

บทที่ 1

บทนำ



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยส่วนมากในแต่ละองค์กรธุรกิจจะมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานที่แตกต่างกันบาง บริษัทมีความชำนาญในด้านการผลิต บางบริษัทมีความชำนาญในด้านการตลาดและการจัดจำหน่าย แต่ความชำนาญในด้าน โลจิสติกส์ก็เป็นอีกด้านหนึ่งที่แต่ละบริษัทให้ความสำคัญที่แตกต่างกัน บางบริษัทให้ความสำคัญมากโดยคิดว่าการจัดการ โลจิสติกส์มีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์ที่เป็นตัวชี้ความได้เปรียบจากคู่แข่งฉะนั้นการจะนำกิจกรรมดังกล่าวไปให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนอาจจะเป็นการเสี่ยงที่จะทำให้ความสามารถในการแข่งขันลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามบางบริษัทกับคิดว่ากิจกรรมโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมที่ไม่เกิดรายได้ และยังเป็นปัญหาที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานสูงขึ้น ควรที่จะผลักดันหาผู้อื่นที่มีความชำนาญมาช่วยดำเนินงานแทน จึงทำให้การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ในหน่วยงานธุรกิจสามารถทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ต่างๆทั้งหมดโดยพนักงานของบริษัทเอง หรือ การจ้างบริษัทที่ให้บริการการจัดการ โลจิสติกส์เข้ามาดำเนินงานแทน โดยบางส่วนหรือทั้งหมด แต่ในระยะเวลาที่ผ่านมาแนวโน้มในการจ้างบริษัทที่ให้บริการ โลจิสติกส์ได้แพร่หลายมากขึ้น การเลือกกิจกรรมที่จะให้ผู้ให้บริการเข้ามาทำแทนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงและต้องใช้ในการพิจารณาอย่างรอบคอบ ฉะนั้นการแสวงหาหลักเกณฑ์หรือแนวทางในการเลือกผู้ให้บริการและกิจกรรมที่จะให้ผู้อื่นภายนอกบริษัทมาทำแทนจึงเป็นสิ่งสำคัญ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือได้รับประโยชน์สูงสุดในการใช้บริการ โลจิสติกส์จากผู้ให้บริการ ความเข้าใจในระดับความต้องการบริการของตัวเองควรเป็นจุดเริ่มต้นในการแสวงหาผู้ให้บริการ และระดับความต้องการ โลจิสติกส์ ที่แตกต่างกันมีปัจจัยอะไรเป็นตัวกำหนดที่จะทำให้แต่ละบริษัทเลือกระดับการบริการ โลจิสติกส์ไม่เหมือนกัน และระดับความต้องการบริการควรแบ่งเป็นกี่ระดับที่สามารถสื่อสารกันได้โดยมีคำจำกัดความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ ในการวัดการเจริญเติบโตหรือพัฒนาการของการบริการ โลจิสติกส์ในประเทศอาจจะไม่ชัดเจนนักถ้าเป็นการนับแต่จำนวนบริษัทที่ใช้บริการ โลจิสติกส์โดยไม่ให้ความสำคัญกับความยากง่ายของกิจกรรมหรือขอบเขตของความรับผิดชอบที่ผู้ให้บริการ ใ้วางใจผู้ให้บริการมาดำเนินงานแทน

การมีตัวแบบจำลองความต้องการการบริการ โลจิสติกส์จะทำให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนว่าระดับความสัมพันธ์ในความรับผิดชอบซึ่งกันและกันเป็นเช่นไร และจะพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกันให้มีมากขึ้น โดยใช้ปัจจัยอะไรเป็นตัวแปรในการคาดคะเน และตัวแบบจำลองความต้องการนี้เองจะเป็นกรอบแนวความคิดให้การเลือกกิจกรรมที่จะใช้บริการ โลจิสติกส์ได้อย่างเป็นระบบและเหมาะสมกับภาวะของผู้ให้บริการในขณะนั้นๆ และอาจจะเอื้อ

ประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เองสามารถอธิบายผู้ใช้บริการที่มีความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับการบริการ โลจิสติกส์ให้มีความเข้าใจได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ตัวแบบจำลองความต้องการบริการ โลจิสติกส์จะช่วยให้การอธิบายหรือวัดการเจริญเติบโตหรือความก้าวหน้าของอุตสาหกรรมบริการ โลจิสติกส์ได้ง่ายขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษามีดังต่อไปนี้

ประเมินความต้องการบริการจากผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และ ความสามารถในการตอบสนองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ตามตัวแบบจำลองความต้องการบริการ โลจิสติกส์ ที่แบ่งออกเป็น 4 ระดับของ GARY R. Allen.

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์และผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์เป็นผู้ผลิตสินค้าที่ได้จดทะเบียนไว้กับกรมโรงงานอุตสาหกรรม โดยรายนามของแต่ละบริษัทสามารถค้นหาได้จาก <http://www.diw.go.th/> ส่วนของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์คือผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจการบริการ โลจิสติกส์ที่ได้เป็นสมาชิกของ Thai International Freight Forwarders Association ซึ่งรายนามของสมาชิกสามารถค้นหาได้จาก <http://www.tiffathai.org/>

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบความต้องการและโอกาสในการบริการ โลจิสติกส์

1.4.1 ทราบภาพรวมของการบริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทยว่าอยู่ในระดับไหน มีทิศทางหรือโอกาสในอนาคตอย่างไร

1.4.2 ทราบปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกระดับการบริการ โลจิสติกส์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