

ตัวแบบจำลองความต้องการบริการ โลจิสติกส์



นาย เศรษฐกานต์ เตชะธนนันทวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา)

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-17-4552-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MODEL OF LOGISTICS SERVICE REQUIREMENT

Mr Sesstharkarn Taychatananantawong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Logistics Management

(Inter-Department)

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-17-4552-4

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

เศรษฐกานท์ เตชะธนนันทวงศ์ : ตัวแบบจำลองความต้องการบริการ โลจิสติกส์ (MODEL OF LOGISTICS SERVICE REQUIREMENT) อ.ที่ปรึกษา : ศ.ดร. กมลชนก สุทธิวาหนฤพฒิ ,92 หน้า. ISBN 974-17-4552-4

การวัดความก้าวหน้าของการบริการ โลจิสติกส์นั้นไม่สามารถวัดแค่จำนวนการใช้บริการ โลจิสติกส์ที่เพิ่มขึ้นระดับความสำคัญของกิจกรรมที่ผู้ให้บริการสามารถดำเนินงานแทนผู้ใช้ บริการก็เป็นสิ่งสำคัญด้วยเช่นกัน ตัวแบบจำลองความต้องการบริการ โลจิสติกส์ จะทำให้การ วัดระดับการบริการ โลจิสติกส์ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งตัวแบบจำลองในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งความต้องการบริการ โลจิสติกส์เป็น 4 ระดับคือ การบริการ โลจิสติกส์แบบพื้นฐาน การบริการ โลจิสติกส์แบบเพิ่มคุณค่า การบริการ โลจิสติกส์แบบผู้นำ และการบริการ โลจิสติกส์แบบก้าวหน้า และจากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการ โลจิสติกส์พบว่ามีปัจจัยหลายชนิดที่น่า จะมีผลในการผลักดันความต้องการการบริการ โลจิสติกส์จากระดับหนึ่งให้เพิ่มขึ้นเป็นอีกระดับ หนึ่งได้ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า การลดต้นทุน ระบบสารสนเทศ และบุคลากร เป็นปัจจัยที่ใช้ ในการ ตัดสินใจเลือกระดับของการบริการ

การบริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับการบริการแบบเพิ่มคุณค่า คือการบริการที่ผู้ให้บริการมีส่วนในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้นและมีคุณค่ากับผู้ใช้ บริการและเสนอการบริการที่ขยายมากขึ้นและการบริการมีลักษณะเป็นการบริการที่มีช่วงเวลาที่ยาว นานขึ้น แต่ก็มีโอกาสที่จะเพิ่มระดับเป็นการบริการ โลจิสติกส์แบบผู้นำ คือการบริการที่ผู้ให้ บริการทำการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์ของผู้ใช้บริการแบบบูรณาการคือมีการวางแผน การวาง ระบบ และเป็นผู้บริหารกำกับและมีความสัมพันธ์ในลักษณะหุ้นส่วนระยะยาว ส่วนการบริการ ในระดับพื้นฐานก็ยังมีอยู่แต่ไม่มากเท่ากับการบริการในสองระดับที่กล่าวมา ส่วนการบริการใน ระดับก้าวหน้าก็ยังมีไม่มากเช่นกัน อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทยบางส่วน สามารถให้การบริการ ได้ทั้ง 4 ระดับ และผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ควรรอบคอบกับข้อมูลในการจัด การ โลจิสติกส์ของผู้ใช้บริการเนื่องจากผู้ให้บริการต้องการให้ข้อมูลการใช้บริการ โลจิสติกส์เป็น ข้อมูลภายในมากกว่าเป็นข้อมูลสาธารณะ

สาขาวิชาการจัดการด้าน โลจิสติกส์(สหสาขาวิชา).....ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา2548.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4689096720 : MAJOR LOGISTICS MANAGEMENT

KEY WORD: MODEL / OF / LOGISTICS/ SERVICE / REQUIREMENT

SESSTHARKARN TAYCHATANANANTAWONG: MODEL OF LOGISTICS SERVICE REQUIREMENT. THESIS ADVISOR: PROF. KAMONCHNOK SUTHIWARTNARUEPUT. PH.D(MARITIME STUDIES), 92 pp. ISBN 974-17-4552-4

Progression of logistics service can not be measured by increasing of users ,complicated level of services should be the other perspective of measurement . So Model of logistics service requirement will support the measurement . The model identified level of logistics services to be 4 levels , are basic logistics service , value added logistics service , lead logistics service and advance logistics service. Refer literature review there are many factors may drive the level of service to be higher level, and in this study found that cost , information system and human resource are factors to decide to choose level of logistics service

Logistics service industrial in Thailand is continually and progressively at Value Added service level , which outsource company pay their role more important to their customer and has a potential to be higher in Lead logistics service level which integrate and manage all logistics activities instead of their customers such as logistics planning ,forecasting and increasing the relation to be business partners . For the basic logistics service level and advance logistics level are also available in Thailand but only few of companies are using these two level .And outsource company or third party logistics companies in Thailand have perspective potential to support for all levels which identified in model of logistics service requirement

Field of study Logistics Management(Inter-Department)....Student's .....
 Academic year 2005Advisor's 

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ท่านศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ รองศาสตราจารย์ ดร. สุพล คุรงค์วัฒนา และ รองศาสตราจารย์ ดร. พงศา พรชัยวิเศษกุล ที่ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษาและให้ข้อคิดเห็นและแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พุทธกาล รัชชร์ ในการเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

และขอขอบพระคุณบริษัททุกบริษัทที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะบริษัท คูเม็กซ์ ประเทศไทย จำกัด ที่ให้ทุนการศึกษาบางส่วนรวมทั้งให้เวลาในการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ที่ให้กำลังใจและอุปการะผู้เขียนตลอดมา รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมและให้การศึกษาผู้เขียนมาตั้งแต่วัยเยาว์จนถึงปัจจุบัน

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 แนวคิดและทฤษฎี ทางค้าปลีก โลจิสติกส์ และการบริหารโซ่อุปทาน.....	3
2.2 การบริการ โลจิสติกส์.....	9
2.3 การตัดสินใจในการใช้บริการ โลจิสติกส์ และการประเมินการให้บริการ.....	18
2.4 ความสัมพันธ์ ในการใช้บริการ โลจิสติกส์	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	33
3.1 ขอบเขตของการวิจัย.....	33
3.2 วิธีการวิจัย.....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์.....	38
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัย ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ ระดับการบริการ โลจิสติกส์	43
4.3 ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์.....	54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	61
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	61
5.2 อภิปรายผล.....	63
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	64
รายการอ้างอิง.....	66

ภาคผนวก	68
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	92

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 การใช้บริการ โลจิสติกส์ จากการรวบรวมการศึกษา 5 ครั้งในยุโรป.....	13
ตารางที่ 2 กิจกรรมที่นิยมใช้บริการ โลจิสติกส์ ในประเทศออสเตรเลีย	14
ตารางที่ 3 การบริการ โลจิสติกส์ ที่ได้จากการสำรวจในแต่ละภูมิภาค	15
ตารางที่ 4 ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการใช้บริการ โลจิสติกส์.....	17
ตารางที่ 5 การแจกแจงข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	38
ตารางที่ 6 แสดงกิจกรรมที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เลือกใช้	42
ตารางที่ 7 แสดงปัจจัยที่ผู้บริการกลุ่มตัวอย่างใช้ในการเลือกบริการ โลจิสติกส์	45
ตารางที่ 8 แสดงค่าความสัมพันธ์ และคัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันออกครั้งที่ 1.....	49
ตารางที่ 9 แสดงค่าความสัมพันธ์ และคัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันออกครั้งที่ 2.....	50
ตารางที่ 10 แสดงค่าความสัมพันธ์ และคัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันออกครั้งที่ 3.....	51
ตารางที่ 11 แสดงค่าความสัมพันธ์ และคัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันออกครั้งที่ 4.....	52
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความถดถอย โลจิสติกส์แบบลำดับขั้น.....	53
ตารางที่ 13 กิจกรรมที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	55
ตารางที่ 14 แสดงปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ โลจิสติกส์	56
ตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ โลจิสติกส์แบบพื้นฐาน.....	57
ตารางที่ 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ โลจิสติกส์แบบเพิ่มคุณค่า.....	58
ตารางที่ 17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ โลจิสติกส์แบบผู้นำโลจิสติกส์	59
ตารางที่ 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ โลจิสติกส์แบบก้าวหน้า.....	60

สารบัญญภาพ

	ญ
ภาพประกอบ	หน้า
รูปที่ 2 การจัดการโซ่อุปทาน	5
รูปที่ 3 กระบวนการย่อยในแต่ละองค์กรในโซ่อุปทาน	6
รูปที่ 4 การไหลภายในโซ่อุปทาน	7
รูปที่ 5 โซ่คุณค่า	7
รูปที่ 6 การเชื่อมต่อกันของโซ่อุปทาน	8
รูปที่ 7 Mapping of Logistics Requirement	10
รูปที่ 8 Development of Logistics Requirement	11
รูปที่ 9 แสดงกิจกรรมที่สามารถใช้บริการ โลจิสติกส์ได้	16
รูปที่ 10 โครงสร้างในการประเมินบทบาทของกระบวนการ โลจิสติกส์	19
รูปที่ 11 องค์ประกอบของการให้บริการลูกค้า.....	20
รูปที่ 12 Categorization of Logistics	22
รูปที่ 13 A framework of 3PL Provider Function and Evaluation Criteria.....	23
รูปที่ 14 ความเชื่อมโยงระหว่างประสิทธิภาพของส่วนประกอบของ โลจิสติกส์.....	24
รูปที่ 15 ความสมดุล ของส่วนประสมของเป้าหมาย การจัดการ โลจิสติกส์.....	25
รูปที่ 16 ประเภทของความสัมพันธ์	26
รูปที่ 17 กระบวนการของพันธมิตร	28
รูปที่ 18 การบริการ โลจิสติกส์ ของ third party ในมุมมองของความสามารถ	29
รูปที่ 19 ระดับของโลจิสติกส์	31
รูปที่ 20รูปแบบของการบริการ โลจิสติกส์ของ Allen G.,R.....	32
รูปที่ 21 รูปแบบจำลองการให้บริการ โลจิสติกส์ สำหรับการวิจัย.....	35
รูปที่ 22 แสดง % ผู้ตอบคำถามแยกตามประเภทอุตสาหกรรม	39
รูปที่ 23 แสดงระดับการบริการ โลจิสติกส์ จากแบบสอบถาม.....	40
รูปที่ 24 ระดับการบริการ โลจิสติกส์ ในแต่ละอุตสาหกรรม	41
รูปที่ 25 แสดงปัจจัยที่ผู้ให้บริการในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้ในการตัดสินใจ	46
รูปที่ 26 แสดงปัจจัยที่ใช้เลือกการบริการแบบพื้นฐาน.....	47
รูปที่ 27 แสดงปัจจัยที่ใช้เลือกการบริการแบบเพิ่มคุณค่า	47
รูปที่ 28 แสดงปัจจัยที่ใช้เลือกการบริการแบบผู้นำโลจิสติกส์.....	48

รูปที่ 29 แสดงปัจจัยที่ใช้เลือกการบริการแบบก้าวหน้า.....	48
รูปที่ 30 ตัวแบบจำลองความต้องการบริการ โลจิสติกส์จากผลของการศึกษา.....	63