

เอกสารภาคผนวก ก.1 : แบบสอบถาม Form A ใช้สำหรับสอบถามผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (LSPs)



แบบสำรวจข้อมูลการประเมินคุณภาพในการให้บริการที่จะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยสำหรับการเตรียมตัวเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แบบสำรวจข้อมูลการประเมินนี้เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีวัตถุประสงค์เพื่อบ่งชี้สถานภาพความพร้อมของในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในบริษัทของ AEC และวิเคราะห์การพัฒนาเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ซึ่งโครงการนี้เป็นโครงการย่อยที่ 4 ของโครงการ “การบูรณาการการปรับปรุงแบบโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมเป้าหมาย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดยดำเนินการคู่ขนานกับโครงการย่อย อื่นๆ ดังต่อไปนี้

- โครงการย่อยที่ 1 การปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 2 การปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 3 การปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 4 การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยโดย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ก.1 ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1.1) ข้อมูลพื้นฐานองค์กร

ชื่อบริษัท

ที่อยู่ (บริษัท)

โทรศัพท์

โทรสาร

1.2) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... อีเมล.....

ตำแหน่งงานที่ทำอยู่

<input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ/ รองประธาน หรือสูงกว่านั้น	<input type="checkbox"/> ผู้จัดการ	<input type="checkbox"/> ผู้ช่วยผู้จัดการ
<input type="checkbox"/> หัวหน้างาน	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....	

1.3) ทุนจดทะเบียนของบริษัท..... ล้านบาท และ สัดส่วนการถือหุ้น
ไทย % ต่างชาติ (โปรดระบุสัญชาติ) %

1.4) บริษัทของท่านมีรายได้เฉลี่ยในปี (บาท)

พ.ศ.2552 พ.ศ.2553 พ.ศ.2554

1.5) สัดส่วนและจำนวนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต (เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์)

	ประเภทการจ้างงาน		จำแนกตามทักษะ		จำแนกตามระดับการศึกษา			
	พนักงาน ประจำ	พนักงาน จ้างเหมา	พนักงาน มีทักษะ	พนักงาน ไม่มีทักษะ	สูงกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	ปวช. / ปวส.	ต่ำกว่า ปวช./ ปวส.
ปัจจุบัน%%%%%%%%
ความคาดหวัง ในอนาคต (เมื่อเปิดAEC อย่างสมบูรณ์)%%%%%%%%

1.6) บริษัทของท่านมีอัตราการเปลี่ยนพนักงานเป็น% ต่อปี

1.7) บริษัทใช้เกณฑ์อะไรในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง (subcontractor) (เรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ 1 ถึง 5)

1 () ชื่อเสียงของบริษัท

2 () ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

3 () คุณภาพของการให้บริการ (เช่น ความปลอดภัย และการตรงต่อเวลา)

4 () ความแม่นยำของเอกสาร

5 () ประเภทและความหลากหลายของการให้บริการ (เช่น การติดตั้ง การบรรจุหีบห่อ การจัดซื้อ

การตรวจสอบและติดตามสินค้า)

6 () และอื่นๆ โปรดระบุ

1.8) สินทรัพย์ของบริษัท (กรุณาใส่เครื่องหมาย สำหรับสินทรัพย์ที่มีและระบุจำนวนที่มี)

สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ , พาหนะ , เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
() พาหนะ 4 ล้อ จำนวน	() การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร (ERP)
() พาหนะ 6 ล้อ จำนวน	() ระบบบริหารจัดการการขนส่งสินค้า (TMS)
() พาหนะ 10 ล้อ จำนวน	() ระบบบริหารคลังสินค้า (WMS) () บาร์โค้ด
() หัวลาก จำนวน	() อาร์เอฟไอดี (RFID)
() หางแคร่ จำนวน	() GPS / ระบบติดตาม
() คลังสินค้า ตารางเมตร	() ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs)
() ห้องเย็น ตารางเมตร	() อื่นๆ โปรดระบุ
() อื่นๆ โปรดระบุ
.....

สินทรัพย์ของบริษัทผู้รับจ้างเหมาช่วง (Outsource Company) (กรุณาใส่เครื่องหมาย สำหรับสินทรัพย์ที่มีและระบุจำนวนที่มี)

สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ , พาหนะ , เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
() พาหนะ 4 ล้อ จำนวน	() การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร (ERP)
() พาหนะ 6 ล้อ จำนวน	() ระบบบริหารจัดการการขนส่งสินค้า (TMS)
() พาหนะ 10 ล้อ จำนวน	() ระบบบริหารคลังสินค้า (WMS) () บาร์โค้ด
() หัวลาก จำนวน	() อาร์เอฟไอดี (RFID)
() หางแคร่ จำนวน	() GPS / ระบบติดตาม
() คลังสินค้า ตารางเมตร	() ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs)
() ห้องเย็น ตารางเมตร	() อื่นๆ โปรดระบุ
() อื่นๆ โปรดระบุ
.....

1.9) กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน () ข้อที่บริษัทของคุณให้บริการ พร้อมทั้งระบุร้อยละของการให้บริการและต้นทุนต่อยอดขายสำหรับประเภทของการให้บริการนั้น

ประเภทการให้บริการ	การให้บริการ	ต้นทุนต่อยอดขาย
1 () พิธีการศุลกากร % %
2 () คลังสินค้า % %
3 () ขนส่งทางถนน % %
4 () ขนส่งทางราง % %
5 () ขนส่งทางอากาศ % %
6 () ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ % %

1.15) แผนกลยุทธ์ของบริษัทในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พร้อมทั้งเลือกประเภทของแผนกลยุทธ์)

กลยุทธ์โลจิสติกส์	ระยะสั้น (0-1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (> 3ปี)
.....	()	()	()
.....	()	()	()
.....	()	()	()
.....	()	()	()
.....	()	()	()

ส่วนที่ 2 โครงสร้างระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต (เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์)

2.1) บริษัทของคุณมีเครือข่ายทางด้าน โลจิสติกส์กับบริษัทอื่นหรือผู้ให้บริการ โลจิสติกส์หรือไม่ ถ้ามีกรุณาระบุชื่อบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และประเทศที่บริษัทนั้นตั้งอยู่ พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย ลงในตารางเพื่อระบุประเภทของการบริการ

กำหนดให้ (1) คือ บริการขนส่ง (2) คือ บริการระบบการจัดการคลังสินค้า (3) คือ บริการพิธีการศุลกากร (4) คือ บริการอื่นๆ

ชื่อบริษัท	ประเทศ	ประเภทของการบริการ			
		1	2	3	4
		1	2	3	4
		1	2	3	4
		1	2	3	4
		1	2	3	4
		1	2	3	4
		1	2	3	4

2.2) ภายในประเทศ : รูปแบบการขนส่งที่บริษัทของคุณมีการให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และรูปแบบการขนส่งและประเทศที่ให้บริการที่คาดว่าจะขยายเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ (กรุณาทำเครื่องหมาย ใน () ที่เป็นคำตอบ)

รูปแบบการขนส่งในปัจจุบัน
() ทางอากาศ () ทางถนน () ทางราง () ทางน้ำ/ทะเล

รูปแบบการขนส่งที่วางแผนไว้เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์
() ทางอากาศ ทางถนน () ทางราง () ทางน้ำ/ทะเล/

2.3 ระหว่างประเทศ : รูปแบบการขนส่งและประเทศที่บริษัทของคุณให้บริการอยู่ในปัจจุบัน รูปแบบการขนส่งและประเทศที่ให้บริการที่คาดว่าจะขยายเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ (กรุณาทำเครื่องหมาย ใน () ที่เป็นคำตอบ)

ประเทศ	ปัจจุบัน				เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์			
	อากาศ	ถนน	ราง	น้ำ/ทะเล	อากาศ	ถนน	ราง	น้ำ/ทะเล
ลาว	()	()	()	()	()	()	()	()
กัมพูชา	()	()	()	()	()	()	()	()
มาเลเซีย	()	()	()	()	()	()	()	()
พม่า	()	()	()	()	()	()	()	()
เวียดนาม	()	()	()	()	()	()	()	()
สิงคโปร์	()	()	()	()	()	()	()	()
ฟิลิปปินส์	()	()	()	()	()	()	()	()
บรูไน	()	()	()	()	()	()	()	()
อินโดนีเซีย	()	()	()	()	()	()	()	()

ส่วนที่ 3. มุมมองของการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

3.1) กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน () ในแง่ของการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) และเมื่อมีการจัดตั้ง

กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างสมบูรณ์ บริษัทของท่านจะได้ประโยชน์อะไรบ้าง

- () ขยายบริการด้านการให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาโซ่อุปทานอย่างครอบคลุม (4PL)
- () จะย้ายบริษัทไปยังกลุ่มประเทศ AEC
- () เพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ ในกลุ่มประเทศ AEC (เช่น คลังสินค้า และท่ารถขนส่ง)
- () ได้ประโยชน์จากนโยบายการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการอย่างเสรี
- () ได้ประโยชน์จากนโยบายเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี
- () ได้ประโยชน์จากนโยบายการสนับสนุนการลงทุนในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- () สูญเสียสัดส่วนทางการตลาดเนื่องการแข่งขันที่รุนแรง
- () อื่นๆ โปรดระบุ

3.2) สิ่งที่ต้องการจากภาครัฐเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (เรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ 1 ถึง 5)

- () โครงสร้างพื้นฐาน (ราง, รถ, ทางน้ำภายในประเทศ, ระบบสารสนเทศ และอื่นๆ)
- () พิธีการศุลกากร
- () กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ
- () โครงการฝึกอบรมหรือบริการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เช่น logistics clinic
- () อื่นๆ โปรดอธิบาย

3.3) บริษัทของคุณมีการเตรียมการในด้านต่างๆและกิจกรรมด้านใดบ้างเพื่อเผชิญหน้ากับ AEC ในอนาคต (กรุณาทำเครื่องหมาย)

