

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistic Service Provider: LSP) ของประเทศไทยได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยภาครัฐได้มีการผลักดันให้พัฒนาระบบโลจิสติกส์ได้รับการยอมรับว่าเป็นวาระแห่งชาติในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยมีการบรรจุยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยไว้ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ต่อมาเนื่องจากสภาพปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งการเปิดการค้าเสรี (FTA) การเติบโตของการค้าระหว่างประเทศกำลังพัฒนา การแพร่กระจายของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารและการขนส่ง การเพิ่มสูงขึ้นของราคาน้ำมันในตลาดโลก และนโยบายที่เน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (Value Creation) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับความต้องการบริการโลจิสติกส์ที่แท้จริงในระดับหน่วยธุรกิจ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จึงได้หารือร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และภาควิชาการได้ปรับปรุงเป็น ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2549-2553 ขึ้น คือ การพัฒนาให้มีระบบโลจิสติกส์ที่ได้มาตรฐานสากล (World Class Logistics) เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางธุรกิจและการค้าของภูมิภาค และมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกกิจกรรมทางการค้า ซึ่งจะนำไปสู่การลดต้นทุนโลจิสติกส์ (Cost Efficiency) เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) และเพิ่มความปลอดภัยและความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้สถานประกอบการทั้งในภาคอุตสาหกรรมและบริการมีการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ทันสมัยใช้วิธีการบริหารที่ดีที่สุดของธุรกิจ (Best Practice)

ธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์สามารถแบ่งประเภทของการบริการโลจิสติกส์ออกเป็น 4 ส่วนงานหลักดังนี้ การขนส่งสินค้า (Freight Transportation Management) การจัดเก็บ ดูแลและบริหารคลังสินค้า และการคิดผลากหรือบรรจุภัณฑ์ (Warehousing/Inventory Management and Packaging) การให้บริการพิธีการศุลกากร (Non-asset Based Logistics Services) และการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ (Information and Communication

Technology/ Consulting) (พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล, 2548) ซึ่งในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และเพื่อให้เกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าในระยะยาว ดังนั้นบทบาทในการจัดการ โลจิสติกส์มีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งในภาคธุรกิจและภาคบริการ องค์กรต่าง ๆ จึงได้พยายามหาวิธีการเพื่อมาจัดการกับองค์กรของตนให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น การจัดการโลจิสติกส์จึงเป็นบทบาทหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยที่ประสิทธิภาพในการจัดการที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งประกอบด้วย การมีต้นทุนองค์กรต่ำ สินค้าหรือบริการขององค์กรมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวดเร็ว (Porter, 1985) ดังนั้นการใช้กลยุทธ์การจัดการ โลจิสติกส์เข้ามาจัดการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีความสามารถในการแข่งขันได้

บริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด เดิมเป็นเพียงธุรกิจขนาดเล็ก แต่ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ซึ่งได้ให้ความสำคัญการวางระบบบริหารจัดการ และการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อเนื่องมาเป็นเวลา 30 ปี ส่งผลทำให้บริษัทมีขีดความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทต่างชาติด้วยความก้าวหน้าและมั่นคงขึ้นมาเป็นลำดับ จนทำให้บริษัท ได้ดำเนินกิจการที่เป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ครบวงจร มีบริษัทในเครือทั้งหมด 13 บริษัท ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดกว่า 10 แห่ง เป็นกลุ่มบริษัทที่ให้บริการงานด้านโลจิสติกส์แบบครบวงจรของคนไทย 100% ซึ่งเป็นสถานประกอบการภาคเอกชนที่มีความตื่นตัวในการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการ โลจิสติกส์ตามยุทธศาสตร์แผนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย เพื่อตอบสนองนโยบายของภาครัฐ จากผลที่ผ่านมามีทำให้บริษัท วี-เชิร์ฟ ได้รับรางวัล “Integrated Logistics Service Provider Award 2009” เป็นรางวัลการจัดการด้านการให้บริการโลจิสติกส์แบบครบวงจร 3 ปีซ้อน โดยกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ จึงเป็นจุดหนึ่งที่ทำให้บริษัทสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเลือกบริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นต้นแบบในการศึกษาเพื่อค้นหาการใช้การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ ซึ่งผลลัพธ์ที่แสดงผ่านกระบวนการทางการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจอย่างต่อเนื่องรวมทั้งเป็นต้นแบบในการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพให้กับภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะการดำเนินการธุรกิจโลจิสติกส์ของ บริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด
2. เพื่อวิเคราะห์การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของ บริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการกำหนดรูปแบบการจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นลักษณะของกรณีศึกษา โดยทำการศึกษาเฉพาะการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท วี-เซิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด

## 1.4 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ศัพท์บางคำที่มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยมีความหมายและขอบเขตจำกัด ดังนี้

**กิจกรรมโลจิสติกส์** หมายถึง การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งครอบคลุม 11 กิจกรรม ได้แก่ 1) การบริการลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร 3) การดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้า 4) การขนส่ง 5) การพยากรณ์ความต้องการสินค้า 6) การบริหารสินค้าคงคลัง 7) การจัดการวัตถุดิบ 8) การบริหารคลังสินค้า 9) การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า 10) การจัดซื้อวัตถุดิบ 11) การบรรจุภัณฑ์ (Stock and Lambert. 2001)

**การจัดการโลจิสติกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน** หมายถึง การจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อมุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ การสร้างความแตกต่าง และการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มุ่งให้เกิดความพอใจกับลูกค้าเพื่อบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ (Porter. 1985)

### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เข้าใจรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ของบริษัท วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์แบบครบวงจร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกันนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. ทราบถึงปัจจัยที่เสริมสร้างการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สำหรับเป็นแนวทางกำหนดรูปแบบการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ

