

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินการด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าเพื่อส่งไปจำหน่ายยังต่างประเทศ มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรง โดยที่แต่ละอุตสาหกรรมต่างก็พยายามหาวิธีการบริหารจัดการต้นทุนสินค้า เพื่อเสนอสินค้าที่มีราคาถูก และการบริการที่ดีแก่ลูกค้า รวมถึงพยายามสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งได้แก่การจัดส่งสินค้าที่ดีมีคุณภาพ ครบตามจำนวน และทันเวลาตามที่ลูกค้าต้องการ ด้วยเหตุปัจจัยทั้งเรื่องการกระจายสินค้าหรือการขนส่งสินค้าจากบริษัทผู้ผลิตต้นทาง (Origin) ไปยังลูกค้าปลายทาง (Delivery) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อที่จะสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในระยะยาว บริษัทจึงต้องพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดหางค์กรอื่นที่มีความชำนาญในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่ ที่บริษัทมีความสามารถในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้ามาปฏิบัติการแทน และจะเห็นได้ว่าทุกวันนี้ถือเป็นการปฏิบัติที่ค่อนข้างจะธรรมดาสำหรับบริษัทที่จะใช้การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) ในงานวิจัยฉบับนี้จะกล่าวถึง การคัดเลือก Third Party Logistics (3PL) หรือผู้ให้บริการกิจกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งในภาคอุตสาหกรรมการผลิต หน้าที่การกระจายสินค้า และการขนส่งอาจจะไม่ใช่ความสามารถหลักที่ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ควรจะดำเนินการเอง หรือไม่คุ้มค่าหากจะดำเนินการเอง ควรจะมีการคัดเลือก 3PL ที่มีความชำนาญ และมีความสามารถในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมาดำเนินการแทน และแนวโน้มในการจัดการในปัจจุบันมุ่งที่จะจัดหาผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมโลจิสติกส์มารับผิดชอบแทน โดยมิเหตุผลคือ

1. ส่วนใหญ่แล้วกิจกรรมเหล่านี้ไม่ได้เป็นความสามารถหลักในการแข่งขันของ ผู้ผลิต และเป็นส่วนที่ก่อเกิดต้นทุนที่สำคัญในกระบวนการของธุรกิจ
2. ผู้ผลิตควรจัดสรรเวลาในการพยายามหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานในส่วนที่เชื่อมต่อสู่ลูกค้า อันเป็นส่วนสำคัญกว่าส่วนกิจกรรมที่ความสำคัญรองลงไป ควรจะจัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามารับผิดชอบดำเนินการแทน
3. การจัดการด้านการกระจายสินค้าต้องการความยืดหยุ่นในการดำเนินการ โดยที่การจัดหาบริษัทอื่นมารับผิดชอบจะสร้างความยืดหยุ่นในการปฏิบัติได้ดีกว่า ทั้งนี้ความยืดหยุ่นดังกล่าว ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการใช้ทรัพยากรดำเนินงาน แนวทางการจัดหาผู้เชี่ยวชาญมาร่วม

รับผิดชอบในกิจกรรมบางส่วน จะทำให้ผู้ผลิตสามารถลดการลงทุนในทรัพยากรดำเนินการและบุคลากร รวมถึงค่าใช้จ่ายโดยรวมในการปฏิบัติงาน การใช้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามารับผิดชอบดำเนินการจะทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่น ในการปรับเปลี่ยนปริมาณทรัพยากรที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ดีกว่าการที่จะจัดการเอง

4. ได้อาศัยความเชี่ยวชาญจากองค์กรที่เข้ามารับผิดชอบดำเนินการ มาสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ผลิต

5. สามารถลดค่าใช้จ่ายและการลงทุนโดยรวมได้ เนื่องจากในการจัดการกระจายสินค้า ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องอาศัยการลงทุนในทรัพยากรดำเนินงานมาก เพื่อที่จะสร้างเครือข่ายการกระจายสินค้านับตั้งแต่ การจัดหาพาหนะขนส่ง การจัดหาคลังสินค้าจัดเก็บ การจัดหาบุคลากรปฏิบัติงาน และระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

บริษัท 3PL ที่ให้บริการกันอยู่ในปัจจุบันมีเป็นจำนวนมากทั้งบริษัทใหญ่และบริษัทเล็ก มีความหลากหลายของกิจกรรมที่ให้บริการ ราคาที่น่าเสนอ รวมทั้งคุณภาพของการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดปัญหา หรือ เกิดความสับสน ในการที่บริษัทผู้ผลิตทั้งรายใหญ่และรายเล็กจะตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้วิจัยจึงเห็นควรที่ต้องศึกษาแบบจำลองในการคัดเลือก 3PL เพื่อให้ได้ราคาที่ยุติธรรม มีการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อคัดเลือก 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตและส่งออกให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อให้กลุ่มผู้ผลิตและส่งออกทราบถึงแนวทางและหลักการในการคัดเลือก 3PL โดยใช้เทคนิค Analytic Hierarchy Process (AHP)
3. เพื่อศึกษาน้ำหนักของแต่ละปัจจัยที่กลุ่มผู้ผลิตและส่งออกใช้ตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการลำดับที่ 3
4. เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการของ 3PL เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ออกแบบและทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตรายใหญ่ (Enterprise) จำนวน 5 รายและรายเล็ก (SME) จำนวน 5 ราย

2. คัดเลือก 3PL จำนวน 3 บริษัท ที่เสนอบริการต่อกลุ่มผู้ผลิตรายใหญ่ (Enterprise) จำนวน 5 ราย และรายเล็ก (SME) จำนวน 5 ราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กลุ่มผู้ผลิตมีความเข้าใจแนวทางและหลักในการคัดเลือก 3PL โดยใช้ AHP
2. กลุ่มผู้ผลิตสามารถนำแนวทางและหลักการไปพัฒนาการคัดเลือก 3PL ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. เพื่อทราบถึงความเหมือนหรือแตกต่างกันของน้ำหนักปัจจัยที่กลุ่มผู้ผลิตรายใหญ่ และรายเล็กใช้ในการตัดสินใจคัดเลือก 3PL
4. เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการของ 3PL และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

แผนการศึกษา

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งจากตำราต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล ออกแบบสอบถามและสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว
3. วิเคราะห์ประเมินผลจากข้อมูลที่เก็บมาได้ โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวร่วมกับทฤษฎีเชิงลำดับชั้น AHP