

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการจัดการการขนส่งถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากเนื่องจากภาวะการแข่งขันทางธุรกิจและปัญหาราคาน้ำมันหรือเชื้อเพลิงต่างๆที่สูงขึ้น ดังนั้นการจัดการขนส่งให้มีประสิทธิภาพจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ การวางแผนเลือกของรถขนส่งที่ตรงตามลักษณะการใช้งานจะสามารถลดค่าใช้จ่ายค่าน้ำมันให้น้อยลงได้ การทำงานในขั้นตอนดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มีความชำนาญในหลายๆด้าน เช่น ประเภทของรถแบบต่างๆ ระยะทางการขนส่ง รูปทรงของสินค้า ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า ค่าน้ำมันหรือค่าเชื้อเพลิงต่างๆ ลักษณะการส่งสินค้าของลูกค้าแต่ละราย ประวัติการใช้งานและสภาพปัจจุบันของรถแต่ละคัน จากที่กล่าวมาทำให้ทราบว่าเงื่อนไขที่มีผลต่อการเลือกขนส่งซับซ้อนมาก และใช้เวลานานในการทำงาน จึงต้องมีการศึกษารูปแบบของข้อมูล (Patterns in data) ของการเลือกขนส่งในปัจจุบันเพื่อนำรูปแบบของข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงประสิทธิภาพและเป็นข้อมูลในการจัดการเลือกขนส่ง

การขนส่งคือกิจกรรมที่เป็นตัวเชื่อมผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในระบบโลจิสติกส์เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้สินค้าเกิดการเคลื่อนย้ายเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบมายังผู้ผลิต หรือการเคลื่อนย้ายสินค้าสำเร็จรูปจากผู้ผลิตไปยังร้านค้าปลีกหรือไปยังผู้บริโภคโดยตรง นอกจากนี้จากกล่าวได้อีกว่ากิจกรรมทางขนส่งคือกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้า (Place value) เพราะเป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังจุดที่มีความต้องการสินค้าเกิดขึ้น ดังนั้นการเลือกเส้นทางในการขนส่ง รูปแบบการขนส่งรวมทั้งผู้ให้บริการขนส่งจึงถือว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญมากในการวางกลยุทธ์ทางด้านโลจิสติกส์ของบริษัท ด้วยความสำคัญของผู้ให้บริการขนส่งหรือผู้ให้บริการโลจิสติกส์ การเลือกและการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งจึงเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับบริษัทต่างๆ ที่ต้องการทำการพัฒนาความสัมพันธ์หรือความร่วมมือในระยะยาวกับผู้ให้บริการขนส่ง

การประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในการที่จะทำการประเมินความสามารถของผู้ถูกประเมินว่าสามารถปรับตัวทำงานต่อการทำงานของอีกองค์กรหนึ่งได้หรือไม่ สิ่งที่เห็นได้ทั่วไปคือ การประเมินผลผู้ส่งมอบซึ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับกระบวนการขั้นตอนการจัดซื้อขององค์กร ในขณะที่เดียวกันการประเมินก็สามารถถูกนำไปใช้กับหน่วยงานอื่นๆ

ได้ด้วยเช่นกัน เช่นในกรณีนี้ผู้ค้นคว้าจะนำไปใช้กับการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งและเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาการจ้างรถขนส่งสินค้า(Outsource: 3PL) แบบเต็มรูปแบบของบริษัทฯ ต่อไปในปี พ.ศ. 2559

กล่าวโดยสรุป การขนส่งเป็นเทคนิคและวิธีการเพื่อให้สินค้าที่ผลิตขึ้นมาสามารถจัดส่งได้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา โดยมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด อาจเป็นลักษณะที่ธุรกิจดำเนินการขนส่งเองหรือจ้างบุคคลที่สามดำเนินการ ปัจจุบันการขนส่งมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการตลาด การขนส่งทำให้มีการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ เครื่องมืออุปกรณ์ เข้าสู่ระบบการผลิต เพื่อผลิตสินค้าจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค ทางด้านการบริหารงานบุคคล การขนส่งก่อให้เกิดการจ้างแรงงานจำนวนมาก ธุรกิจการขนส่งขนาดใหญ่และมีสาขาทั่วโลก ได้ทำให้มีการจ้างแรงงานในท้องถิ่นของแต่ละประเทศ อันก่อให้เกิดรายได้แก่ประชาชน ทางด้านการเงิน การขนส่งทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินตราขึ้นในสังคมและเป็นการกระจายรายได้ให้กับประชาชนในแต่ละระดับ นอกจากนี้ การขนส่งยังมีบทบาทเกี่ยวข้องกับธุรกิจอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ธุรกิจน้ำมัน ธุรกิจการผลิตรถยนต์ที่ใช้ในการขนส่ง ธุรกิจประกันภัย เป็นต้น จึงนับได้ว่าการขนส่งมีบทบาทกว้างขวางมากยิ่งขึ้นในโลกปัจจุบัน

โดยการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงการขนส่งสินค้าของธุรกิจทางการจำหน่ายอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล ซึ่งก็คือการขนส่งสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบหลากหลาย และหลายชนิดในเวลาเดียวกัน ซึ่งการขนส่งสินค้านี้มีความสำคัญมาก เพราะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า และในเรื่องของเวลาที่ต้องให้ทันกับกำหนดการเรียกสินค้าเข้าของลูกค้า ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิต และมีความจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลในการทำงานซึ่งหากไม่สามารถส่งมอบได้ตามนัดหมาย LINE การผลิตหรือตารางการผลิตของลูกค้าอาจเกิดปัญหาได้ เพราะขาดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายของพนักงานเนื่องจากสินค้าประเภทนี้มีความจำเป็นและมีกฎหมายควบคุมความปลอดภัยในการทำงานของแต่ละโรงงาน โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกนำเอาวิธีการ วิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์แบบ Activity-Based Costing (ABC) มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก และตัดสินใจเลือกบริษัทฯ หรือบุคคลที่ให้บริการทางการขนส่ง เพื่อให้ได้บริษัทฯ หรือบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการและเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายและการดำเนินการขนส่งสินค้าและบริการด้วยรถของบริษัทฯ กรณีศึกษาอีกขั้นตอนหนึ่งด้วย

ธุรกิจการให้บริการขนส่งสินค้าให้กับบริษัทในปัจจุบันพบว่า ประสบปัญหาด้านส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนด สินค้าที่จะบรรทุกขึ้นรถในแต่ละเส้นทางมีความหลากหลายตามชนิดและความต้องการใช้งานของลูกค้าแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมแต่ละรายแตกต่างกันไป สินค้าเสียหายหรือ

สัญญาซื้อขายระหว่างการขนส่งและการส่งคืนเอกสารล่าช้าหรือเอกสารสูญหาย ทำให้บริษัทกรณีศึกษาเกิดความล่าช้าในการวางบิลเพื่อเรียกเก็บเงินกับลูกค้า

การคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งและผู้รับจ้างทั่วไป โดยเฉพาะกระบวนการหลักที่ใช้ในการผลิตจะมีผลต่อต้นทุน ราคา คุณภาพ กระบวนการผลิต ต้นทุนค่าเสียโอกาส และเวลาส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าของบริษัท ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ กรณีศึกษาการขนส่งอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล จึงจำเป็นต้องหาวิธีการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งที่ใช้ในการขนส่งสินค้า เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลาและความต้องการสินค้า

ด้วยเหตุผลดังกล่าวการเลือกผู้ให้บริการขนส่งที่ใช้ในการขนส่งสินค้าด้านอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล จะทำให้บริษัทมีความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง แต่การพิจารณาเลือกผู้ให้บริการขนส่งที่ใช้ในการขนส่งสินค้าด้านอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล จะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ ผู้ให้บริการขนส่งที่ใช้ในการขนส่งสินค้าแต่ละรายก็สนองต่อความต้องการของบริษัทได้ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการเลือกผู้ให้บริการขนส่งที่ใช้ในการขนส่งสินค้าด้านอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคลที่ดีที่สุด จึงไม่ใช่เรื่องง่าย และถ้าเลือกผู้ให้บริการขนส่ง ที่ไม่ถูกต้องและขาดความรับผิดชอบ อาจมีผลทำให้

- 1) เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าเนื่องจากผู้ให้บริการขนส่งไม่มีคุณภาพ
- 2) สูญเสียโอกาสและเวลาในการวางบิล และเก็บเงิน
- 3) ลูกค้าขาดความเชื่อถือในคุณภาพของการให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

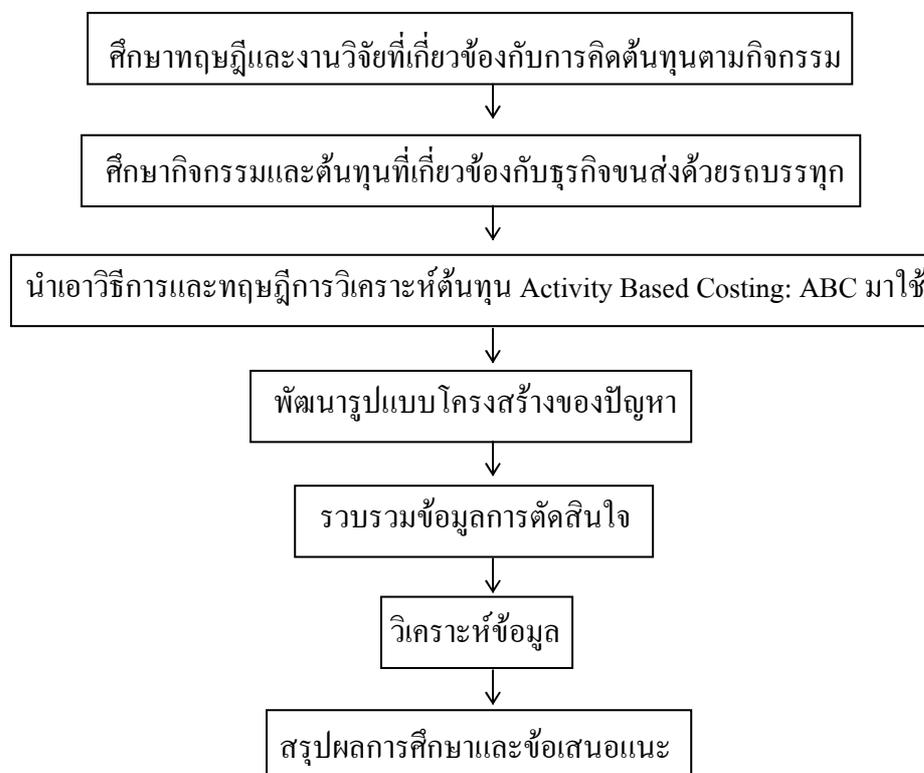
เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการ Outsource ระบบการจัดส่งสินค้าที่ใช้เป็นทางเลือกในการขนส่งสินค้าอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคลของบริษัทฯ แบบเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2559

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นลักษณะกรณีศึกษาเฉพาะของบริษัทกรณีศึกษาเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล เทียบกับการใช้การจัดส่งสินค้าโดยการใช้รถขนส่งของบริษัทฯเองโดยการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนด้านการขนส่งสินค้าอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล ผลของการศึกษานี้จะถูกนำเสนอแก่ผู้บริหารและการเสนอข้อมูลการศึกษาค้นคว้าอาจจะไม่ได้เป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายเพื่อนำไปใช้งานจริงแบบเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2559

1.4 ขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาค้นคว้ามีขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 1.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากศึกษาครั้งนี้

1. เพื่อลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ทั้งด้านบุคลากรและค่าขนส่งสินค้าอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคลของบริษัท ฯ
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบสินค้าก่อนการส่งมอบให้ผู้รับบริการ Outsource และก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า เนื่องจากสามารถ Rotation พนักงานส่วนของจัดส่งสินค้ามาช่วยงานด้านคลังสินค้าและด้านการตรวจสอบสินค้าก่อนการขึ้นรถขนส่งสินค้าได้
3. มีรูปแบบที่เหมาะสมในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล
4. ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อนำเสนอแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคลในสถานการณ์จริงได้
5. สามารถเปรียบเทียบต้นทุนในการขนส่งสินค้าในสถานการณ์จริงได้

6. สามารถนำผลของการศึกษาเป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อนำเสนอผู้บริหารในการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคล

1.6 แผนการดำเนินการศึกษา

1. รวบรวมและศึกษาข้อมูลผู้ให้บริการขนส่งทั้งส่วนบุคคลและนิติบุคคล
2. ศึกษาวิธีการสัญญาจ้างและเรียกผู้รับจ้างชี้แจงรายละเอียดงานและสัญญาจ้าง
3. ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายบางปะอิน-อยุธยา
4. ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายในเมือง-พระประแดง
5. ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายบางนา-บางพลี
6. ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายในเมือง-กาญจนบุรี
7. ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายนวนคร-นครนายก
8. ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายบางปู-ปู่เจ้า
9. กรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประเมินผู้ให้บริการขนส่ง
10. กำหนดปัจจัย เกณฑ์ (Criteria) หรือตัวชี้วัด(KPI) ที่มีผลในการสรุปและคิดราคาแต่ละเส้นทางการจัดส่ง
11. สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

ลำดับที่	ขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาขั้นต้น	ปี พ.ศ. 2555												ปี พ.ศ. 2556		หมายเหตุ	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.		
1	รวบรวมและศึกษาข้อมูลผู้ให้บริการขนส่งทั้งส่วนบุคคลและนิติบุคคล	■	■														
2	ศึกษาวิธีการสัญจรการจ้างและเรียกผู้รับจ้างซึ่งแจ้งรายละเอียดงานและสัญญาจ้าง			■	■												
3	ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายบางปะอิน-อยุธยา					■	■	■	■	■	■	■	■				
4	ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายในเมือง-พระประแดง						■	■	■	■	■	■	■				
5	ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายบางนา-บางพลี						■	■	■	■	■	■	■				
6	ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายในเมือง-กาญจนบุรี								■	■	■	■	■				
7	ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายนวนคร-นครนายก											■	■				
8	ทดลองการจ้างรถขนส่งส่วนบุคคลสายบางปู-ปู่เจ้า											■	■				
9	กรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประเมินผู้ให้บริการขนส่ง												■				
10	กำหนดปัจจัย เกณฑ์(Criteria) หรือตัวชี้วัด(KPI) ที่มีผลในการสรุปและคิดราคาแต่ละเส้นทางการจัดส่ง													■			
11	สรุปผลการวิจัย														■		