

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์และการแข่งขันในตลาดที่สูงมากในยุคปัจจุบัน ได้เกิดหลักการใหม่ในการบริหารธุรกิจ ตลาด และอุตสาหกรรม ขึ้นมาว่า ธุรกิจไม่สามารถดำเนินอยู่ได้เพียงผู้เดียว การดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมในยุคนี้จำเป็นที่จะต้องหันมาจับมือกับธุรกิจรอบตัว ธุรกิจรอบตัวที่กล่าวถึงนี้จะรวมทั้งรอบตัวในแนวดิ่งและแนวราบ ความร่วมมือระหว่างธุรกิจแนวดิ่งจะรวมถึงธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลผลิตจริงในสายการผลิตของตน ตั้งแต่ผู้จัดหาวัตถุดิบ ผู้จัดส่ง ผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้าและลูกค้า ส่วนความร่วมมือในแนวราบนั้นจะรวมถึงธุรกิจที่มีลักษณะส่งเสริมสนับสนุนหรือเป็นลูกค้าที่มีประโยชน์ก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต หรือยกระดับความสามารถของตนได้ ซึ่งอาจจะเป็นธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แนวคิดการหันมาจับมือกับธุรกิจรอบตัวนี้เป็นแนวคิดที่เรียกว่า โซ่อุปทาน (Supply Chain) ซึ่งความจริงแล้วในปัจจุบันและในอนาคตอาจจะพัฒนาไปถึงการเป็นเครือข่ายอุปทาน (Supply Network) ได้ กล่าวคือ การเชื่อมโยงระหว่างโซ่อุปทานกับโซ่อุปทานซึ่งแนวคิดนี้จะทำให้การดำเนินธุรกิจในยุคนี้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นมากขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในส่วนต่าง ๆ ลดลง ปริมาณของกองคลังที่ต้องสำรองเก็บในอุตสาหกรรมลดลง และก่อให้เกิดประโยชน์อีกมากมายกับทุก ๆ ส่วนของโซ่อุปทาน เมื่อแนวคิดนี้ได้เข้ามาสู่ประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามาโดยผ่านทางนโยบายของบริษัทข้ามชาติ แรงกดดันจากบริษัทต่างชาติที่มีลูกค้าในประเทศไทยหรือ โดยการเล็งเห็นประโยชน์ของแนวคิดนี้อย่างแท้จริง ทำให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมในประเทศไทยมีความตื่นตัวและหันมาสนใจที่จะนำแนวคิดนี้มาปฏิบัติในองค์กร

การศึกษาผลการจัดอันดับการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกในปี 2548 โดย International Institute for Management Development (IMD) นั้น ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับที่ 29 จาก 60 ประเทศทั่วโลก การศึกษาโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคประเทศไทยจัดอยู่ในลำดับที่ 50 ซึ่งถือว่าอยู่ลำดับท้ายของประเทศส่วนใหญ่ ปัญหาด้านสาธารณูปโภคดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของไทยสูงถึงร้อยละ 25-30 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) หรืออีกนัยหนึ่งประเทศไทยมีต้นทุนโลจิสติกส์สูงถึง 1.5 ล้านล้านบาทในการผลิตสินค้าและบริการทั้งหมดของมูลค่า 6 ล้านล้านบาท

จากการศึกษาข้างต้นพบว่าต้นทุนดังกล่าวสูงมาก เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนด้านโลจิสติกส์ในประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 7-10 เท่านั้น แน่แน่นอนว่าต้นทุนด้าน

โลจิสติกส์ที่สูงมากเช่นนี้เป็นการลดขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเนื่องจากทำให้ราคาวัตถุดิบนำเข้าสูง แต่ผู้ส่งออกจำเป็นต้องลดราคารับซื้อสินค้าจากผู้ผลิตในประเทศ เพื่อให้ราคาสินค้าสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ทำให้เกิดแรงกดดันเรื่องต้นทุนการผลิตและผลกำไรของผู้ประกอบการ ดังนั้น การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศและลดต้นทุนด้านการขนส่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการและเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศได้อีกมากในปัจจุบันบทบาทธุรกิจการขนส่งและโลจิสติกส์ได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการเนื่องจากทางรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบการในเรื่องของการขนส่งและโลจิสติกส์ อีกทั้งรัฐบาลยังได้ให้การสนับสนุน ในการเข้ามาลงทุนของนักลงทุนต่างชาติในภาคอุตสาหกรรม โดยพิจารณาตัวเลขยอดการผลิต ยอดขายภายในประเทศและการส่งออกของอุตสาหกรรมรายสาขาของไทยในปี 2548 แนวโน้มสูงขึ้นมาก (สำนักงานเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม, 2548) ผู้ให้บริการกิจกรรมโลจิสติกส์ลำดับที่สาม หรือ Third Party Logistics (3PLs) นับว่าเป็นกิจกรรมการ Outsourcing หรือการจัดจ้างจากภายนอกประเภทหนึ่ง ซึ่งหลาย ๆ องค์กรได้ให้ความสนใจที่จะใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในทุก ๆ อุตสาหกรรมมีการแข่งขันมากขึ้น และความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนจากการต้องการสินค้าที่ผลิตเป็นจำนวนมาก ๆ ในรูปแบบเดียวไปสู่การผลิตในหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้าและเป็นจำนวนมากทำให้หลายองค์กรให้ความสนใจต่อความสามารถหลักในการแข่งขันมากขึ้นเพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาวองค์กรจะต้องพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดหาองค์กรอื่นที่มีความชำนาญในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่ที่องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรืออาจเป็นเพียงหน้าที่ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานหลักและองค์กรที่จะเข้ามารับผิดชอบก็คือ 3PLs ทั้งนี้ ในการดำเนินกิจการหน้าที่การกระจายสินค้าและการขนส่งอาจจะไม่ใช่ความสามารถหลักที่องค์กรควรดำเนินการเองหรือไม่คุ้มค่าหากจะดำเนินการเองแนวโน้มในการจัดการในปัจจุบันจึงมุ่งที่จะจัดหาผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมเหล่านี้มารับผิดชอบแทนจนทำให้มีผู้ประกอบการหน้าใหม่ในธุรกิจ 3PLs เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากธุรกิจ 3PLs นั้นมีอัตราการขยายตัวแปรผันตามกับปริมาณสินค้าที่ผลิต

