

# บทที่ 1

## บทนำ

(Introduction)

### 1.1 แนวความคิดและที่มาของงานวิจัย

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจประสบปัญหากับการแข่งขันที่รุนแรงมาก ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธีการ หรือกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้แก่องค์กร หรือเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ การจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอันหนึ่งซึ่งช่วยในการวางแผนกิจการ สนับสนุนการจัดการ การควบคุมการไหลเวียนของกิจกรรมหลักต่างๆ เช่น สินค้าและบริการ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การจัดหาวัตถุดิบ การจัดการคลังสินค้า บริหารต้นทุน การขนส่ง ไปถึงจุดที่มีการใช้งาน หรือขนส่งถึงมือผู้บริโภค คนสุดท้าย เพื่อการเพิ่มมูลค่าของสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงสุด จึงก่อเกิดซึ่งขั้นตอนการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ซึ่งปัจจุบันมีธุรกิจให้บริการปรึกษาด้านการจัดการและบริหารโลจิสติกส์ ดังกล่าวเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจต่าง ๆ มากขึ้น

ซึ่งปัจจุบันธุรกิจทางด้านการจัดการการขนส่ง และโลจิสติกส์ในประเทศไทยเติบโต และขยายตัวค่อนข้างมาก จึงทำให้ธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ดังกล่าว จำเป็นต้องเล็งเห็นความสำคัญ การศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ของธุรกิจต่าง ๆ กิจกรรมหลักที่สำคัญ ขั้นตอนการคัดเลือกจัดจ้าง ความต้องการของลูกค้าที่รับบริการนั้น ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจัดจ้างบริการโลจิสติกส์ อีกทั้งเป็นการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของบริการต่าง ๆ อาทิเช่น ความรวดเร็ว ทันต่อเวลา ถูกต้องของเอกสาร ความปลอดภัย ต้นทุนที่ต่ำ และการบริการเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด

อนึ่ง การขนส่งและโลจิสติกส์ของประเทศไทยในสมัยแรกที่เกิดขึ้นเพื่อการค้าขายระหว่างประเทศ โดยช่วงแรกนิยมใช้เรือเป็นพาหนะเรียกว่า “พาณิชย์นาวี” ซึ่งส่วนใหญ่เป็นขนส่งสินค้าไปขายโดยพ่อค้าคนกลาง และการฝากสินค้าเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าอื่น ๆ โดยต่อมา มีการว่าจ้างในการขนส่งไปยังประเทศต่าง ๆ และยังคงขยายขอบเขตให้ครอบคลุมการขนส่งทุกรูปแบบ อันได้แก่

การขนส่งทางบก ทางอากาศ ทางทะเล และผสมผสานแบบหลากหลายในปัจจุบัน รวมถึงการจัด  
 จัดการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของ  
 ธุรกิจ และแนวโน้มธุรกิจ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์จึงต้องปรับปรุงกลยุทธ์ให้มีต้นทุนที่ต่ำ ทันเวลา  
 และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

แม้ว่าปัจจุบันทุกธุรกิจพยายามที่จะจัดการบริหารห่วงโซ่อุปทาน Supply Chain  
 Management ด้วยตนเองเพราะ Supply Chain มีบทบาทสำคัญ เป็น Key Success Factor ของ  
 แทบทุกองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมผลิต และบริการที่ต้องตอบโจทย์ลูกค้าให้ได้  
 รวดเร็วที่สุด อย่างไรก็ตาม Supply Chain กำลังเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ดังนั้น  
 ผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องการอยู่รอดในธุรกิจจึงต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับมือให้ทันการเปลี่ยนแปลง  
 ดังกล่าวได้

ในภาวะที่ผู้ประกอบการทุกรายมี Supply Chain และโลจิสติกส์เป็นส่วนสำคัญใน  
 การขนส่งสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการต้องมีรูปแบบของระบบห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ที่  
 ออกแบบที่ใช้งานสะดวก และทันสมัย ซึ่งในระบบ Supply Chain และโลจิสติกส์ที่ทันสมัย และ  
 มีความสอดคล้องกับการใช้งานจริง มาจากเหตุผลดังนี้ ประการที่หนึ่ง ตรงกับความต้องการ  
 เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและรับบริการ ประการที่สอง ตรงกับความต้องการ  
 เหมาะสมกับเทคโนโลยี และสุดท้ายมาจากระบบโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจ ที่เข้ามาสนับสนุน  
 ระบบห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ เพื่อพัฒนาทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ที่จำเป็นต่อความสำเร็จ  
 ของทุกธุรกิจ และช่วยด้านการกลยุทธ์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ธุรกิจจะต้องสามารถ  
 ตอบรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าด้วยระบบห่วงโซ่อุปทานที่ถูกออกแบบมาให้เหมาะ  
 กับลูกค้าต่าง ๆ ที่สำคัญต้อง ผสมผสานความสามารถที่มีเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นมากที่สุด การ  
 จัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการ  
 นำกลวิธีทางการตลาดเข้ามาบริหารธุรกิจดังกล่าว โดยผู้ประกอบการยุคใหม่จะต้องออกแบบ  
 ห่วงโซ่อุปทาน ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหลายมิติ นอกจากนี้ยังต้องเข้าใจ  
 วัฒนธรรมขององค์กร และการพัฒนาบุคลากรไปในเวลาเดียวกัน ซึ่งหากผู้ประกอบการไม่มีความ  
 พร้อมในการจัดการด้านห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ ก็สามารถจัดจ้าง ผู้ให้บริการขนส่ง ธุรกิจที่  
 ให้บริการด้านโลจิสติกส์ได้ โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์เลือกที่จัดจ้างทั้งกระบวนการหรือเฉพาะ  
 ขั้นตอนที่สำคัญ และต้องมีประสิทธิภาพคุ้มค่างบเงินที่ต้องจ่ายเป็นต้นทุนสินค้า ความรวดเร็ว ทัน

ต่อเวลา ถูกต้องของเอกสาร ความปลอดภัย ต้นทุนที่ต่ำ และการบริการเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุด ซึ่งอนาคตลูกค้าผู้รับบริการด้านโลจิสติกส์ อาจพัฒนาปรับปรุงโมเดลการดำเนินงานแบบใหม่ รวมตัวกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันธุรกิจให้บริการการจัดการขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ของไทย เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่าระดับของธุรกิจดังกล่าวของประเทศไทยยังอยู่ในระดับเริ่มต้น แต่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจในระดับสูง โดยอนาคตมีแนวโน้มด้านการตกลงการค้าเสรี และการเปิดเสรีโลจิสติกส์ ซึ่งจะต้องเตรียมความพร้อมให้กับระบบโลจิสติกส์ของประเทศ เพื่อรองรับปริมาณการขนส่งสินค้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการในประเทศเตรียมความพร้อมให้มีสมรรถนะในการแข่งขันได้ โดยเฉพาะการเจรจากับประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ต้องยอมรับว่าในทางปฏิบัติมีธุรกิจของต่างชาติจำนวนมาก ให้บริการโลจิสติกส์อยู่ในไทยแล้ว เช่น ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ ออสเตรเลีย เยอรมัน และจีน โดยเฉพาะธุรกิจบางประเภทที่เป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่ อาทิ ธุรกิจท่าเรือเพื่อการค้าระหว่างประเทศ บริการสถานีบรรจุและแยกสินค้า บริการบริหารการรับจัดส่งตามสัญญา (Third Party Logistics) บริการจัดส่งพัสดุด่วน (Express Delivery) และผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarding) ซึ่งในอนาคตอีกหลายปีข้างหน้ากำลังขับเคลื่อนจาก 3PL (Third Party Logistics) ไปสู่ 4PL (4th Party Logistics) และอาจจะพัฒนาไปสู่การรวมตัวกันของผู้ให้บริการทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ที่เรียกว่า JSC (Joint Service Company)

สำหรับเป้าหมายและแนวทางพัฒนาระบบโลจิสติกส์นั้น ทั้งนี้มีหลักการสำคัญ คือ ต้องมีระบบที่มีประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ (Responsiveness) มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ (Security and Reliability) สร้างคุณค่าจากกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ หรือโซ่อุปทาน Value Chain เพื่อที่จะตอบสนองให้กับ ผู้ซื้อหรือผู้บริโภค (Demand Chain) ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ทำให้กิจกรรมโลจิสติกส์เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสร้างความพึงพอใจ ว่างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ซึ่งก่อให้เกิดกำไรสูงสุดนั้น เป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก การขยายตลาด สร้างชื่อเสียงโดยกว้าง เพิ่มยอดขาย ลดต้นทุน ประหยัดเวลา และสนองตอบที่รวดเร็วต่อลูกค้า เข้าใจถึงความต้องการแท้จริงของลูกค้า โดยพยายามสร้างความพอใจ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องศึกษาและเชื่อมประสานให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรม สร้างกลยุทธ์การให้บริการต่างๆ โดยนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมต่างๆ มาการ

ให้บริการโดยเชื่อมโยงโครงข่ายโลจิสติกส์ (Logistics Network) หรือ การดำเนินพิธีการศุลกากร (Customs Formality) ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในกิจกรรมโลจิสติกส์ ด้วยมุ่งหวังผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ, เพิ่มคุณค่าการบริการ และสร้างความได้เปรียบในการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ logistics provider ผู้ให้บริการขนส่ง ต้องศึกษาเครือข่ายคัสเตอร์ ภาพรวมของอุตสาหกรรม และขั้นตอนการคัดเลือกจัดจ้าง บริการโลจิสติกส์ รวมถึงปัจจัยในการเลือกจัดจ้าง เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ซึ่งแนวคิดที่จะนำเสนอเป็นกรณีศึกษาต่อไปนี้เป็นคือ

ศึกษากระบวนการห่วงโซ่อุปทาน ของธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับ โดยศึกษาจากกรณีศึกษาของบริษัทส่งออกอัญมณีแห่งหนึ่ง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับ ในบริษัท ส่งออกอัญมณี ABC แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการธุรกิจในการการคัดเลือกผู้รับจ้างช่วง(Supplier) ด้านการขนส่ง อัญมณีและเครื่องประดับ โดยเลือกเฉพาะด้านการส่งออก

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีขอบเขตการวิจัย คือ

1. งานวิจัยนี้ต้องการศึกษากระบวนการห่วงโซ่อุปทานของบริษัทส่งออกอัญมณี ABC
2. คัดเลือกผู้รับจ้างขนส่งด้านการส่งออก ในบริษัท ส่งออกอัญมณี ABC

โดยงานวิจัยนี้ศึกษาบทบาทการนำแนวคิดการจัดการ ห่วงโซ่อุปทานมาพัฒนาธุรกิจ ในมุมมองของการจัดจ้างบุคคลที่สาม โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จากแนวคิด การพัฒนาการจัดการห่วงโซ่อุปทานขององค์กรธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับ ด้วยการ จัดจ้าง โดยที่เน้นกิจกรรมหลักเป็นสำคัญ เพื่อเป็นพื้นฐานในการต่อยอดองค์ความรู้ ตลอดจนการ วิจัยเกี่ยวเนื่องในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำการนำแนวคิดการจัดจ้าง ผู้ให้บริการ มาใช้ในธุรกิจต่อไป

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบวิธีการดำเนินประกอบธุรกิจการส่งออกอัญมณี และเครื่องประดับ และห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของธุรกิจส่งออกอัญมณี
2. ทราบวิธีการกระบวนการคัดเลือกจัดจ้างธุรกิจ ขนส่งอัญมณีซึ่งเป็นสินค้าเฉพาะทาง
3. นำเสนอ ข้อคิดเห็น ให้องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษานำแนวทางการจัดจ้างธุรกิจการให้บริการ โลจิสติกส์มาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ

นอกจากจะทราบถึงภาพรวมของห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับแล้ว และยังทราบขั้นตอนคัดเลือกจัดจ้าง การเลือกใช้ธุรกิจในการจัดการขนส่ง รวมถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สะท้อนภาพการจัดจ้างธุรกิจให้บริการจัดการขนส่ง ซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ต่อหน่วยงาน ทำให้เกิดผลในทางปฏิบัติสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน