

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาพการแข่งขันทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก ซึ่งธุรกิจในยุคนี้อาจจะไม่สามารถใช้การประหยัดต่อขนาดที่เน้นการผลิตแบบจำนวนมากได้อีกต่อไป ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่จำเป็นต้องแข่งขันกันด้วยความเร็วในการส่งมอบสินค้าและการตอบสนองความต้องการให้กับผู้บริโภคหรือลูกค้า เนื่องจากความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ผู้ประกอบการมุ่งเน้นกำไรสูงสุด ต้นทุนการผลิตที่ต่ำ ผลิตในจำนวนที่เหมาะสมและทันตามความต้องการของลูกค้า

อุตสาหกรรมบริการ (service industry) มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันและมีบทบาทสำคัญในการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นการให้บริการในรูปแบบของการจัดซื้อจัดจ้างภายนอก (outsource) โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการด้านการขนส่ง ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญในระบบโลจิสติกส์ และก่อให้เกิดต้นทุนสูง เนื่องจากกิจกรรมการขนส่งอยู่ในทุกธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งคน สัตว์ หรือสิ่งของ รวมถึงการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค การขนส่งสินค้าในปัจจุบันทำได้หลายทาง เช่น ทางบก ทางอากาศ ทางเรือ และทางท่อ เป็นต้น ซึ่งในการขนส่งทางบกนั้นยังสามารถแบ่งออกเป็นขนส่งทางราง โดยรถไฟ และการขนส่งทางถนน สำหรับประเทศไทยในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ใช้การขนส่งทางถนนเป็นหลักเนื่องจากมีความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายสินค้า สามารถเข้าถึงแหล่งผู้ผลิตและผู้บริโภคได้ง่าย วิธีการบริหารการขนส่งแบบดั้งเดิมถือเป็นการจัดการขนส่ง เป็นกิจกรรมตามหน้าที่อยู่ในวงแคบเฉพาะธุรกิจนั้นๆ และคำนึงถึงต้นทุนการขนส่งเพียงอย่างเดียว แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน การแข่งขันด้านเวลาตอบสนองต่อลูกค้าและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ธุรกิจการบริการขนส่งสินค้าจึงควรหาวิธีที่ได้มาด้วยการปฏิบัติการขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ธุรกิจการบริการขนส่ง ในปัจจุบันมีการให้บริการหลากหลายประเภทธุรกิจ เช่น การบริการขนส่งชิ้นส่วนรถยนต์ การบริการขนส่งสินค้าทางการเกษตรหรือการบริการขนส่งน้ำมัน เป็นต้น

การบริการขนส่งสินค้าของธุรกิจค้าปลีกมีความสำคัญและจำเป็นมากในปัจจุบัน เพราะประเทศไทยมีร้านค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง กระจายอยู่ทั่วประเทศ จึงจำเป็นต้องมีศูนย์กลางกระจายสินค้าในแต่ละภูมิภาค เพื่อลดปัญหาสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ในการขนส่งสินค้าจึงเป็นการขนส่งแบบทางใช้รถบรรทุกในการขนส่ง เป็นส่วนส่วนสำคัญในการกระจายสินค้าตามความต้องการทั่วประเทศ การขนส่งมีปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดต้นทุนสูง เนื่องจากปัจจุบัน ระบบการขนส่งเป็นระบบหนึ่งที่เกิดค่าใช้จ่ายสูงในธุรกิจการจัดการขนส่ง ซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้เกิดต้นทุน ปัจจัยที่สำคัญคือค่าน้ำมัน ปัจจุบันราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้นทำให้เกิดต้นทุนการขนส่งเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการแต่ละแห่งจำเป็นต้องใช้น้ำมันเชื้อเพลิงดีเซลสำหรับรถบรรทุกเพื่อใช้ในการจัดการขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้าในจุดต่างๆ ทั่วประเทศส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้า หรือผู้ประกอบการรายอื่นมีอัตราที่สูง และยากต่อการคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ดังนั้นการแก้ปัญหาและจัดการระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ โดยการเลือกทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าที่เหมาะสมและระยะเวลาการขนส่งสินค้าถึงลูกค้าตรงตามเวลาที่กำหนด ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการลดต้นทุน และระยะเวลาการขนส่งเพื่อเพิ่มผลกำไรให้แก่ผู้ประกอบการได้อีกทางหนึ่ง เพราะฉะนั้นการให้บริการย่อมจะมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันตามขอบเขตของการให้บริการด้วย โดยลูกค้าแต่ละรายจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นทางผู้รับจัดการขนส่งต้องรับดำเนินการให้ลูกค้าแต่ละรายพึงพอใจมากที่สุด ในการให้บริการแบบปกติกับแบบเร่งด่วนในเวลาที่ยกจ่ายส่งผลให้เกิดต้นทุนทางการขนส่งที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้โดยการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงเป็นการยากที่จะสร้างความสมดุลระหว่างต้นทุนกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งดูจากความพึงพอใจของลูกค้าในการคำนวณต้นทุนในแต่ละกระบวนการอาจมองไม่เห็นเป็นตัวเลขได้เหมือนธุรกิจขายสินค้าซึ่งคำนวณจากวัตถุดิบได้ซึ่งผู้รับจัดการขนส่งอาจตอบสนองความต้องการของลูกค้าเท่ากันทุกรายอาจส่งผลทำให้ต้นทุนในการขนส่งเพิ่มมากขึ้นจากเดิม จากสาเหตุนี้จึงควรให้ความสนใจในการลดต้นทุน และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งให้ดียิ่งขึ้น

การวิจัยนี้ จะศึกษาปัญหาการขนส่งสินค้าของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าจากคลังสินค้าเข้าจังหวัดสุราษฎร์ธานีไปยังสาขาของลูกค้า 11 จังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย การวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ SWOT Analysis การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า รวมถึงการพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้าในภาคใต้ของประเทศไทย ด้วยโปรแกรม LOGWARE โดยใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) ช่วยในการกำหนดจุดพิกัดและแหล่งที่ตั้ง (ละติจูด, ลองจิจูด) มีเป้าหมายเพื่อหากลยุทธ์และแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการระบบขนส่งสินค้าของธุรกิจรับจัดการขนส่ง รวมทั้งพิจารณา

ความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้า ต้นทุนการขนส่งที่เกิดขึ้น และเวลาในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาการขนส่งสินค้าไปยังร้านค้าปลีกของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้า
2. ศึกษาต้นทุนการจัดการการขนส่งสินค้าของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้า
3. วิเคราะห์หาทำเลที่ตั้งศูนย์การกระจายสินค้าในภาคใต้ เพื่อให้ต้นทุนการขนส่งที่เหมาะสมและระยะเวลาการตอบสนองลูกค้าสั้นที่สุดโดยใช้โปรแกรม LOGWARE
4. ศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบการขนส่ง และรวมถึงการเลือกทำเลที่ตั้งที่พัฒนาขึ้นกับระบบเดิมของธุรกิจ

1.3 ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงปัญหาของระบบการขนส่งสินค้าของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าธุรกิจ
2. ทราบถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าแต่ละสาขาของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้า
3. ได้รูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมตามสภาพการขนส่งของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้า
4. เป็นแนวทางสำหรับธุรกิจการรับจัดการขนส่งอื่นๆและนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจการขนส่งของตนเอง

1.4 คำถามในการวิจัย

1. สภาพปัญหาการระบบการขนส่งสินค้าของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าธุรกิจ เป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพระบบการขนส่งและการเลือกทำเลที่ตั้งรูปแบบเดิมของธุรกิจกับรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความแตกต่างกันอย่างไร
3. ระบบการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม ในการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานมีอะไรบ้าง

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการจัดการขนส่งสินค้าของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าธุรกิจค้าปลีก เท่านั้น
2. การวิเคราะห์ต้นทุนที่ใช้ในระบบการขนส่งจะใช้ค่าใช้จ่ายจากน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าจ้างแรงงานคนในการขนส่งซึ่งไม่แปรผันตามราคาน้ำมันเชื้อเพลิง
3. ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและเลือกทำเลที่ตั้งศูนย์กระจายสินค้า จะใช้ข้อมูลจริงของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าเฉพาะ 11 จังหวัดภาคใต้ เท่านั้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัญหาของระบบการขนส่งสินค้าของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าธุรกิจ
2. ทราบถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าแต่ละสาขาของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้า
3. ได้รูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมตามสภาพการขนส่งของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้า
4. เป็นแนวทางสำหรับธุรกิจการรับจัดการขนส่งอื่นๆ และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจการขนส่งของตนเอง