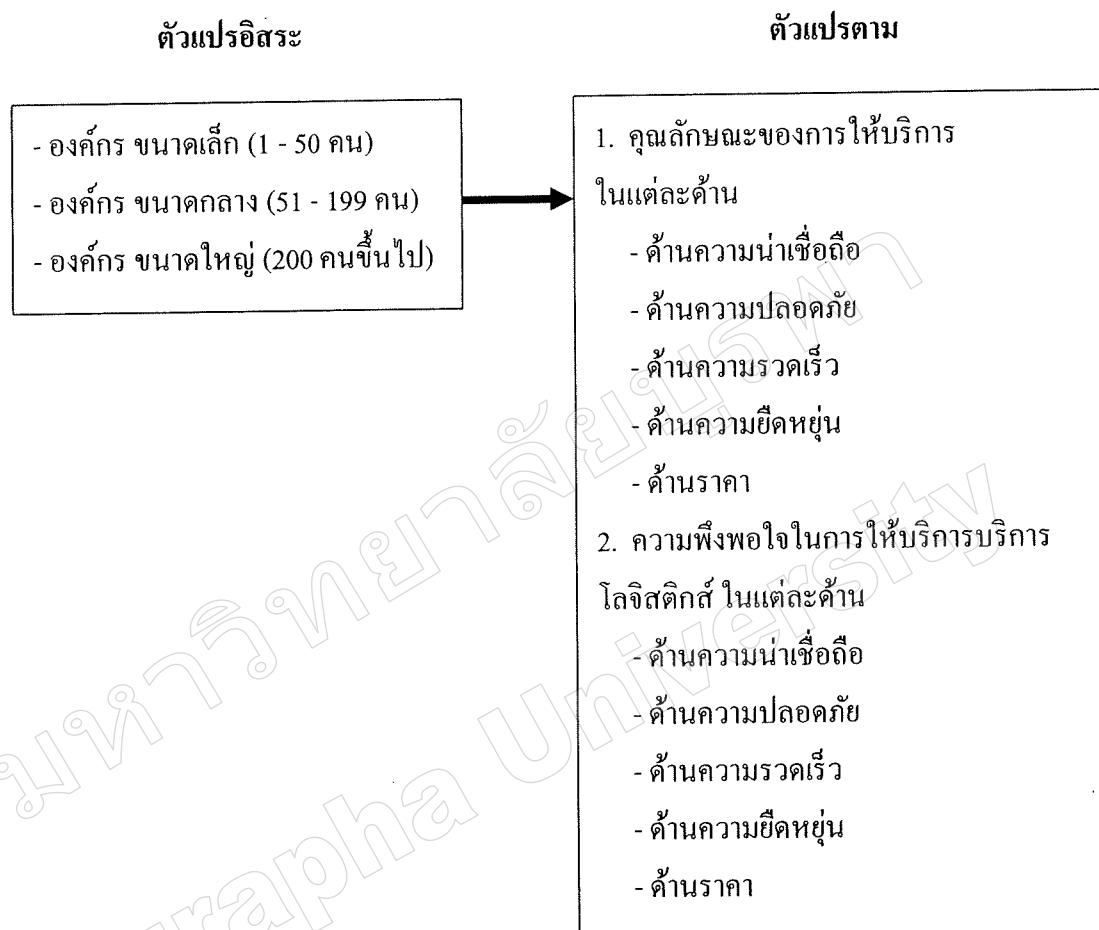
บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีขนาดองค์กรที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการ โลจิสติกส์ และมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย “ความพึงพอใจการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

Third Party Logistics Providers: 3PLs หมายถึง การจัดการบริการ โดยผู้เชี่ยวชาญ ในกิจกรรมโลจิสติกส์ เป็นองค์กรอื่นที่มีความชำนาญในการสนับสนุนการทำงานส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลักของบริษัทเรา หรือเรียกว่า ผู้ให้บริการกิจกรรมโลจิสติกส์ เนื่องจากหน้าที่การกระจายสินค้าและการขนส่งอาจไม่ใช่ธุรกิจหรือความสามารถหลักของบริษัทที่องค์กรหรือบริษัทของเราดำเนินการเองแล้วไม่คุ้มค่า จึงมักหาผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมเหล่านี้มารับผิดชอบแทน

Outsourcing หมายถึง ผู้ให้บริการภายนอก เป็นกลุ่มของบุคคล หรือผู้ประกอบการ ภายนอก ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในงานหนึ่งงานใด ซึ่งมีความสามารถที่จะเข้ารับบทบาท งานนั้นได้ดีกว่าที่องค์กร จะดำเนินการด้วยตนเอง โดยมีผลลัพธ์ที่ดีกว่า ทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการ ให้ผู้ประกอบการให้บริการภายนอก รับงานที่มีความสำคัญที่ น้อยกว่าไปทำ โดยองค์กรเลือกที่จะดำเนินงาน เฉพาะที่มีความสำคัญที่คุ้มค่ากว่า หรืออาจ ให้คำ นิยาม Outsource ได้ว่า กิจกรรมทางด้านผู้ให้บริการ Logistics ไว้ว่า “การเลือกสรรให้องค์กร ภายนอกมาดำเนินการกิจกรรม Logistics บางส่วนหรือทั้งหมดให้กับ บริษัทภายใต้สัญญาเพื่อ แลกเปลี่ยนกับค่าธรรมเนียม”

Logistics Outsourcing หมายถึง การจ้างผู้อื่นทำกิจกรรมโลจิสติกส์ โดยใช้บริษัท ภายนอกในการปฏิบัติหน้าที่โลจิสติกส์ซึ่งหน้าที่โลจิสติกส์นี้ บริษัทเคยดำเนินการเองหรือไม่ก็ตาม บุคคลที่สามอาจจะปฏิบัติหน้าที่โลจิสติกส์ทั้งหมดหรือบางส่วนเท่านั้น

Business Network หมายถึง วิธีการร่วมมือระหว่างธุรกิจหลาย ๆ แห่งในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการสร้างความสัมพันธ์และการทำธุรกิจร่วมกันเพื่อให้ธุรกิจเครือข่ายนั้นสามารถ ทำงานที่แต่ละคน ทำตามลำพังไม่ได้ โดยที่ธุรกิจเครือข่ายทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เสมือนเป็น ธุรกิจขนาดใหญ่ เพราะดำเนินการร่วมกัน เพื่อประโยชน์ร่วมกัน จึงมีความสามารถสูงกว่า ประสิทธิภาพสูงกว่า ความคล่องตัวสูงกว่า และความคิดริเริ่มดีกว่า ที่ธุรกิจแต่ละแห่งจะทำตาม ลำพัง ธุรกิจเครือข่าย จะทำให้ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม สามารถอยู่รอด และแข่งขันกับ ธุรกิจระดับโลกได้เพื่อให้ วิชาธุรกิจขนาดเล็กหลาย ๆ แห่ง รวมตัวเพื่อให้ได้ประโยชน์เท่ากับ วิชาธุรกิจขนาดใหญ่ ในด้านที่รวมตัวกัน ในขณะที่ยังคงรักษาจุดเด่นของธุรกิจขนาดเล็กไว้ ในด้าน ที่ได้ได้รวมตัวกันด้วย การจัดองค์กรเช่นนี้ จะต้องออกแบบให้เหมาะกับสภาพในท้องถิ่นและ ภาควัตถุสหกรรมของธุรกิจ

Subcontract หมายถึง บริการรับจ้างเหมาแรงงาน รับเหมาช่วง เพื่อช่วยในการลดต้นทุน การผลิตและดำเนินการ และสามารถช่วยควบคุมและดูแลในส่วนของกิจกรรมที่ให้บริการนั้น ๆ โดยภาระต่าง ๆ จะตกไปอยู่กับผู้รับจ้างให้บริการ

Subcontract Logistics Provider หมายถึง รูปแบบการให้บริการ โดยการตัดช่วงงาน ซึ่งมี การแบ่งงานที่ไม่ซับซ้อนให้กับผู้ให้บริการภายนอกรับเหมาไปจัดการ ซึ่งอาจเป็นงานที่เกี่ยวข้อง กับผู้ประกอบการในลักษณะที่ไม่ต้องใช้แรงงาน ทักษะ หรือเทคโนโลยีมากนัก หรือเป็นงานที่ใช้ ความเสี่ยงที่สูง ซึ่งจะเป็นการประหยัดกว่าให้ผู้ให้บริการภายนอกรับงานลักษณะของการให้บริการ จัดการงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์โดยงานที่ให้บริการจะเป็นกิจกรรมที่สัมพันธ์เป็น กระบวนการ ซึ่งลักษณะงานจะมีการซับซ้อน ต้องใช้ทักษะความชำนาญเฉพาะด้านและเทคโนโลยี