

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่การค้าระหว่างประเทศมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ประกอบกับนโยบายการเปิดเสรีการค้าตามข้อตกลง FTA ที่ประเทศไทยจะต้องเข้าร่วมทั้งในฐานะผู้ส่งออก ผู้นำเข้า และนักลงทุน ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเอกชนที่จะขับเคลื่อนสินค้าบริการ ข้อมูลและการเงิน จึงมีความสำคัญที่จะทำให้ประเทศสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้ โลจิสติกส์ นับเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าซึ่งจะทำให้สินค้าและบริการมีต้นทุนถูกลง สินค้าและบริการถึงมือผู้บริโภคเร็วขึ้น และถูกต้องตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ ซึ่งจะทำให้มูลค่าการค้าระหว่างประเทศขยายตัว ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการเติบโตทางเศรษฐกิจ การศึกษาผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่างๆ (World competitiveness) ในปี 2552 โดย International Institute for Management Development (IMD) นั้น ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับที่ 26 จาก 52 ประเทศ และต้นทุนด้านโลจิสติกส์ต่อ GDP ของไทย สูงถึงร้อยละ 25-30 ขณะที่ประเทศพัฒนาแล้วจะอยู่ระหว่างร้อยละ 7 - 11

จากการศึกษาข้างต้นพบว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ที่สูงมากเช่นนี้ เป็นการลดขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเนื่องจากทำให้ราคาวัตถุดิบนำเข้าสูง แต่ผู้ส่งออกจำเป็นต้องลดราคาซื้อสินค้าจากผู้ผลิตในประเทศ เพื่อให้ราคาสินค้าสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ทำให้เกิดแรงกดดันเรื่องต้นทุนการผลิตและผลกำไรของผู้ประกอบการ ดังนั้นการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ของประเทศและการลดต้นทุนด้านการขนส่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศได้อีกมาก สำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่สาม หรือ Third Party Logistics (3PLs) นับว่าเป็นกิจกรรม Outsourcing หรือการจัดจ้างจากภายนอกประเภทหนึ่ง ซึ่งหลายๆ องค์กรได้ให้ความสนใจที่จะใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากในทุกๆ อุตสาหกรรมมีการแข่งขันมากขึ้นและความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนจากการต้องการสินค้าที่ผลิตเป็นจำนวนมาก ๆ ในรูปแบบเดียวไปสู่การผลิตในหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้าและเป็นจำนวนมาก ทำให้หลายองค์กรให้ความสนใจต่อ

ความสามารถหลักในการแข่งขันมากขึ้นเพื่อที่จะสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว องค์กรจะต้องพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดหาองค์กรอื่นที่มีความชำนาญในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่ที่องค์กรมีความสามารถในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจเป็นเพียงหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานหลักและองค์กรที่จะเข้ามารับผิดชอบก็คือ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ทั้งนี้ในการดำเนินกิจการหน้าที่การกระจายสินค้าและการขนส่งอาจจะไม่ใช่ความสามารถหลักที่องค์กรควรดำเนินการเอง หรือไม่คุ้มค่าหากจะดำเนินการเอง แนวโน้มการจัดการในปัจจุบันจึงมุ่งที่จะจัดหาผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมเหล่านี้มารับผิดชอบแทน จนทำให้ผู้ประกอบการหน้าใหม่ในธุรกิจ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยมีการจดทะเบียนบริษัทในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบริษัทจำกัด โดยต่างมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมาย คือการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยเฉพาะการสร้างผลกำไรซึ่งทำให้เกิดช่องว่างของความต้องการในการใช้บริการ และความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยทางผู้ให้บริการนั้นพยายามที่จะดำเนินกิจการในต้นทุนที่มีระดับต่ำสุด ทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาหลายๆ สิ่งที่มีความจำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลที่ตามมาคือปัญหาด้านคุณภาพในการให้บริการที่ผู้ประกอบการจะเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงในด้านการให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ อันส่งผลต่อความสำเร็จ และความอยู่รอดของธุรกิจร่วมกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามลักษณะขององค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามลักษณะขององค์กรแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 375 บริษัท (ที่มา: อ้างอิงจากบัญชีรายชื่อบริษัทในหนังสือ Amata corporation public company limited customer directory 2010) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 บริษัท

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำมาวิเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของบริษัท ทั้ง 188 บริษัท (ผู้เชี่ยวชาญ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการตัดสินใจของบริษัท เช่น ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ หรือผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ) ซึ่งข้อมูลแบ่งออกเป็น

2.1.1 ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งการทำงาน ระยะเวลาดำเนินงาน โครงสร้างของคณะผู้บริหาร และจำนวนพนักงานในองค์กร

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพให้บริการและความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการให้บริการ รูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีต่างๆ ที่รองรับการให้บริการ ด้านบริการเสริมต่าง ๆ ด้านราคาและความคุ้มค่าในการให้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

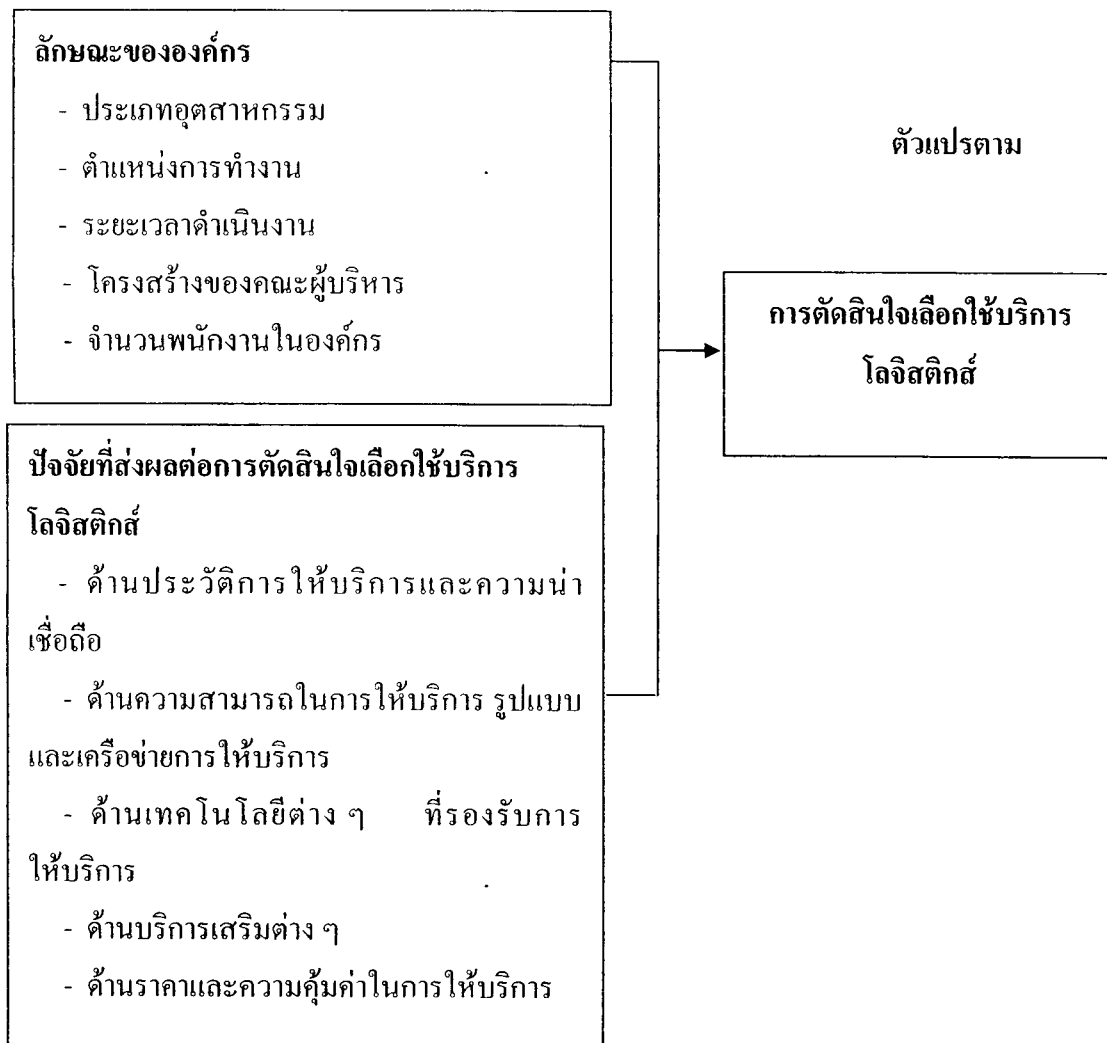
3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือน มกราคม ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ.2554

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม
อมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบ
มีอาชีพของ พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล (2553) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึงการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (source of origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (source of consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าวจะต้องมีลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการ โดยเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยมีเป้าหมายในการส่งมอบแบบทันเวลา (just in time) และเพื่อลดต้นทุน โดยมุ่งให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า (customers satisfaction) และส่งเสริมเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ ทั้งนี้กระบวนการต่างๆ ของระบบ Logistics จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สอดคล้องประสานกันในส่วนที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

กลุ่มบริษัท หมายถึง บริษัทที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ทั้งเป็นผู้ผลิต นำเข้า-ส่งออก และเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเภทอุตสาหกรรม หมายถึง ลักษณะของธุรกิจที่องค์กรในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีที่ดำเนินการอยู่ เช่น ประเภทยานยนต์และชิ้นส่วน ปีโตรเคมีคอล ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พลาสติกและยาง โลหะและแม่พิมพ์ เป็นต้น และมีการใช้บริการโลจิสติกส์ในรูปแบบต่างๆ

ระยะเวลาดำเนินงาน หมายถึง ระยะเวลาที่องค์กรเริ่มเปิดดำเนินการธุรกิจในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

โครงสร้างของคณะผู้บริหาร หมายถึง รูปแบบการจัดโครงสร้างทางการบริหารจัดการการลงทุน และที่มาของคณะกรรมการบริหารขององค์กรนั้นๆ เช่น ประเทศไทย อเมริกา ญี่ปุ่น และเยอรมัน เป็นต้น

พนักงานในองค์กร หมายถึง จำนวนพนักงานในองค์กรของแต่ละองค์กรทุกระดับชั้น

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หมายถึง บริษัทผู้ให้บริการองค์กรภายนอกในการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ ซึ่งอาจจะเป็นการจัดหาดำเนินการทั้งหมด หรือเลือกใช้เฉพาะบางกิจกรรม

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หมายถึง บริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ที่มาทำหน้าที่บางอย่างแทนองค์กร เช่น หน้าที่ในการจัดหาสินค้าหรือบริการจนกระทั่งส่งมอบสินค้าหรือบริการถึงมือลูกค้า และในคลังสินค้า (Warehouse) หรือ การขนส่ง (Transportation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ลดต้นทุน และสำเร็จได้ด้วยความรวดเร็ว โดยใช้ทรัพยากรหรือสินทรัพย์ของตนเอง

ประวัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือ หมายถึง ประวัติการทำงานของบริษัท ชื่อเสียงในธุรกิจและความมั่นคงของบริษัท ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่บริษัทต่าง ๆ ให้น้ำหนักในการเลือกใช้บริการ ทุนจดทะเบียน วิทยานามลูกค้าที่เคยให้บริการ ฐานะทางการเงิน รวมถึงจำนวนบุคลากร

ความสามารถในการให้บริการ รูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ หมายถึง การให้บริการโลจิสติกส์หลายด้านที่เกี่ยวข้องกัน ไม่ว่าจะเป็นการขนส่ง การดูแลจัดเก็บสินค้า การตรวจสอบคุณภาพสินค้า หรือการนำเข้าส่งออก รวมถึงเครือข่ายในการให้บริการไปยังแหล่งผลิต และแหล่งบริโภคต่าง ๆ

เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่รองรับการให้บริการ หมายถึง ระบบสนับสนุนและช่วยเหลือให้การทำงานโลจิสติกส์ต่าง ๆ ที่ยุ่งยากเสียเวลา มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และง่ายต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น ระบบที่ใช้ช่วยในงานด้านการขนส่ง และระบบซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการบริหารงาน

บริการเสริมต่าง ๆ หมายถึง บริการเสริมต่าง ๆ ที่บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถช่วยเหลือหรือดำเนินการแทนลูกค้า ที่ช่วยให้บริษัทดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ราคาและความคุ้มค่าในการให้บริการ หมายถึง ค่าบริการที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในรูปแบบต่างๆ ในอัตราที่เหมาะสมกับการให้บริการ ราคาตลาด ราคาใกล้เคียงกับคู่แข่ง และมิมีระยะเวลาชำระเงินหรือให้เครดิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงคุณลักษณะของการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์
2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์สามารถวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสมกับองค์กร
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้บริษัทและองค์กร ที่ให้บริการ โลจิสติกส์ นำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดีและคุ้มค่าที่สุด อันส่งผลดีให้กับบริษัทและองค์กรต่อไป
4. เพื่อเป็นองค์ความรู้สำหรับผู้สนใจหรือนำไปสู่การวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป