

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในปีพ.ศ. 2558 เป้าหมายของอาเซียน คือ การเปิดเสรีสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และ เคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น (กองอาเซียน 3, 2556) และประชากรของอาเซียนเมื่อรวมกันแล้ว จะมีจำนวนมากกว่า 600 ล้านคน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556) จาก เป้าหมายของอาเซียนดังกล่าวได้สร้างความท้าทายให้กับอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะ อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่ได้เปิดเสรีไปแล้วในปีพ.ศ. 2556 นี้ การเปิดเสรีบริการด้านโลจิสติกส์ ทำให้นักลงทุนต่างชาติที่ถือสัญชาติอาเซียนสามารถถือหุ้นได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (กองอาเซียน 3, 2556) เป็นโอกาสของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ประเทศสมาชิกอาเซียนอย่างมาก ในการที่จะขยาย กิจการเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ.2558 แต่ใน ขณะเดียวกันการเปิดเสรีอาเซียนอาจจะเป็นภัยคุกคามสำหรับ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ไม่สามารถ พัฒนาคุณภาพในการบริการ หรือปรับตัวให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ได้อย่างเหมาะสม

กัมพูชาเป็นประเทศที่มีพรมแดนติดต่อกับไทยทั้งทางบกและทางทะเล มีต้นทุนแรงงานถูก รวมทั้งมี ทรัพยากรจำนวนมาก (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ สถาบันเอเชีย ตะวันออกศึกษาฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553) อีกทั้งยังเป็นประเทศที่ได้รับสิทธิพิเศษทางการค้า จากประเทศที่พัฒนาแล้วมากมาย เช่น สิทธิพิเศษด้านภาษีศุลกากร จากประเทศญี่ปุ่น สหภาพยุโรป ออสเตรเลีย สแกนดิเนเวียและแคนาดา ทำให้การส่งออกสินค้าของกัมพูชาได้รับการยกเว้นหรือ ลดหย่อนภาษีศุลกากร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554) ส่งผลให้ประเทศ กัมพูชาเป็นที่สนใจสำหรับนักลงทุนที่ต้องการขยายฐานการผลิตสินค้า หรือบริการ ทำให้เกิดโอกาส การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้าจำนวนมากในอนาคต กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจึงมีส่วน สำคัญที่จะสนับสนุนความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจและการค้าการลงทุน และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในการพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีในอนาคต ตลอดจนเพื่อ ประสิทธิภาพการเคลื่อนย้ายของสินค้าในภูมิภาค ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จึงควรทราบถึงมุมมองของ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ ต่อไป

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา จากมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา เพื่อเปรียบเทียบ

คุณภาพบริการและศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย และ เพื่อนำเสนอแนวทางให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน โดยบ่งชี้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยและกัมพูชา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชากมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการและศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศ กัมพูชาและไทย

1.2.3 เพื่อนำเสนอแนวทางให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยบ่งชี้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ศึกษาสถานภาพและคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชากมุมมองของ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา

1.3.2 ทำการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการและศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ของประเทศกัมพูชาและไทย

1.3.3 การศึกษาอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย จะครอบคลุมเฉพาะ รูปแบบระบบโลจิสติกส์ที่ให้บริการในกลุ่มการขนส่งสินค้าทางบก กลุ่มที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง กับการกระจายสินค้าและคลังสินค้า กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนให้บริการทั่วไป และงานซัพปายิ่ง ออกของ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงคุณภาพบริการ และศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับไทยในปัจจุบัน

1.4.2 แนวทางนำเสนอผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยบ่งชี้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย

1.4.3 ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย

1.4.4 แผนกลยุทธ์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน