

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันท่ามกลางการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่องค์กรต่าง ๆ พบอยู่ นั่น ทำให้หลายองค์กรต้องให้ความสนใจต่อความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว องค์กรจะต้องพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดหาลูกค้าอื่นที่มีความชำนาญในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่ที่องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจเป็นเพียงหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานหลักขององค์กร

หลักการที่จะนำมากล่าวถึงในงานวิจัยฉบับนี้ คือ Third Party Logistics (3PL) หรือ ผู้ให้บริการกิจกรรมโลจิสติกส์ ธุรกิจ 3PL นับว่าเป็นกิจกรรมการ Outsourcing หรือการจัดจ้างจากภายนอกประเภทหนึ่งเช่นกัน ซึ่งหลาย ๆ องค์กรได้ให้ความสนใจที่ใช้บริการ 3PL เพิ่มขึ้น เนื่องจากในทุก ๆ อุตสาหกรรมมีการแข่งขันมากขึ้น และความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงจากการต้องการสินค้าที่ผลิตเป็นจำนวนมาก ๆ ในรูปแบบเดียว (Mass Production) ไปสู่การผลิตในหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า และเป็นจำนวนมาก (Mass Customization) ทำให้หลายองค์กรให้ความสนใจต่อความสามารถหลักในการแข่งขันมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว องค์กรจะต้องพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดหาลูกค้าอื่นที่มีความชำนาญในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่ที่องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจเป็นเพียงหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานหลัก และองค์กรที่จะเข้ามารับผิดชอบก็คือ 3PL ทั้งนี้ในการดำเนินธุรกิจการผลิต หน้าที่การกระจายสินค้าและการขนส่งอาจจะไม่ใช่ความสามารถหลักที่องค์กรควรดำเนินการเอง หรือไม่คุ้มค่าหากจะดำเนินการเอง แนวโน้มในการจัดการในปัจจุบันจึงมุ่งที่จะจัดหาผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมเหล่านี้มารับผิดชอบแทน โดยมีเหตุผล คือ

1. ส่วนใหญ่แล้วกิจกรรมเหล่านี้ไม่ได้เป็นความสามารถหลักในการแข่งขันขององค์กร และเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่สำคัญในกระบวนการของธุรกิจ
2. องค์กรควรจัดสรรเวลาในการพยายามหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานในส่วนที่เชื่อมต่อกับลูกค้า อันเป็นส่วนสำคัญกว่าส่วนกิจกรรมที่มีความสำคัญรองลงไป ควรจะจัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามารับผิดชอบดำเนินการแทน
3. การจัดการด้านการกระจายสินค้า จะต้องการความยืดหยุ่นในการดำเนินการ โดยที่การจัดหาบริษัทอื่นมารับผิดชอบจะสร้างความยืดหยุ่นในการปฏิบัติได้ดีกว่า ทั้งนี้ความยืดหยุ่น

ดังกล่าว ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการใช้ทรัพยากรดำเนินงาน แนวทางการจัดหาผู้เชี่ยวชาญมา
ร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมบางส่วน จะทำให้องค์กรสามารถลดการลงทุนในทรัพยากรการ
ดำเนินการและบุคลากร รวมถึงค่าใช้จ่ายโดยรวมในการปฏิบัติงาน การใช้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ
เข้ามารับผิดชอบดำเนินการจะทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนปริมาณทรัพยากรที่จะ
สนับสนุนการปฏิบัติงานได้ดีกว่าการที่จะจัดการเอง

4. ได้อาศัยความเชี่ยวชาญจากบริษัทที่เข้ามารับผิดชอบดำเนินการ มาสนับสนุน
การปฏิบัติงานขององค์กร

5. สามารถลดค่าใช้จ่ายและการลงทุนโดยรวมได้ เนื่องจากในการจัดการกระจายสินค้า
ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องอาศัยการลงทุนในทรัพยากรดำเนินงานมาก เพื่อที่จะสร้างเครือข่ายการ
กระจายสินค้านับตั้งแต่ การจัดหาพาหนะขนส่ง การจัดหาคลังสินค้าจัดเก็บ การจัดหาบุคลากร
ปฏิบัติงาน และระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

สิ่งเหล่านี้ ถ้าองค์กรจะดำเนินงานเองจะต้องมีเงินลงทุนเป็นจำนวนมาก และยังคง
อาศัยการจัดการต่าง ๆ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอาจเกิดค่าใช้จ่ายที่มากมาย แต่การเลือกใช้ผู้ที่มี
ความเชี่ยวชาญเข้ามารับผิดชอบดำเนินการนั้น บริษัทไม่ต้องจัดการในสิ่งเหล่านี้เอง เพราะบริษัท
ที่เข้ามารับผิดชอบจะมีทรัพยากรสนับสนุนเหล่านี้ และสามารถให้บริการกับองค์กรอื่น ๆ ด้วย
เช่นกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และเกิดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยโดยรวมที่ต่ำกว่า องค์กร
ที่จะปรับบทบาทไปสู่การประสานงานการปฏิบัติงานกับบริษัทเหล่านี้ จะก่อให้เกิดระบบ
การปฏิบัติงานที่ดีกว่าทั้งในด้านประสิทธิภาพ และด้านต้นทุนในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วบริษัท 3PLs ที่ให้บริการกันอยู่ในปัจจุบัน
จะมีการให้บริการส่วนใหญ่ในกิจกรรมทางด้านการขนส่งทางทะเล (Shipping) และกิจกรรมทาง
ด้านการรับจัดการขนส่ง (Forwarding) ซึ่งถือได้ว่ากิจกรรมทั้งสองประเภทนี้เป็นกิจกรรมพื้นฐาน
ที่บริษัท 3PLs ส่วนใหญ่จะต้องมีการดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า เพราะฉะนั้นการศึกษาถึงปัจจัย
ในการเลือกใช้ 3PLs ของผู้ประกอบการ จะช่วยให้บริษัท 3PLs เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของ
กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อันจะนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ทางการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มี
ประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระหว่างบริษัท 3PLs ที่กำลังมี
บทบาทและการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ของผู้ประกอบการ

2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการกำหนดพฤติกรรมทางเลือกให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ลำดับที่ 3 ของผู้ประกอบการ

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้ให้บริการ 3PLs เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้ประกอบการ ได้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาภาระหน้าที่ และการให้บริการของ 3PLs แก่ผู้ประกอบการในเขตจังหวัดชลบุรี และระยอง
2. ออกแบบและทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PLs ของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดชลบุรี และระยอง

ประโยชน์ที่คาดหวัง

1. บริษัท 3PLs สามารถนำปัจจัยที่ได้มาพยากรณ์ความต้องการของตลาด ณ ระดับกำลังทางการตลาด และสภาพแวดล้อมที่ต่าง ๆ กัน เพื่อพยากรณ์หาส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัท
2. บริษัท 3PLs สามารถวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้ได้การบริการที่ดีและคุ้มค่าที่สุด และสามารถแข่งขันกับบริษัท 3PLs รายอื่น ๆ ในตลาดได้

แผนการศึกษา

ดำเนินการสำรวจวิจัยโดยเน้นปัจจัยของกิจกรรมหลักที่ผู้ประกอบการในเขตภาคตะวันออกเลือกใช้บริการของ 3PLs เพื่อให้การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างง่ายขึ้น จึงเลือกใช้ผู้ประกอบการที่ประกอบอุตสาหกรรมเกี่ยวกับรถยนต์เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ ลักษณะคำถามจะครอบคลุมถึงปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการในแต่ละกิจกรรม ทั้งการดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากร การขนส่ง การจัดเก็บสินค้า ตลอดจนรวมไปถึงการกระจายสินค้า โดยแยกกิจกรรมในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยจะใช้การศึกษาทั้ง

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของ 3PLs
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจตัวอย่าง (Sample) โดยต้องมีขนาดตัวอย่างของผู้ใช้บริการ 3PLs ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ประกอบอุตสาหกรรมยานยนต์ที่อยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี และระยอง จากนั้นจึงนำผลการสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ผล และสรุปผล