

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศมาเลเซียและไทย
หน่วยกิต	12
ผู้เขียน	นางสาวอุษณี กองรักษเวช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปภัศร ชัยวัฒน์
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ โลจิสติกส์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
พ.ศ.	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและศักยภาพทางด้าน โลจิสติกส์ โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศมาเลเซียและประเทศไทย รวมทั้งวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย เพื่อนำผลของการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางและกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการและเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยก่อนที่จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของมาเลเซียจำนวน 13 คน, ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของมาเลเซียจำนวน 11 คน, ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยจำนวน 67 คน และผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยจำนวน คน 102 และใช้การวิเคราะห์คุณภาพบริการของแต่ละประเทศในเชิงเปรียบเทียบมาทำการวัดประสิทธิภาพการบริการ ตาม 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ให้บริการของไทยเข้าใจมีความเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของมาเลเซีย ทางด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยกลับน้อยกว่า รวมทั้งคุณภาพบริการของผู้ให้บริการมาเลเซียมากกว่าผู้ให้บริการไทยในทุกมิติคุณภาพบริการ ในการเปรียบเทียบศักยภาพด้านการจัดการ โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้งสองประเทศ ด้วยเครื่องมือที่ใช้วัดความสามารถในการจัดการ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (SCM/ Logistics Scorecard) พบว่า ผู้ให้บริการทางด้าน โลจิสติกส์ของไทยมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ และห่วงโซ่อุปทานที่ดีกว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของมาเลเซียอย่างชัดเจน ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ของอุตสาหกรรม โดยทฤษฎี SWOT Analysis จากนั้นนำผลการวิเคราะห์เพื่อหากลยุทธ์ให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ AEC ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์เชิงป้องกัน กลยุทธ์เชิงแก้ไข และ

กลยุทธ์เชิงรับ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการตามกลยุทธ์จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ให้เท่าเทียมกับมาเลเซีย และตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากขึ้นด้วย

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ / ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ / ตัวแบบวัดคุณภาพการให้บริการ

Thesis Title	A Comparative on the Service Quality of Logistics Service Providers between Malaysia and Thailand
Thesis Credits	12
Candidate	Ms. Aussanee Kongraksawech
Thesis Advisor	Dr. Papusson Chaiwat
Program	Master of Science
Field of Study	Logistics Management
Faculty	Graduate School of Management and Innovation
B.E.	2555

Abstract

The objective of this research is to comparative service quality and performance on logistics of Malaysia and Thailand LSPs. The analysis study the Thailand LSPs follows SWOT analysis: strengths, weakness, opportunities and treats. The results can be used to improve service and to prepare themselves for Asean Economics Community (AEC). A method of collecting data is to use questionnaires. The sample included 13 Malaysia LSPs, 11 Malaysia logistics users, 67 Thailand LSPs and 102 Thailand logistics users. The data was analyzed on the service quality of each country in five dimensions that are tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Thailand LSPs have better understanding of their customers' expectations than Malaysia LSPs in terms of tangible, reliability and responsiveness. However, Thailand LSPs are less understanding of their customers' expectations than Thailand LSPs in terms of assurance and empathy. Malaysia LSPS are also have better service quality on all dimensions than those of Thailand LSPs. SCM/ logistics scorecard is also utilized to compare the performance between those two countries. Overall performance on logistics and supply chain management of Thailand LSPs is lower than Malaysia LSPs. The SWOT analysis is used as a tool to conduct the strategies for AEC prepareness. The strategies include proactive strategy, preventive strategy, change strategy and reactive strategy. However, the strategies need to collaborate from all organization who concern on the logistics industry to improve the service quality and performance to be equitable to Malaysia LSPs and to gain more satisfaction from the users.

Keywords : Service Quality / Logistic Service Providers (LSPs) / SERVQUAL