

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ระบบเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลง เกิดการขยายตัวของค้าแบบเสรี และการแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการการค้าระหว่างประเทศในส่วนของภาคการบริการ สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้มาจากองค์การการค้าโลก (WTO) เน้นการเปิดเสรีทางการค้าและบริการในกรอบของข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (GATS : General Agreement on Trade in Services) (อรรถยา สิงห์สงบ, 2555) ทำให้การค้าระหว่างประเทศมีแนวโน้มในการเปิดเสรีมากขึ้น หลายประเทศเริ่มให้ความสนใจในเรื่องของการสร้างความร่วมมือทางการค้าในระดับภูมิภาค เพื่อต้องการลดข้อกีดกันทางการค้า สร้างความเข้มแข็งและอำนาจในการต่อรองในเวทีการค้าโลก (ทิพย์รัตน์ นุบพะศิริ, 2554)

หลายประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เองก็ได้ร่วมกันจัดตั้งเป็นสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อาเซียนได้ตระหนักในเรื่องของความสำคัญของการเปิดเสรีทางการค้า จึงมีการทำข้อตกลงเกี่ยวกับการเจรจาการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลงว่าด้วยบริการของอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Services: AFAS) โดยเปิดเสรีการบริการใน 5 สาขา อันได้แก่ สาขาโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาสุภาพ สาขาการท่องเที่ยว สาขาการบิน และสาขาบริการโลจิสติกส์ (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2552) การเปิดเสรีทางการค้าส่งผลให้แนวโน้มความต้องการของไทยในเรื่องของสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2536 ก่อนที่อาเซียนจะมีเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) มูลค่าการค้ารวมระหว่างประเทศไทยกับอาเซียนคิดเป็นร้อยละ 13.7 ของมูลค่าการค้ารวมของประเทศไทย แต่หลังจากเกิดเขตการค้าเสรีอาเซียนและการลดภาษีนำเข้าระหว่างประเทศสมาชิก มูลค่าการค้ารวมระหว่างประเทศไทยกับอาเซียนได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยมา ในปี 2554 มูลค่าการค้ารวมระหว่างประเทศไทยกับอาเซียนคิดเป็นร้อยละ 20 ของมูลค่าการค้ารวมของไทย (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) เมื่อความต้องการสินค้าและบริการขยายตัว ทำให้การบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นสิ่งสำคัญในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการไหลของเงินและข้อมูลเพื่อประหยัดต้นทุน เพิ่มมูลค่าของบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (Parasuraman, et al., 1990)

ภาพรวมและสถานะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ของประเทศไทยเป็นบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งยังขาดการรวมตัว ขาดเทคโนโลยีเพื่อที่จะนำมาใช้ในการจัดการโลจิสติกส์ขาดการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน และเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยาก (อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ, 2012) การเข้าสู่

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ย่อมเกิดผลกระทบต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ธุรกิจจะมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น ผู้ให้บริการควรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และปรับปรุงคุณภาพของการบริการ เพราะคุณภาพของการบริการจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง สร้างรายได้ให้แก่บริษัท นอกจากนี้การบริการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพยังสามารถช่วยก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ต้นทุนโลจิสติกส์ลดลง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานดีขึ้น และสร้างโอกาสรวมทั้งความเข้มแข็งให้กับธุรกิจในการที่จะแข่งขันกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากต่างชาติ (Sumantri and Lau, 2011)

ในบรรดาประเทศสมาชิกของอาเซียน ประเทศมาเลเซียเป็นประเทศเพื่อนบ้านที่น่าสนใจ ซึ่งมีอาณาเขตติดต่อกับภาคใต้ของประเทศไทยเมื่อพิจารณาภาพรวมทางด้านเศรษฐกิจและการค้า ในเวทีการค้าโลกประเทศมาเลเซียถูกจัดว่าเป็นคู่แข่งที่สำคัญของประเทศไทยรายหนึ่ง (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2555) เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย ประเทศมาเลเซียยังนำหน้าประเทศไทยในหลายๆด้าน รวมทั้งด้านโลจิสติกส์ที่ประเทศไทยยังคงอยู่กับที่หรือลดลงเรื่อยๆสังเกตได้จากผลการวิจัยของธนาคารโลกที่ได้มีการเปรียบเทียบสมรรถนะของประเทศไทยกับประเทศต่างๆทั่วโลก 155 ประเทศ ระบุว่า ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index : LPI) ตั้งแต่ปี 2550-2555 ประเทศไทยมีประสิทธิภาพทางด้าน

โลจิสติกส์ลดลง ในปี 2550, 2553 และ 2555 ประเทศไทยมีอันดับที่แยกลงจากลำดับที่ 31 เป็น 35 และ 38 ตามลำดับ ซึ่งตามหลังและทิ้งห่างจากประเทศมาเลเซียมากขึ้น รวมทั้งคะแนน LPI ของประเทศไทยก็ต่ำกว่าของประเทศมาเลเซียอีกด้วย ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงการเปรียบเทียบดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index : LPI) ระหว่างประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย

ประเทศ	ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์					
	2550		2553		2555	
	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน
มาเลเซีย	27	3.48	29	3.44	29	3.49
ไทย	31	3.18	35	3.29	38	3.31

ที่มา : องค์กรไพบิจิตรประภากรณ์ (2555)

เมื่อมองลึกในปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา LPI อันได้แก่ กระบวนการศุลกากร โครงสร้างพื้นฐาน การขนส่งระหว่างสินค้าประเทศขีดความสามารถให้บริการ โลจิสติกส์ การติดตามสินค้า และการส่งมอบตรงเวลา โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับประเทศมาเลเซียในปี 2555 พบว่าประเทศไทยได้คะแนนน้อยกว่าประเทศมาเลเซียในทุกปัจจัย ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงการเปรียบเทียบคะแนน LPI ในแต่ละปัจจัยของประเทศมาเลเซียและประเทศไทย

ปัจจัย	คะแนน LPI	
	มาเลเซีย	ไทย
(1) กระบวนการศุลกากร (Customs)	3.28	2.96
(2) โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)	3.43	3.08
(3) การขนส่งระหว่างประเทศ (International Shipment Preparation)	3.40	3.21
(4) ขีดความสามารถให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Competency)	3.45	2.98
(5) การติดตามสินค้า (Tracking and Tracing)	3.54	3.18
(6) การส่งมอบตรงเวลา (Timeliness)	3.86	3.63

ที่มา: World bank (2012)

จากสาเหตุดังกล่าวงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการเปรียบเทียบคุณภาพบริการระหว่างประเทศไทยและประเทศมาเลเซียเพื่อหาแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และให้ผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยได้รับรู้ถึงการให้บริการที่ขาดประสิทธิภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการในประเทศมาเลเซียเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและเพื่อการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายใต้ระบบเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อความอยู่รอดในธุรกิจกลยุทธ์ที่สำคัญคือผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน เพื่อสามารถสร้างโอกาสจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยศึกษาจากตัวอย่างของประเทศที่มีการพัฒนาทางด้าน โลจิสติกส์ที่ดี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศมาเลเซียและประเทศไทย
- 2) เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศมาเลเซียและไทย
- 3) เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย และเป็นแนวทางในการนำไปใช้สำหรับการวางแผนและกำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้งในมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์
- 2) ศึกษาการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยทำการเปรียบเทียบขีดความสามารถหรือคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทยกับมาเลเซีย
- 3) ศึกษารูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยครอบคลุมกิจกรรมประเภทการให้บริการขนส่งทางบก การให้บริการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าเพื่อจัดเก็บสินค้า ตัวแทนออกของ (shipping) และตัวแทนให้บริการทั่วไป

1.4 ขั้นตอนของการทำวิจัย

เนื่องจากรูปแบบการให้บริการของประเทศไทยและประเทศมาเลเซียมีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน การศึกษาวิเคราะห์ เปรียบเทียบคุณภาพบริการระหว่างประเทศไทยและมาเลเซีย จึงมีขั้นตอนในการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ

- 1) ศึกษาและทบทวนวรรณกรรม
- 2) จัดทำแบบสอบถามและแนวทางในการสำรวจข้อมูล
- 3) จัดเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประเมิน เปรียบเทียบ วิเคราะห์คุณภาพบริการและศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยและมาเลเซีย
- 4) สังเคราะห์และประเมินผลเพื่อนำเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาและทบทวนศักยภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้งของไทยและมาเลเซีย เพื่อให้เข้าใจถึงสถานการณ์ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อจะ

ได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพในการให้บริการของอุตสาหกรรมบริการ โลจิสติกส์ทั้ง 2 ประเทศ นอกจากนี้จะทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ อันได้แก่ SWOT Analysis รวมทั้งการรวมกลุ่มของประชาคม เศรษฐกิจเพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมผู้ให้บริการของไทยในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ศึกษาและทบทวนวรรณกรรม

(1) ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อเข้าใจถึง สถานการณ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขั้นตอนการดำเนินงาน และ โอกาสและอุปสรรคที่ประเทศไทย จะได้จากองค์การความร่วมมือนี้

(2) ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย และมาเลเซียในเรื่องของสถานะในปัจจุบันการบริหารจัดการ และคุณภาพในการให้บริการของ อุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อเข้าใจศักยภาพของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้ง 2 ประเทศ

(3) ศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือในการประเมินคุณภาพ SERVQUAL เพื่อเข้าใจขั้นตอนในการประเมินคุณภาพของการดำเนินงานของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ของไทยและมาเลเซีย

(4) ศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือที่ใช้วัดความสามารถในการจัดการ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (SCM/ Logistics Scorecard: LSC) เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพของ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยและมาเลเซีย

(5) ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ SWOT Analysis เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

2) จัดทำแบบสอบถามและกรอบที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล

(1) ออกแบบและทดสอบแบบสอบถามที่เหมาะสม เพื่อประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยและมาเลเซียโดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ ส่วนของผู้ให้บริการและส่วนของผู้ใช้บริการ

