

บทคัดย่อ

โครงการ “การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” มุ่งเน้นในการศึกษาสถานภาพและการเตรียมความพร้อมของในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในบริบทของ AEC และนำเสนอแผนกลยุทธ์ในเชิงรุกของภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อพัฒนาคุณภาพและศักยภาพในการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในบริบทของ AEC โดยมีขอบเขตการศึกษาในประเทศไทย ลาว กัมพูชา เมียนมาร์ เวียดนาม ลาว ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และสิงคโปร์ภายใต้กรอบของเวลาและงบประมาณ

การศึกษาได้เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ศักยภาพด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์จากฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น Logistics Performance Index (LPI) Global Competitiveness Report รวมทั้ง Doing Business เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้นำหลักการของ SERVQUAL มาประยุกต์ใช้เป็นแบบสอบถามที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของในมุมมองของทั้งผู้ประกอบการโลจิสติกส์และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และแบบประเมิน Logistics Scorecard ที่ใช้ในการพิจารณาสรรณะการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการโลจิสติกส์

จากการพิจารณาศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของไทยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆในภูมิภาคอาเซียนพบว่าไทยอยู่ในลำดับที่ 3 รองจากมาเลเซีย และสิงคโปร์ ตามลำดับ (World bank, 2012) โดยในปี 2012 ประเทศไทยมีค่า Logistics Performance Index ในลำดับที่ 38 จากการวิเคราะห์ 155 ประเทศ โดยมีคะแนนอยู่ที่ 3.07 จากคะแนนเต็ม 5 และเมื่อนำเอาผลการสำรวจจากข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จาก SERVQUAL และ Scorecard มาพิจารณารวมกันจะเป็นการยืนยันว่าไทยมีประสิทธิภาพในด้านการจัดการโลจิสติกส์เป็นอันดับที่ 3 ของอาเซียนเช่นกัน นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์พบว่า LPI มีผลกระทบต่ออันดับรายได้ได้ของประเทศไทย (Income class) โดยหาก LPI เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะส่งผลให้ความน่าจะเป็นอันดับรายได้ได้ของประเทศไทยจะขึ้นจากอันดับที่ 3 ไปอันดับที่ 4 อยู่ที่ 79% รวมทั้งส่งผลให้คะแนน GCI เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 1.086 คะแนน และ ศึกษาหาผลกระทบจากการปรับปรุงอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต (Input-Output Model) มาคำนวณวิเคราะห์หาผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะประกอบด้วยผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมที่เชื่อมโยงไปข้างหน้า และข้างหลัง ดังนั้นหากมีแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ/หรือลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ที่กระทบต่อกิจกรรมบริการเกี่ยวเนื่องกับการขนส่งจะสร้างผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำมากที่สุด ตามมาด้วย การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ และการให้บริการแก่การขนส่งทางบก อีกนัยหนึ่งคือกลยุทธ์การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์จะส่งผลกระทบต่อไม่เพียงแต่กิจกรรมบริการเกี่ยวเนื่องกับการขนส่งเพียงอย่างเดียว แต่จะสร้างผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำที่นอกเหนือจากมูลค่าของอุตสาหกรรมที่เพิ่มมากด้วย

ไทยตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เป็นศูนย์กลางหรือ Hub ของอาเซียน การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะส่งผลทั้งในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบหากไทยมีการเตรียมพร้อมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ ด้านการดำเนินการทางศุลกากร (Customs) สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure) และความสามารถในการจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistic competency) โดยประเด็นของความสามารถในการจัดการโลจิสติกส์จะประกอบไปด้วย การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร การพัฒนาศักยภาพด้านการเชื่อมโยงทางธุรกิจ การพัฒนาศักยภาพด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวางแผนควบคุมและพัฒนาระบบการโลจิสติกส์ การพัฒนาศักยภาพดังกล่าวควรมุ่งเน้นในการพัฒนาผู้ประกอบการไทยให้ก้าวเข้าสู่การเป็น 4PL เพื่อการขยายตัวทางธุรกิจและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในอาเซียน โดยเฉพาะ เมียนมาร์ ลาว กัมพูชา และเวียดนามอย่างมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการทำงานในลักษณะ Virtual Enterprise หรือ Outsourcing ต่อไป

Abstract

The improvement of service quality for Thai logistics service provider sector in preparation for AEC participation project aims to study the current status on the readiness of Thai logistics service providers towards AEC and to propose proactive and reactive plans to improve service quality capability for Thai logistics service providers in order to gain competitive advantages on AEC era. Due to budget and time limitation, the study was conducted on Thailand, Lao, Cambodia, Myanmar, Vietnam, Philippines, Indonesia and Singapore.

The study started with literature surveying of logistics management performance on well known databases such as Logistics Performance Index (LPI), Global competitiveness report and Doing business report. The questionnaires were developed based on Service quality (SERVQUAL) in order to investigate logistics service capability on both logistics service provider perspectives and logistics user perspectives. Moreover, logistics scorecard was added onto the questionnaire as well to survey capability of logistics service providers.

We also analyzed logistics capability of Thailand comparing with other ASEAN countries. It was found that Thailand was ranked in the third place in ASEAN following Singapore and Malaysia (World bank, 2012). In 2012, Thailand was ranked in the thirty eighth of 155 countries in terms of Logistics Performance Index (LPI) with having 3.06 out of 5 points. When we considered both secondary databased and primary data collected, it was confirmed that Thailand is ranked in the third place of ASEAN. For an economics analysis conducted, we found that LPI is significantly related on income class. If Thailand can gain one more LPI point, Thailand income class will be moved from level 3 to level 4 at 79%. As a result, Global Competitive Index will also increase to 1.086 point. In addition to these, Input-Output Model was conducted to investigate the benefits that would occur on upstream and downstream businesses if Thailand logistics service provider sector was improved. If logistics strategic plans were conducted to improve logistics capability and/or reduce logistics cost, upstream sectors gain the most befinifits followed by inland waterway businesses and road transport businesses. It can be said that logistics cost reduction strategy will affect not only transport businesses, but also upstream businesses.

Thailand is located in the middle of ASEAN. In another word, it is the hub of ASEAN. The AEC era will bring more opportunity than threat if Thailand can prepare and improve capability in customs, infrastructure and logistics competency. To improve logistics competency, it consists of human resource development on operational and managerial levels, business networking, information technology and system for logistics management. The target must be to improve Thai logistics service providers to be forth party logistics service providers to expand their business and service in ASEAN especially Myanmar, Cambodia, Lao and Vietnam via the use of virtual enterprise or outsourcing.