

บทที่ 1

บทนำ

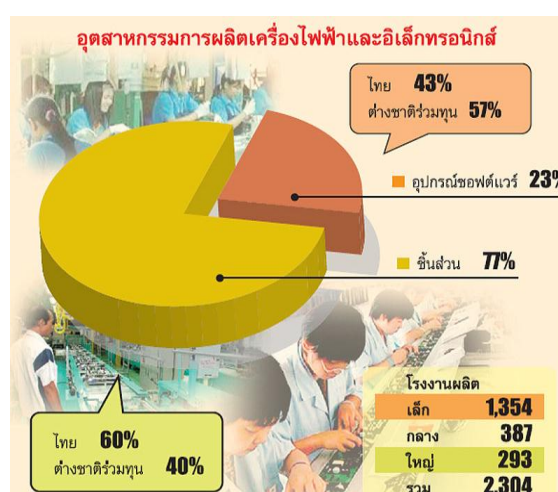
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปี พ.ศ. 2555 ที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องเผชิญกับความผันผวนทางเศรษฐกิจ โดยเป็นปี ที่ภาคการส่งออกของไทยได้รับผลกระทบอย่างหนักทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ การ ส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมในครึ่งปีแรก โดยเฉพาะการส่งออกฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ ได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกและปัญหาอุทกภัย ที่ทำให้ โรงงานบางส่วนยังกลับมา ดำเนินการผลิตได้ไม่เต็มที่ นอกจากนี้สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (สศอ.) รายงานดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม (MPI) เดือน ธ.ค.2555 เพิ่มขึ้นร้อยละ 23.4 จาก ช่วง เดียวกันปีก่อน โดยแม้จะเป็นการปรับเพิ่มขึ้นติดต่อกันเป็นเดือนที่ 3 แต่ก็ต่ำกว่าที่นักวิเคราะห์ คาดการณ์ไว้ที่ร้อยละ 32.0 และชะลอลงจากที่เร่งตัวสูงถึงร้อยละ 82.3 ในเดือน พ.ย. นอกจากนี้ ระดับการผลิตในภาคอุตสาหกรรมยังกลับมาหดตัวลงร้อยละ 6.3 จาก เดือนก่อนหน้า นำโดยการ ชะลอการผลิตในอุตสาหกรรมยานยนต์ ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ยาสูบ เหล็กและผลิตภัณฑ์ และ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสะท้อนถึงการฟื้นตัวที่ล่าช้าของภาคอุตสาหกรรมไทย

อย่างไรก็ตาม การทยอยฟื้นตัวของประเทศคู่ค้าหลัก น่าจะเป็นแรงหนุนให้การผลิตใน ภาคอุตสาหกรรมกลับมาขยายตัวดีขึ้นในปี 2556 แต่ทิศทางการเพิ่มขึ้นของต้นทุนวัตถุดิบ ภาคอุตสาหกรรมหลายประเภทตั้งแต่ต้นปี 2556 นี้ อาจเป็นข้อจำกัดที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งอาจจู่ รังให้การฟื้นตัวไม่ราบรื่น เท่าที่ควร นอกจากนี้ ในระยะต่อไปยังมิมีโอกาสที่ต้นทุนการผลิตประเภท อื่นๆ จะปรับเพิ่มขึ้น เนื่องจากภาวะภัยธรรมชาติที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และทิศทางราคา พลังงานในตลาดโลก โดยเฉพาะน้ำมันดิบและก๊าซธรรมชาติ รวมทั้งนโยบายการทยอยลดการ อุดหนุนราคาพลังงานในประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อต้นทุนการขนส่งและเชื้อเพลิงของ ภาคอุตสาหกรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ขณะเดียวกัน ความต้องการสินค้าของตลาดทั้งในและ

ต่างประเทศก็ยังคงมีตัวแปรที่ต้องจับตา อย่างใกล้ชิด ได้แก่ บรรยากาศการจับจ่ายใช้สอยในประเทศ การฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้า และทิศทางค่าเงินบาท ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของสินค้าไทย ดังนั้น ผู้ประกอบการก็จะต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจให้สามารถดำเนินต่อไปได้ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและควบคุมการผลิต การเปลี่ยนสถานะจากผู้รับจ้างผลิตมาเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่มีแบรนด์เป็นของตนเอง มองหาช่องว่างทางการตลาดเพื่อสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ให้แก่ผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถสร้างรายได้ส่วนเพิ่มได้ทันต่อภาวะต้นทุนการผลิตที่ปรับเพิ่มขึ้น ท่ามกลางปัจจัยเสี่ยงที่อาจเข้ามากระทบการดำเนินกิจการได้ทุกขณะ

กระทรวงพาณิชย์ สรุปสถิติการส่งออกตลอด 7 เดือนแรก ระหว่างมกราคม-กรกฎาคม 2555 สินค้าหมวดอุตสาหกรรมทั้ง 2 สาขาต่างติดลบทั้งคู่ ทำมูลค่ารวมได้ 31,100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ แบ่งเป็น เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ 18,784 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ติดลบ 4.1% เครื่องใช้ไฟฟ้า 13,316 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ติดลบ 2.8% แต่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (บีโอไอ) ยังคงรายงานถึงความแข็งแกร่งโครงสร้างภาคการลงทุนยังได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มทุนต่างชาติ ยกเครดิตให้ไทยเป็นประเทศ "ศูนย์กลางขยายโรงงานผลิต" ขนาดใหญ่ที่สุดในโลก จากกลุ่มผู้ผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ครบวงจร 23% จากทุนไทย 43% และต่างชาติเข้าร่วมทุน 57% และกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ 77% จากทุนไทย 60% และต่างชาติร่วมทุน 40%



ภาพที่ 1.1 ส่วนแบ่งการลงทุนในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

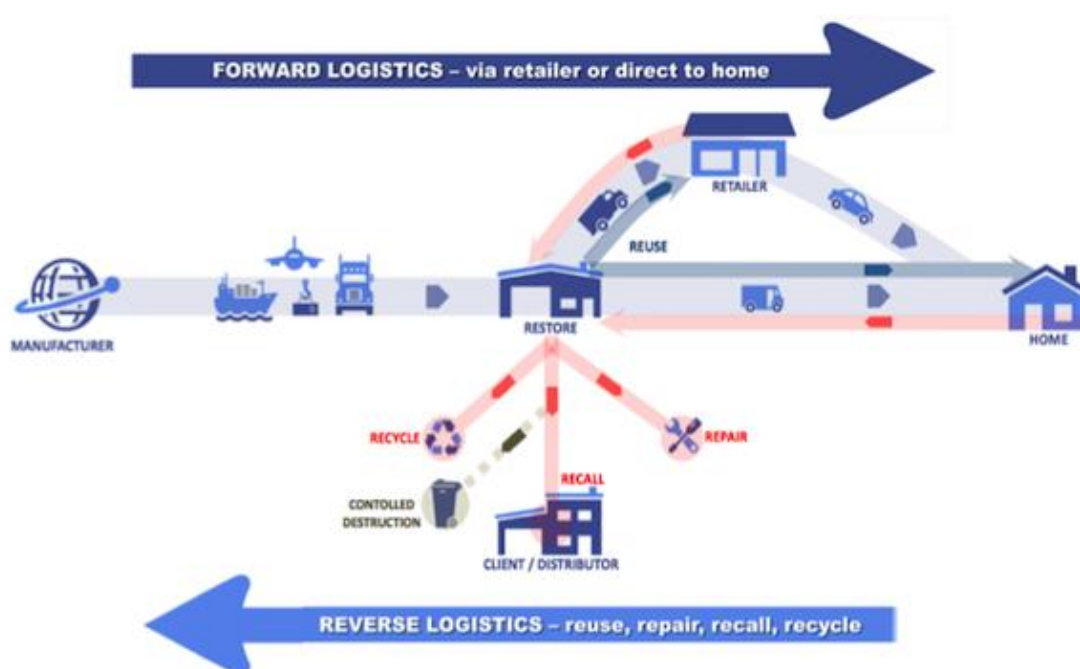
ที่มา: Thailand's E&E Industry

เมื่อแยกโครงสร้างโดยละเอียด ไทยมีโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ (HDDs) ใหญ่ที่สุดในโลก และมีกำลังการผลิตแอร์ปรับอากาศอันดับ 2 ของโลก ผลิตตู้เย็นอันดับ 4 ของโลก อีกทั้งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังยกให้ไทยเป็นผู้ครองตำแหน่งประเทศผู้ส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า อันดับที่ 13 ของโลก โดยมีส่วนแบ่งตลาดตามลำดับอยู่ที่ 25% และ 30% รวมถึงสถาบันอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ยืนยันเสริมว่า หลังผ่านพ้นมหาอุทกภัยปลายปีที่ผ่านมา ทั้ง 2 สาขาได้ฟื้นฟูการผลิตจนจะสามารถทำให้ผลสรุปตลอดปี 2555 ยอดการส่งออกจะทำได้ถึง 54,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เดบิตเป็นบวก 7% จากตลาดหลัก อาเซียน 17% สาธารณรัฐประชาชนจีน 17% สหภาพยุโรป 14% สหรัฐอเมริกา 13%ฮ่องกง 12% และญี่ปุ่น 8% อิเล็กทรอนิกส์จะเป็นอุตสาหกรรมชูโรงจากการส่งออกชิปเมนต์ 60% สินค้าเด่นยังคงเป็นฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ ระบบแผงวงจร (ICs) เซมิคอนดักเตอร์ และชิ้นส่วนอุปกรณ์โทรศัพท์ ส่วนเครื่องไฟฟ้า เครื่องซักผ้ายังคงมาแรง รวมถึงแอร์ปรับอากาศ ตู้เย็นทีวี

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าอุตสาหกรรมสาขาหลักทั้งอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องไฟฟ้าเป็นอุตสาหกรรมสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความหลากหลายและแข่งขันสูงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นหากเราสามารถบริหารจัดการด้านโซ่อุปทานหรือโลจิสติกส์เพื่อขับเคลื่อนกลุ่มผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นก็จะสามารถเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันและสามารถสร้างกำไรจากส่วนแบ่งทางการตลาดที่กำลังอยู่ในช่วงซบเซาได้บ้าง โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันและการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ทั้งเป้าหมายในระยะยาวในการอยู่รอดและในการสร้างผลกำไรที่ยั่งยืน รวมถึงเพื่อสร้างมาตรฐานด้านการบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

ในด้านของการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์นั้นในอดีตเน้นในการบริหารจัดการเพียงแค่วัสดุ (Material Management) เช่น พยายามสั่งซื้อให้เพียงพอต่อการผลิต การจัดซื้อ การบริหารคลังสินค้า และการผลิตสินค้าให้มีต้นทุนน้อยและเกิดความเสียหายในการดำเนินงานให้น้อยที่สุด ในขณะที่การขนส่งและการบริหารจัดการด้านการกระจายสินค้านั้น โดยส่วนมากจะบริหารจัดการโดยการจ้างผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์

สต็อก บุคคลที่ 3 หรือ 3PL(Third Party Logistics Provider) เพื่อลดขั้นตอนต่างๆที่จะเกิดขึ้น สะดวกในการบริหารงาน และลดต้นทุนแรงงานที่เกิดขึ้นในกิจกรรมต่างๆ เช่น การวางแผน ด้านโลจิสติกส์ การบริการด้านการขนส่งสินค้า การนำเข้า-ส่งออกสินค้า พิธีการทางศุลกากร การเลือกพาหนะในการกระจายสินค้าหรือจัดส่งสินค้า และการจัดการสินค้านำกลับ เป็นต้น



ภาพที่ 1.2 เส้นทางการดำเนินงานโลจิสติกส์

ที่มา: <http://www.restore.net.au/3pl/reverse-logistics>

ในปัจจุบันธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์จึงมีการเติบโตเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นอีกส่วนสำคัญที่มีผลกับต้นทุนในการผลิตสินค้าต่างๆ ดังนั้นในการเลือกบริษัทคู่ค้าในการให้บริการด้านโลจิสติกส์เพื่มาดำเนินกิจกรรมต่างๆ แทนนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งและจะต้องทำการวิเคราะห์ให้แน่ใจในหลายๆ ด้าน เพื่อให้ได้บริษัทที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และคุ้มกับค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไป โดยปกติบริษัททั่วไปใช้การประมูลแข่งขันในการคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยของอัตราค่าให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการ และความน่าเชื่อถือของบริษัทนั้นๆ โดยในกรณีศึกษาครั้งนี้

นี้เป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทชิ้นส่วน Hard Disk Drive ที่มีปริมาณการผลิตจำนวนนับแสนชิ้นต่อวัน ทำให้เกิดความเสียหายเป็นจำนวนมากหากมีขั้นตอนใดผิดพลาดและยังส่งผลกระทบไปถึงกระบวนการอื่นๆ ตลอดห่วงโซ่อุปทาน ประเด็นสำคัญสำหรับปัญหาการคัดเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ของกรณีศึกษาสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ

1) ขั้นตอนการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ตลอดปีมักจะมีผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่งใบเสนอราคาเข้ามาเสนอ และในช่วงเวลาที่เปิดรับการประมูลราคาเพื่อหาผู้ให้บริการในการขนส่งสินค้าต่างๆ นั้นจะมีผู้ยื่นซองประมูลจำนวนมาก ซึ่งนอกจากราคาที่เสนอมายังแตกต่างกันทำให้ต้องใช้เวลาในการพิจารณาแล้ว ข้อมูลต่างๆ ในการนำเสนอบริษัทของแต่ละแห่งก็มีความแตกต่างกันและขาดการระบุข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้คณะกรรมการที่พิจารณาต้องทำความเข้าใจรูปแบบต่างๆ เหล่านั้นเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ และใช้ดุลพินิจส่วนตัวในการพิจารณาหลายๆ ข้อ จากปัญหาที่ได้กล่าวมานี้ทำให้ระยะเวลาในดำเนินการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีความเหมาะสมและตรงความต้องการใช้เวลานานประมาณ 2-3 เดือน และขาดความชัดเจนของการชี้วัดเกณฑ์ต่างๆ

2) ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาแล้ว ในประเด็นนี้ สามารถแบ่งย่อยเป็นอีก 2 ประเด็นคือ

2.1) ผู้ให้บริการที่ผ่านการคัดเลือกมานั้นไม่ค่อยมีคุณภาพในการให้บริการ เนื่องมาจากยื่นประมูลในราคาที่ต่ำ ทำให้ผู้รับบริการที่ผ่านการคัดเลือกนั้นต้องบริหารจัดการการบริการต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามราคา ดังนั้นการให้บริการด้านต่างๆ จึงมีคุณภาพลดลงตามราคา

2.2) ผู้ให้บริการที่ผ่านการคัดเลือกมานั้นขอยกเลิกสัญญาหรือขอลอนตัวจากการให้บริการ เนื่องจากผ่านการประมูลมาในราคาต่ำ แต่ไม่สามารถแบกรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงได้อาจเกิดจากสถานะของเศรษฐกิจหรือภัยธรรมชาติ จนทำให้เกิดสถานะที่ขาดทุนหรือไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้ทางบริษัทกรณีศึกษาต้องดำเนินการ เปิดรอบการประมูลใหม่และต้องใช้เวลาในการคัดเลือกอีกพอสมควร

และเนื่องจากปัจจัยในการประเมินด้านคุณภาพบางปัจจัยต้องอาศัยในด้านของความรู้ที่ตัดสินและจัดลำดับ ยกตัวอย่างเช่น ด้านความมั่นคงทางการเงิน ความยืดหยุ่นของบริการ สมรรถนะภาพด้านต่างๆ ระบบข้อมูลพื้นฐาน หรือราคา ส่วนด้านความรู้ที่ ยกตัวอย่างเช่น

คุณภาพของการขนส่ง กลยุทธ์ในการดำเนินการหรือความน่าเชื่อถือและความยุติธรรม ดังนั้นจึงส่งผลให้ผู้ทำการวิจัยจึงต้องประยุกต์ใช้ Fuzzy TOPSIS

ด้วยปัญหาต่างๆ ที่ได้กล่าวมา ไม่เพียงเป็นปัญหาในส่วนของการคัดเลือกเท่านั้น แต่อาจส่งผลกระทบไปยังส่วนงานอื่นๆ เช่น อาจส่งสินค้าล่าช้า สินค้าชำรุดเสียหาย หรือมีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่มเติม จนทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานและชื่อเสียงของบริษัทได้

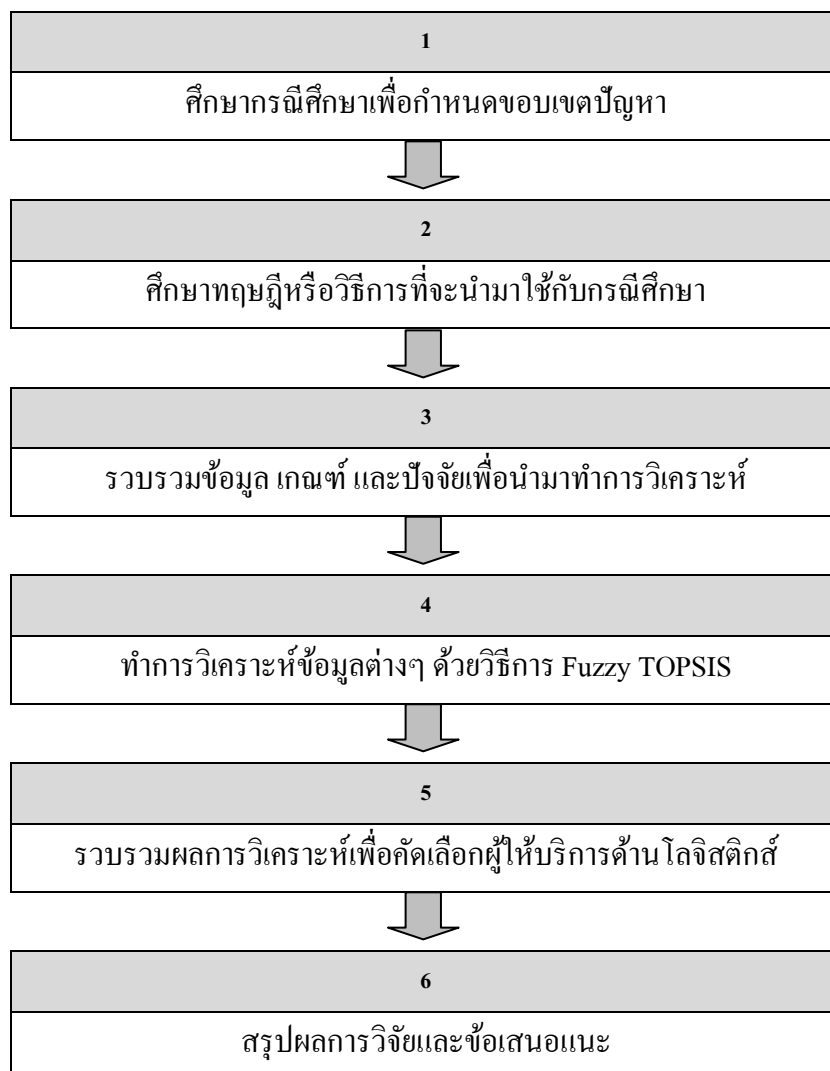
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์
2. เพื่อประยุกต์ใช้การตัดสินใจแบบหลายหลักเกณฑ์โดยวิธี Fuzzy TOPSIS มาวิเคราะห์/ประเมินการคัดเลือกผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์
3. สร้างตัวแบบการประเมินปัจจัยในการคัดเลือกผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ เพื่อลดเวลาและทำให้การคัดเลือกผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เพื่อทำการเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในโรงงานกรณีศึกษาเท่านั้น
2. ผลของการวิจัยใช้เพื่อเป็นแนวทางแก่บริษัทต่างๆ ในการคัดเลือกผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์เท่านั้น ทั้งนี้การคัดเลือกจริงขึ้นอยู่กับมติของการตัดสินใจของผู้บริหารแต่ละบริษัท

1.4 ขั้นตอนในการดำเนินงาน



ภาพที่ 1.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบถึงเกณฑ์และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์
2. ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประเมินและคัดเลือกผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น