

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250349



รายงานฉบับสมบูรณ์<sup>๔</sup>  
(Final Report)

โครงการศึกษาวิจัยเชิงนโยบาย  
เรื่องโอกาสและแนวทางการพัฒนาการ  
เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์(SMEs)

จัดทำโดย



มหาวิทยาลัยบูรพา  
ธันวาคม 2553



## กิตติกรรมประกาศ

เนื่องจากการศึกษารายงานครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของกรอบเวลาและต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งมหาวิทยาลัยบูรพาได้รับความอนุเคราะห์ ส่งเสริมและสนับสนุนจากคณาจารย์ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆ ทั้งนี้ในเบื้องต้นผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เสียสละเวลาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง รวมทั้งศาสตราจารย์ น.พ. สมพล พงศ์ไทย อธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพาและคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้การสนับสนุนด้านบุคคลกรและเอื้อเฟื้อสถานที่ในการดำเนินงานครั้งนี้



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
ธันวาคม 2553

## คำนำ

หลายปีที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจด้านการบริการ โลจิสติกส์ โดยเฉพาะการให้บริการด้านการขนส่งและการบริหารคลังสินค้าเพื่อให้เกิดการพัฒนาเจริญก้าวหน้ารองรับและสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่ประเทศต่างๆ แต่จากข้อเท็จจริงพบว่าปัจจุบันบุคลากรในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีการขาดแคลนจำนวนมากทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการขาดแคลนในเชิงคุณภาพหมายถึงผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งอาจจะเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีอยู่ขาดความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการ โลจิสติกส์ ส่วนการขาดแคลนในเชิงปริมาณ หมายถึงจำนวนหรือปริมาณของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

สถานการณ์ปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนบุคลากรด้าน โลจิสติกส์จำนวนมากนั้นทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการสร้างและพัฒนาผู้ให้บริการ โลจิสติกส์อย่างจริงจัง ขณะที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยส่วนใหญ่หรือมากกว่าร้อยละ 95 เป็นผู้ให้บริการขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสำรวจอุปสงค์และอุปทานของความต้องการบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ที่แท้จริงเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของภาคธุรกิจของไทย ซึ่งจะทำให้ระบบเศรษฐกิจของไทยมีการเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ดังนั้นในรายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของ โครงการศึกษาวิจัยเชิงนโยบาย เรื่อง โอกาสและแนวทางการพัฒนาการเป็นผู้บริการด้าน โลจิสติกส์ สำหรับ SMEs ซึ่งการศึกษานี้ช่วยให้อุตสาหกรรม โลจิสติกส์ของประเทศไทยมีการเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อีกทั้งผู้ประกอบการภาคธุรกิจสามารถใช้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต้นทุนที่ต่ำและมีคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานสากล โดยผลของการพัฒนาของอุตสาหกรรม โลจิสติกส์นี้ จะช่วยให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป ซึ่งคณะนักวิจัยได้นำรายงานขั้นตอนของการศึกษาฯ ในรายงานขั้นต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

บทที่ 1 เป็นการอธิบายถึงปัญหา พร้อมทั้งระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการศึกษาและผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 เป็นการอธิบายถึงแนวทางการศึกษา ระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย กรอบแนวคิดของโครงการ คำถามสำหรับการวิจัย การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูล การประมวลผลการวิเคราะห์ พร้อมทั้งข้อจำกัดในการสำรวจวิจัย

บทที่ 3 เป็นการอธิบายถึงขอบเขตและโครงสร้างทางธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ของไทย โครงสร้างธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของไทย ขนาดของผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ในไทย วิเคราะห์สถานภาพผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ที่เป็นคนไทย สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ นโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ นโยบายที่เกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของภาครัฐ ยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทย (พ.ศ. 2549-2553) ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ระดับกระทรวง กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย โอกาสในการให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย

บทที่ 4 เป็นการศึกษาวิเคราะห์และประเมินภาพรวมของอุปสงค์และคุณลักษณะทางด้านบริการ โลจิสติกส์ของไทย อุปสงค์และการพยากรณ์ความต้องการบริการ โลจิสติกส์ของไทยรวมทั้งคุณลักษณะของการให้บริการ โลจิสติกส์กับการตัดสินใจซื้อบริการ โลจิสติกส์

บทที่ 5 จะเป็นการศึกษาวิเคราะห์และประเมินภาพรวมของประเภทของบริการ โลจิสติกส์ไทยมีศักยภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขัน ประเภทของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย ซัพพลายเออร์ (Suppliers) กิจกรรมโลจิสติกส์หลัก (Main Logistics Services) ธุรกิจโลจิสติกส์สนับสนุน (Support Logistics Services) ศักยภาพของการเป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย โครงสร้างตลาดของธุรกิจขนส่งและ โลจิสติกส์ของไทย การขนส่งทางบก การบริการ โลจิสติกส์ด้านอื่นๆ ศูนย์คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า (Warehouse and Distribution Center) บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarding Business)

บทที่ 6 จะเป็นการนำเสนอถึงผลการสำรวจทัศนคติและความเห็นของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ รายงานผลการศึกษาด้านโลจิสติกส์ กลุ่มการให้บริการให้บริการขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 1 การให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้า กลุ่มที่ 2 การให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า กลุ่มที่ 3 การให้บริการพิธีการศุลกากร กลุ่มที่ 4 การให้บริการขนส่งสินค้า

บทที่ 7 เป็นการวิเคราะห์ถึงกลยุทธ์และแนวทางในการพัฒนาและสนับสนุนผู้ให้บริการ SMEs โลจิสติกส์ ของไทย สาขาบริการ โลจิสติกส์ที่มีศักยภาพของไทย ข้อควรระวังในการพัฒนาผู้ให้บริการ SMEs ด้านโลจิสติกส์ของไทย แนวทางและกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้ประกอบการขนาด SMEs โลจิสติกส์ของไทย

สุดท้ายนี้ คณะนักวิจัยใคร่ขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่กรุณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้และขอบคุณคณะ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้การสนับสนุนด้วยดี

คณะนักวิจัยฯ ศูนย์วิจัย โลจิสติกส์และการจัดการ  
คณะ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ธันวาคม 2553

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ค
สารบัญรูป	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 บทนำ	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1-3
1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน	1-3
1.4 หน่วยงานและผู้รับผิดชอบโครงการ	1-3
1.5 พื้นที่เป้าหมายของโครงการ	1-4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
<b>บทที่ 2 ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	
2.1 บทนำ	2-1
2.2 แนวทางการดำเนินงานวิจัย	2-1
2.2.1 กรอบการศึกษาของโครงการ	2-1
2.3 ระเบียบวิธีการวิจัย	2-4
2.3.1 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	2-4
2.3.2 คำถามสำหรับการวิจัย	2-7
2.3.3 การกำหนดกรอบของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	2-8
2.3.4 การเก็บข้อมูล	2-10
2.3.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	2-13
2.3.6 ข้อจำกัดของการสำรวจวิจัย	2-15
2.3.6.1 การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม	2-15
2.3.6.2 พื้นที่และระยะทางของผู้ตอบแบบสอบถาม	2-16
2.3.6.3 ข้อมูลอาจจะไม่ได้ครอบคลุมกลุ่มประชากรอย่างเพียงพอ	2-16
2.3.6.4 การจัดเก็บและการรักษาข้อมูลต่างๆ	2-16

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 ภาพรวมธุรกิจบริการโลจิสติกส์ของไทย</b>	
3.1 บทนำ	3-1
3.2 ขอบเขตและโครงสร้างธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของไทย	3-1
3.2.1 การขนส่งสินค้า	3-1
3.2.2 การจัดเก็บสินค้า ดูแล และบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติด สตากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์	3-1
3.2.3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน โลจิสติกส์	3-1
3.2.4 การให้บริการงาน โลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม	3-2
3.2.5 การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์	3-2
3.3 โครงสร้างธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของไทย	3-2
3.4. ขนาดของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในไทย	3-2
3.4.1 ลักษณะการให้บริการด้าน โลจิสติกส์ในประเทศไทย	3-3
3.4.1.1 การขนส่งสินค้า	3-3
3.4.1.2 การจัดเก็บสินค้า และบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติด สตากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์	3-3
3.4.1.3 การให้บริการด้านพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน โลจิสติกส์	3-3
3.4.1.4 การให้บริการงาน โลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม	3-4
3.5 วิเคราะห์สถานภาพผู้ประกอบการด้าน โลจิสติกส์ที่เป็นคนไทย	3-4
3.5.1 ชื่อเสียงและประสบการณ์ในการให้บริการ	3-4
3.5.2 ความเข้าใจในธุรกิจและการให้บริการ โลจิสติกส์	3-5
3.5.3 คุณภาพของทีมงานและความสามารถในการปรับปรุงการบริการ ด้าน โลจิสติกส์	3-5
3.5.4 แผนการดำเนินงานในระยะยาว	3-5
3.5.5 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน โลจิสติกส์	3-5
3.6 สัดส่วนต้นทุน โลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ	3-5
3.7 นโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจบริการ โลจิสติกส์	3-6
3.8 นโยบายที่เกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของภาครัฐ	3-8