การเติบโตของภาคอุตสาหกรรมในประเทศไทยนั้น ทำให้เกิดความต้องการในการใช้บริการ 3PLs นั้นเพิ่มขึ้นเป็นปริมาณที่มากตามไปด้วยทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจ 3PLs นั้นมีการเปิดให้บริการเป็นจำนวนมากตามไปด้วยในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจ 3PLs ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยมีการจดทะเบียนบริษัทในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดหรือบริษัทจำกัด (สำนักงานพัฒนาธุรกิจ, 2549) โดยต่างมุ่งไปสู่จุดหมายคือ การบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยเฉพาะการสร้างผลกำไร ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างของความต้องการในการใช้บริการและ

ความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการ 3PLs โดยทางผู้ให้บริการ 3PLs นั้นพยายามที่จะดำเนินกิจการในต้นทุนที่มีระดับต่ำสุดทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาหลาย ๆ สิ่งที่มีความจำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลที่ตามมาคือ ปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการที่ผู้ประกอบการจะเลือกใช้บริการของ 3PLs

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วบริษัท 3PLs ที่ให้บริการกันอยู่ในปัจจุบันจะมีการให้บริการส่วนใหญ่ในกิจกรรมทางด้านการขนส่งทางทะเล (Shipping) กิจกรรมทางด้านการบริหารจัดการขนส่ง (Forwarding) และกิจกรรมทางด้านคลังสินค้า (Warehouse) ซึ่งถือได้ว่ากิจกรรมทั้งสามประเภทนี้เป็นกิจกรรมพื้นฐานที่บริษัท 3PLs ส่วนใหญ่จะต้องมีการดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้นผู้ทำการศึกษาก็คิดว่าจำเป็นต้องมีการศึกษาความต้องการของลูกค้าในด้านการใช้บริการของ 3PLs ให้ถ่องแท้ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้จำเป็นต้องศึกษาถึงคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs ในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงบริการในด้านโลจิสติกส์เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ และความอยู่รอดของธุรกิจ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการของ 3PLs เพื่อสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาและระบุคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนมาใช้บริการกับผู้ให้บริการ 3PLs รายอื่น ๆ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจการให้บริการ 3PLs เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
2. ทราบถึงคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง
3. บริษัท 3PLs สามารถวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้ได้การบริการที่ดีและคุ้มค่าที่สุด และสามารถแข่งขันกับบริษัท 3PLs รายอื่น ๆ ในตลาดได้
4. เพื่อเป็นองค์ความรู้สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือนำไปสู่การวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ขอบเขตของการศึกษา

สำหรับการศึกษาวิจัยนี้ จะทำการศึกษถึงความคิดเห็นของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ที่มีต่อบริษัท 3PLs โดยเน้นความต้องการในการใช้บริการและคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวนทั้งสิ้น 134 บริษัท

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) (ล้วน สายยศ, 2536) จากบัญชีรายชื่อบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวนทั้งสิ้น 134 บริษัท โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 5 % หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ตามที่ระบุในบทที่ 3

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**3PLs หรือ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 (Third Party Logistics)** หมายถึง การใช้อองค์กรภายนอกในการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ ซึ่งอาจจะเป็นการจัดหาการดำเนินการทั้งหมดหรือเลือกใช้เฉพาะบางกิจกรรม

**Logistics** หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (Just in Time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (Customers Satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ทั้งนี้ กระบวนการต่าง ๆ ของระบบ Logistics จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สอดคล้องประสานกัน ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

**Outsourcing** หมายถึง การตัดสินใจของบริษัทเกี่ยวกับการ “ทำ หรือ ซื้อ” สินค้าหรือบริการสำหรับ Logistics Outsourcing ถ้าบริษัทหรือองค์กรใดก็ตามพิจารณาแล้วว่าสามารถดำเนินงานด้านกิจกรรม โลจิสติกส์ ได้ดีกว่าการจ้างบริษัทภายนอกมาจัดการให้ บริษัทก็ควรที่จะ

ดำเนินการเอง แต่อย่างไรก็ตามถ้าบริษัทดำเนินการด้าน โลจิสติกส์แล้วมีต้นทุนแพงกว่าการจ้างบริษัทภายนอกบริษัทก็ควรจะใช้บริษัทภายนอก

**Outsourcing Logistics** หมายถึง กระบวนการซึ่งองค์กรอนุญาตให้บริษัทที่เชี่ยวชาญ จัดหาบริการให้กิจกรรมบางส่วนแก่บริษัท

### สมมติฐานในการวิจัย

คุณลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว และความยืดหยุ่น ในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ 3PLs