

TOM.2205 การบริหารผู้รับเหมา

บทที่ 1

การให้บริการของผู้รับเหมาขนส่ง

- คำว่าบริการ (Service) มีผู้ให้คำจำกัดไว้หลากหลาย เช่น เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้
- 1. จับต้องไม่ได้ (Intangible)
- 2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (**Inseparability**)
- 3. ไม่แน่นอน (**Variability**)
- 4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (**Perish ability**)

- สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีความสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี
- บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ เต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพและมีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
- วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
- สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อ ถึงการบริการได้ดี และมีความชัดเจน
- ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

ผู้รับเหมา

- ผู้รับเหมา หมายความว่า ผู้ซึ่งทำสัญญากับผู้รับเหมาชั้นต้นโดยรับจะดำเนินงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนของงานใดในความรับผิดชอบของผู้รับเหมาชั้นต้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้ว่าจ้าง และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งทำสัญญากับผู้รับเหมาช่วงเพื่อรับช่วงงานในความรับผิดชอบของผู้รับเหมาช่วง ทั้งนี้ ไม่ว่าจะรับเหมาช่วงกันกี่ช่วงก็ตาม

ผู้รับเหมาช่วง

- ผู้รับเหมาช่วง (sub contractor) ผู้รับเหมาช่วง หมายถึง ผู้รับเหมาที่ไปรับเหมางานบางส่วนจากผู้รับเหมาหลักอีกทอดหนึ่ง โดยทั่วไปผู้รับเหมาหลักจะพิจารณาตัดงานบางงานที่ตัวเองคิดว่าไม่มีความชำนาญที่มากพอ หรือพิจารณาว่างานใดถ้าทำเองแล้วอาจควบคุมต้นทุนไม่ได้ ก็จะคัดเลือกผู้รับเหมาช่วงที่ชำนาญและราคายอมรับได้เป็นผู้รับไปทำแทน

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers)

- ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์แก่ผู้ประกอบการในภาคการผลิต โดยอาศัยจุดแข็งด้านความชำนาญในการบริหารจัดการที่มากกว่าทำให้กิจกรรมที่ให้บริการมีประสิทธิภาพสูงกว่าการที่ผู้ประกอบการดำเนินการด้วยตนเอง และการให้บริการกับผู้ประกอบการหลายรายทำให้เกิดการประหยัดต่อขนาดของการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ยานพาหนะ และการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ทำให้สามารถให้บริการโดยมีต้นทุนการดำเนินการที่ต่ำกว่าเช่นกันในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ปัจจุบันสามารถแบ่งประเภทของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยพิจารณาจากขอบเขตการให้บริการได้เป็นประเภทต่างๆ

2. Third Party Logistics Service Providers : 3PL

- 2. Third Party Logistics Service Providers : 3PL ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเภทนี้ให้บริการกิจกรรมโลจิสติกส์ที่หลากหลายมากขึ้น อย่างเช่นมีบริการด้านขนส่งด้วยรถบรรทุก ให้บริการคลังสินค้า มีระบบการบริหารจัดการกระจายสินค้า บริหารจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการบรรจุภัณฑ์สินค้า การทำพิธีการทางศุลกากรเพื่อการนำเข้าและส่งออกสินค้า การจองระวางขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น สำหรับขอบเขตพื้นที่ในการให้บริการของ 3PL จะกว้างมากกว่าการให้บริการของ LSP โดยส่วนมากจะครอบคลุมพื้นที่ทั้งภายในภูมิภาค และระหว่างภูมิภาคในระดับประเทศ

3. Lead Logistics Providers : LLP

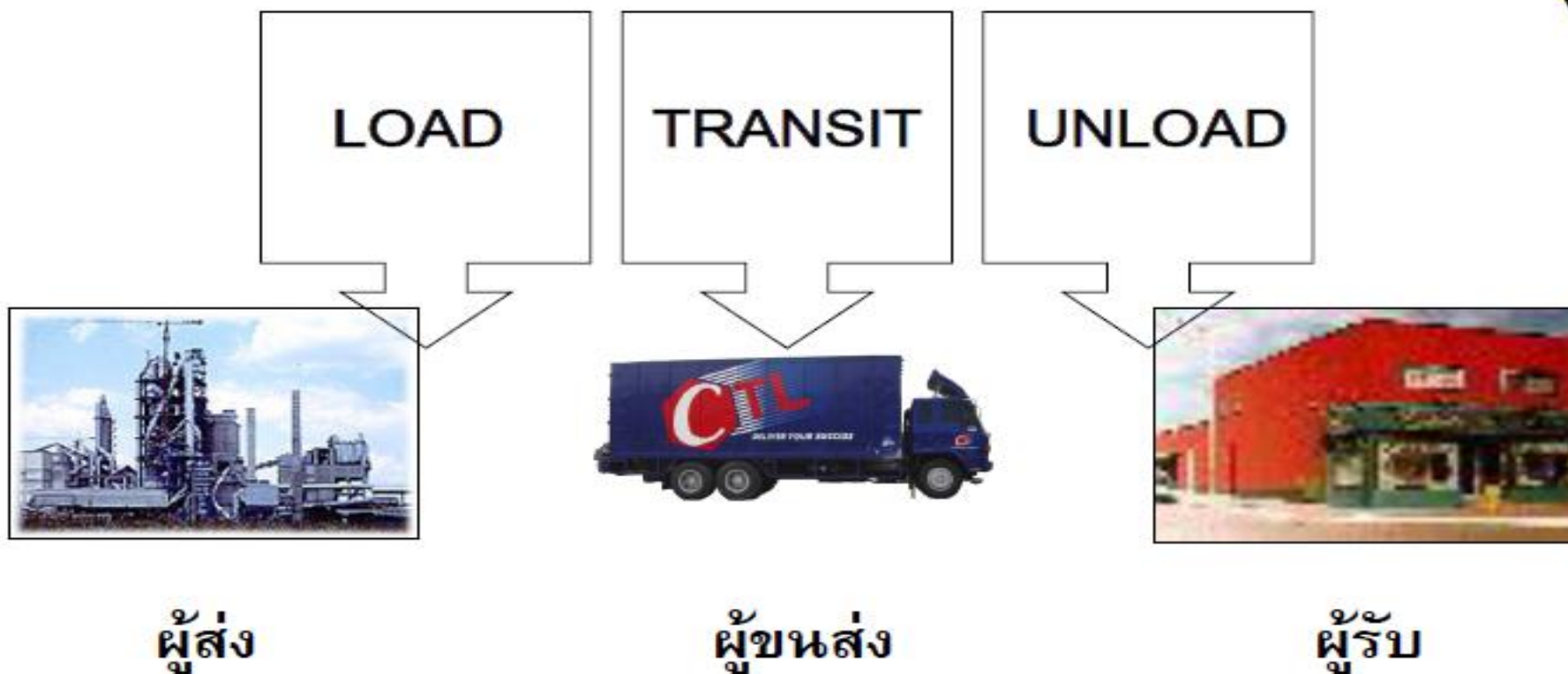
- 3. Lead Logistics Providers : LLP ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเภท LLP จะเน้นในการให้บริการแบบเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานและติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์อื่นๆ (Single Point Contact) ให้กับผู้ใช้บริการโดยการทำสัญญาระยะยาว ซึ่งผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องประสานงานกับผู้ขนส่งหรือผู้ให้บริการหลายราย โดยผู้ให้บริการที่เป็น LLP จะทำหน้าที่ในการประสานงานให้เกิดกิจกรรมโลจิสติกส์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกในการบริหารจัดการ LLP โดยส่วนใหญ่จะมีเครือข่ายการขนส่งที่กว้างและครอบคลุมในระดับภูมิภาคของโลก หรืออาจขยายขอบเขตให้ครอบคลุมทั่วโลกได้

4. Fourth Party Logistics Service Providers : 4PL

- 4. Fourth Party Logistics Service Providers : 4PL หมายถึงผู้ให้บริการที่มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านโลจิสติกส์จาก LSP และ 3PL โดยมีลักษณะคล้ายกับผู้ให้บริการประเภท LLP แต่มีการเพิ่มการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบโลจิสติกส์และพัฒนาเครือข่ายการจัดการภายในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ให้กับผู้ใช้บริการอีกส่วนหนึ่ง LLP และ 4PL มีความคล้ายคลึงกันในแง่ที่พัฒนามาจากผู้ให้บริการประเภท LSP หรือ 3PL ที่เป็นรายใหญ่ในอุตสาหกรรม รวมตัวกันในการสร้างเครือข่าย หรือการจัดตั้งบริษัทขึ้นใหม่เพื่อดำเนินงาน และจากการสำรวจในปัจจุบันพบว่ามีแนวโน้มที่ผู้ประกอบการจะมีการรวมตัวกันมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การประหยัดต่อขนาด และเพื่อการพัฒนาในนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่มากขึ้น

กระบวนการขนส่งสินค้า

กระบวนการขนส่งสินค้า



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อด้านต้นทุนของการขนส่งสินค้า

- ปัจจัยด้านต้นทุนของการขนส่งสินค้า
- ปัจจัยด้านการบริการของการขนส่งสินค้า
- ปัจจัยทางกายภาพอื่นๆของการขนส่งสินค้า