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
3.8.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐกิจบริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทย (พ.ศ.2549-2553)	3-8
3.8.1.1 ประเด็นยุทธศาสตร์	3-11
3.8.2 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการพัฒนารัฐกิจบริการ โลจิสติกส์ระดับ กระทรวง	3-14
3.8.2.1 กระทรวงคมนาคม	3-14
3.8.2.2 กระทรวงอุตสาหกรรม	3-15
3.8.3 กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการพัฒนารัฐกิจบริการ โลจิสติกส์	3-16
3.8.3.1 กลุ่มกฎระเบียบที่สนับสนุนกิจกรรมทาง โลจิสติกส์	3-16
3.8.3.2 กฎระเบียบที่ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย	3-17
3.8.3.3 การบังคับใช้กฎหมายที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ	3-17
3.8.3.4 กฎหมายที่ส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ	3-18
<b>บทที่ 4</b>	
4.1 บทนำ	4-1
4.2 ภาพรวมของตลาดธุรกิจบริการ โลจิสติกส์ของไทย	4-1
4.3 อุปสงค์และการพยากรณ์ความต้องการบริการ โลจิสติกส์ของไทย	4-2
4.4 คุณลักษณะของการให้บริการ โลจิสติกส์กับการตัดสินใจซื้อบริการ โลจิสติกส์	4-7
4.5 บทสรุป	4-8
<b>บทที่ 5 ประเภทของบริการโลจิสติกส์ ที่ไทยมีศักยภาพและขีดความสามารถในการ แข่งขัน</b>	
5.1 บทนำ	5-1
5.2 ประเภทของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย	5-1
5.2.1 ซัพพลายเออร์ (Suppliers)	5-2
5.2.2 กิจกรรมโลจิสติกส์หลัก (Main Logistics Services)	5-2
5.2.2.1 ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์	5-2
5.2.2.2 ผู้ให้บริการขนถ่ายสินค้าและผู้โดยสาร	5-3

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
5.2.3 ธุรกิจโลจิสติกส์สนับสนุน (Support Logistics Services)	5-3
5.3 ศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย	5-3
5.3.1 โครงสร้างตลาดของธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของไทย	5-4
5.3.2 การขนส่งทางบก	5-5
5.3.3 การบริการโลจิสติกส์ด้านอื่นๆ	5-5
5.4 โอกาส ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการโลจิสติกส์ของไทย	5-8
5.4.1 โอกาสในการให้บริการโลจิสติกส์ของไทย	5-8
5.4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการโลจิสติกส์ของไทย	5-10
5.5 บทสรุป	5-12
<b>บทที่ 6 ผลการสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ โลจิสติกส์</b>	
6.1 บทนำ	6-1
6.2 การศึกษา กลุ่มผู้ให้และผู้ให้บริการขนส่งสินค้า	6-4
6.2.1 กลุ่มขนส่ง	6-4
6.3 ผลการศึกษา กลุ่มผู้ให้และผู้ให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า	6-11
6.3.1 กลุ่มให้บริการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้า	6-11
6.3.2 กลุ่มผู้ให้บริการด้านคลังสินค้า	6-14
6.4 ผลการศึกษา กลุ่มผู้ให้และผู้ให้บริการพิธีการศุลกากร	6-17
6.4.1 กลุ่มผู้ให้บริการพิธีการศุลกากร	6-17
6.4.2 กลุ่มผู้ให้บริการพิธีการศุลกากร	6-20
6.5 รายงานผลการศึกษาด้านสาขาโลจิสติกส์ กลุ่มการบริการสาขาตัวแทนผู้รับ จัดการขนส่งสินค้า	6-23
6.5.1 กลุ่มให้บริการตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	6-23
6.5.2 กลุ่มการบริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า-กลุ่มผู้ให้บริการ ตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า	6-26
6.6 อภิปรายผลการศึกษา	6-29
6.7 บทสรุป	6-31

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 7 กลยุทธ์และแนวทางในการพัฒนาผู้ให้บริการ SMEs โลจิสติกส์ของไทย</b>	
7.1 บทนำ	7-1
7.2 กลยุทธ์และแนวทางในการพัฒนาผู้ให้บริการ SMEs โลจิสติกส์ของไทย	7-1
7.2.1 กลยุทธ์การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ SMEs	7-3
7.3 การดำเนินงานของผู้ให้บริการ SMEs ในการปรับปรุงคุณภาพของบริการด้านโลจิสติกส์	7-4
7.4 การจัดการทรัพยากรเพื่อพัฒนาผู้ให้บริการ SMEs โลจิสติกส์ของไทย	7-5
7.5 ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการจากปัจจัยด้านบุคลากร การจัดการ และองค์กร	7-8
7.6 บทสรุป	7-10

### ภาคผนวก

บรรณานุกรม

ประวัตินักวิจัย

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2-1	กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา	2-8
3-1	สัดส่วนต้นทุน โลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ	3-6
4-1	ความต้องการบริการด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ย้อนหลัง 5 ปีตั้งแต่ปี พ.ศ.2548-2553	4-2
4-2	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2552 จำแนกตาม คณะ สาขาวิชา ระดับ การศึกษา และ เพศ (รายงาน ณ.วันที่ 30 พฤศจิกายน 2553)	4-4
5-1	โครงสร้างตลาดคลังสินค้าประเภทรับฝากสินค้าที่ไม่ใช่ห้องเย็น	5-6
5-2	โครงสร้างตลาดบริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	5-7
6-1	เปรียบเทียบจำนวนแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	6-1
6-2	เปรียบเทียบจำนวนของการสัมภาษณ์จากผู้ให้บริการในกลุ่มเป้าหมายต่างๆ	6-3
6-3	ประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-4
6-4	จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-5
6-5	มูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง	6-5
6-6	โครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง	6-6
6-7	ขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการขนส่ง	6-6
6-8	ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของผู้ให้บริการขนส่ง	6-7
6-9	ประเภทของธุรกิจ	6-8
6-10	จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-8
6-11	มูลค่าสินทรัพย์	6-9
6-12	โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท	6-9
6-13	การประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านขนส่งในมุมมอง ของผู้ให้บริการ	6-10
6-14	ร้อยละจำแนกตามประเภทของธุรกิจ	6-11
6-15	ร้อยละจำแนกตามจำนวนพนักงาน	6-11
6-16	ร้อยละจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์	6-12
6-17	ร้อยละของสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท	6-12
6-18	ร้อยละของขีดความสามารถในการแข่งขันที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ	6-13

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
6-19	ประเภทของธุรกิจ	6-14
6-20	จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-14
6-21	มูลค่าสินทรัพย์	6-15
6-22	โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท	6-15
6-23	การประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการด้านคลังสินค้าในมุมมองของผู้ใช้บริการ	6-16
6-24	ประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-17
6-25	จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-17
6-26	มูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง	6-18
6-27	โครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง	6-18
6-28	ขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการพิธีศุลกากร	6-19
6-29	ประเภทของธุรกิจ	6-20
6-30	จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-20
6-31	มูลค่าสินทรัพย์	6-21
6-32	โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท	6-21
6-33	ขีดความสามารถในการแข่งขันของตัวแทนผู้ให้บริการศุลกากรในมุมมองของผู้ใช้บริการ	6-22
6-34	ประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-23
6-35	จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-23
6-36	มูลค่าสินทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง	6-24
6-37	โครงสร้างและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง	6-24
6-38	ขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า	6-25
6-39	ประเภทของธุรกิจ	6-26
6-40	จำนวนพนักงานและขนาดของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	6-26

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
6-41	มูลค่าสินทรัพย์	6-27
6-42	โครงสร้างการบริหารและสัดส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัท	6-27
6-43	ขีดความสามารถในการแข่งขันของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าในมุมมองของผู้ใช้บริการ	6-28
7-1	แสดงกลยุทธ์และวิธีการในการพัฒนาขีดความสามารถของบริการ โลจิสติกส์ด้าน บุคลากร การจัดการ และองค์กร	7-10

## สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
2-1	กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับบริการ โลจิสติกส์	2-2
2-2	กรอบการดำเนินงาน โครงการศึกษา	2-3
2-3	กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	2-5
2-4	กรอบการศึกษาของโครงการศึกษาวิจัย	2-6
2-5	กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	2-9
2-6	กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์	2-9
2-7	แผนภูมิอธิบายการวิเคราะห์แบบ SWOT	2-14
2-8	รูปแบบการวิเคราะห์โดยใช้หลัก SWOT มาใช้ในภาคอุตสาหกรรม SMEs ต่อ การเป็นผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ทั้ง 4 สาขา	2-15
5-1	ประเภทของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทย	5-1
5-2	โครงสร้างของตลาด โลจิสติกส์ไทย	5-4
7-1	คุณภาพและผลกำไรทางธุรกิจ	7-3
7-2	คณะกรรมการดำเนินงานคุณภาพบริการ โลจิสติกส์	7-6