(2) การสัมภาษณ์และการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ ของไทยและมาเลเซีย

3) จัดเก็บข้อมูลและการประเมิน เปรียบเทียบ และวิเคราะห์ศักยภาพของอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยและมาเลเซีย

(1) ประเมินคุณภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยและของมาเลเซีย

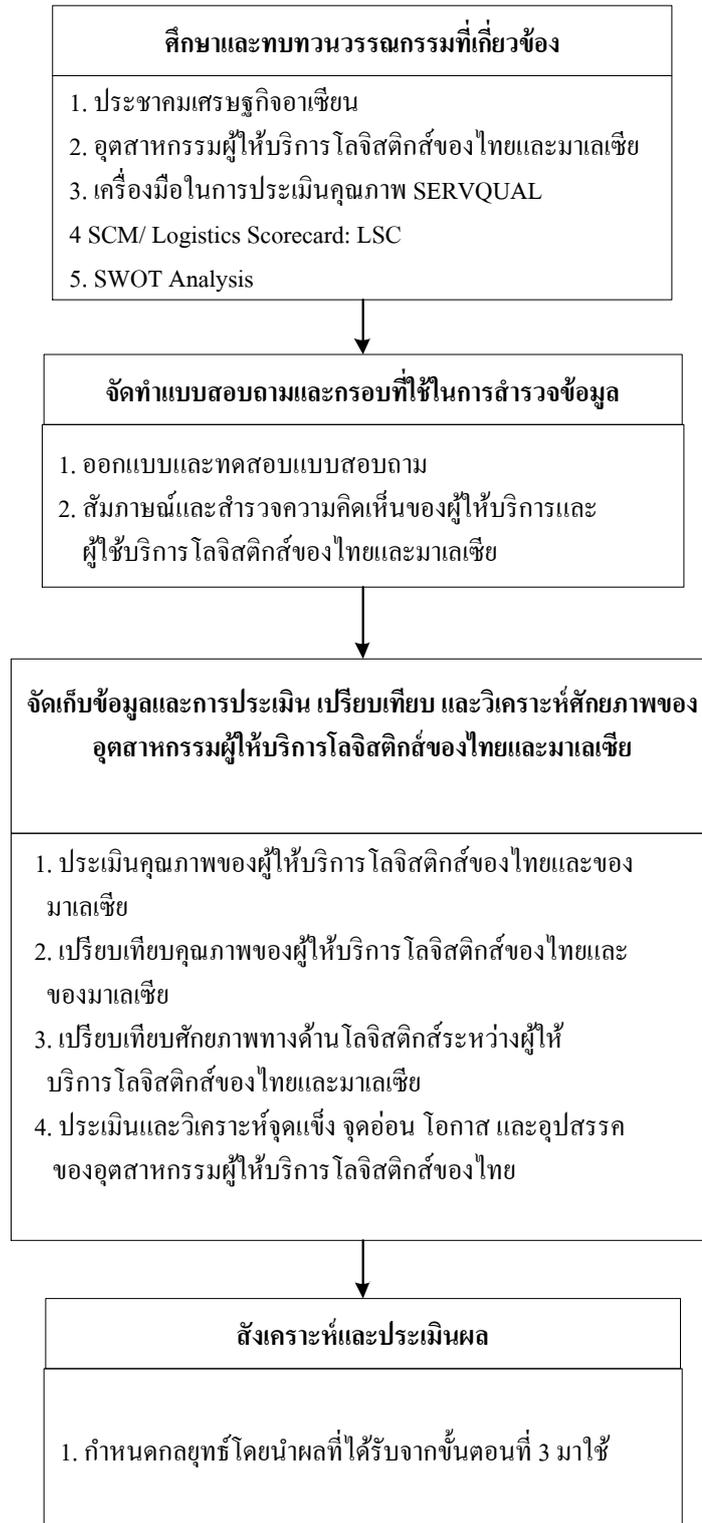
(2) เปรียบเทียบคุณภาพและศักยภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของ ไทยและของมาเลเซีย

(3) ประเมินและวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของอุตสาหกรรม
ผู้ให้บริการ

โลจิสติกส์ของไทย

4) สังเคราะห์และประเมินผลเพื่อนำเสนอกกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย

(1) ผู้วิจัยจะกำหนดกลยุทธ์โดยนำผลที่ได้รับจากขั้นตอนที่ 3 มากำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อกำหนดแนวทาง และเสนอกกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์



รูปที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการให้บริการ โลจิสติกส์ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและศักยภาพในการบริหารจัดการโลจิสติกส์
- 2) เป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยในการนำกลยุทธ์ไปใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในอนาคต
- 3) เพื่อให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยทราบถึงผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อธุรกิจหากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- 4) เพื่อเป็นประโยชน์แก่นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่มีความสนใจ ในการศึกษาเรื่องผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อใช้งานวิจัยนี้เป็นแหล่งอ้างอิงต่อไป