ลงช่องว่างในตาราง เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กิจกรรม	สำเร็จแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ (วางแผน)	กิจกรรม	สำเร็จแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ (วางแผน)
การวางแผน โลจิสติกส์/ซัพพลายเชน			สร้างความตระหนักในด้าน AEC ให้แก่พนักงาน		
การพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์			การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของบริษัท		
ขยายเครือข่ายหรือการรวมตัวกันของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง			การปรับปรุงสินค้าและกระบวนการ การทำงาน		
การศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับของ AEC			การจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ		
การมองหาโอกาสในการ outsource			การหาตลาดใหม่		
การวางแผนในการร่วมทุน			ลดต้นทุน		
วางแผนด้านจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม			อื่นๆ โปรดระบุ		

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการให้บริการ

กรุณาให้คะแนนคุณภาพตั้งแต่ 1 (น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด) เมื่อพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพที่ลูกค้าคาดหวังจากบริษัทของคุณ (เช่น คุณภาพของการบริการอะไรที่ลูกค้ามองว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจของเขา) และประสิทธิภาพของบริษัทของคุณที่ลูกค้าได้รับจากบริษัทของคุณ

หมายเหตุ : P = ประสิทธิภาพที่ลูกค้าได้รับ (บริษัทมีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร) และ E = ประสิทธิภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (ลูกค้าคาดหวังคุณภาพของการให้บริการอย่างไรจากบริษัทของคุณ)

รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่เห็นได้ตั้งแต่ก่อนที่จะใช้บริการ	Performance					
	5	4	3	2	1	
ภาพลักษณ์ที่ปรากฏ สำนักงานที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า รถบรรทุก อุปกรณ์ต่าง ๆ ผู้คอนเทนเนอร์ เป็นต้น	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ความพร้อม ของยานพาหนะที่ขนส่ง อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง พื้นที่ในคลังสินค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

การใช้ประโยชน์ ของทรัพยากร เช่น พื้นที่ในคลังสินค้า ยานพาหนะ ฯลฯ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เช่น ความสามารถในการตรวจสอบและติดตาม GPS RFID ระบบบริหารคลังสินค้าและอื่นๆ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
พนักงาน มีจำนวนเพียงพอ มีความเป็นมืออาชีพ อัตราพนักงานที่ยังคงอยู่ในบริษัท (retaining rate)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่และการกลับมาใช้บริการของลูกค้าเก่า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	Performance					
		5	4	3	2	1
บริการทั่วไป เช่น การเติมเต็มคำสั่งซื้อ รถบรรทุก เช่น การยกของขึ้นลงจากรถ การส่งมอบ คลังสินค้า เช่น การจัดเก็บ การหยิบสินค้า การรวบรวมสินค้า การจัดเรียงสินค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
บริการที่เพิ่มมูลค่า เช่น การคิดฉลาก และการบรรจุหีบห่อ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
เอกสาร เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า เอกสารส่งออก ฯลฯ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา เวลาที่ใช้ในแต่ละกระบวนการที่สั้นรวดเร็ว ฯลฯ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ความปลอดภัย เช่น อัตราที่สินค้าและบรรจุภัณฑ์เสียหาย ระบบการป้องกันสินค้า ความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ค่าบริการที่สมเหตุสมผล	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีคุณลักษณะการตอบสนองต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยให้ลูกค้าและให้บริการรวดเร็ว	Performance					
		5	4	3	2	1
มีความพร้อมที่จะจัดหาให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าคาดหวัง (กระบวนการให้บริการขึ้น pre-transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
กระบวนการการซื้อ/จ้างบริการที่ง่ายและรวดเร็ว (ordering process) (กระบวนการให้บริการขึ้น pre-transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีความรวดเร็วในกระบวนการด้านเอกสาร เช่น การออกเอกสารการขนส่ง, ใบตราส่งสินค้าทางเรือ (Bill of Lading) (กระบวนการให้บริการขึ้น transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีความสามารถในการให้บริการในเวลาสั้น ๆ เช่น การจัดส่งที่รวดเร็ว การใช้	P	5	4	3	2	1

cross-docking (กระบวนการให้บริการขึ้น transaction)	E	5	4	3	2	1
มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาด (กระบวนการให้บริการขึ้น post transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) พนักงานมีความรู้และมารยาท สามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้	Performance					
		5	4	3	2	1
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีมาตรฐานและการรับรอง เช่น 5ส ISO Q ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ฯลฯ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ มีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ในด้าน รับประกันการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ การ รักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีการทบทวนประสิทธิภาพการทำงานระหว่างผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และลูกค้า เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นปกติ (เดือน ไตรมาส รายปี)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน เช่น ความสามารถในการให้ คำปรึกษา ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสาร ได้หลายภาษา	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีใจรักการให้บริการ มีมารยาท ทักษะที่ดีใน การให้บริการ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คุณสมบัติที่มีความห่วงใย ให้ความสนใจต่อความแตกต่างของลูกค้าแต่ละรายของ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	Performance					
		5	4	3	2	1
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละราย	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการ จัดส่งสินค้า ในช่วงฤดูกาล หรือ ช่วงสิ้นปี	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการขนส่งสินค้าแบบไม่เต็มตู้คอนเทนเนอร์ ต้องการขนส่งแบบรวม กับลูกค้ารายอื่น ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ก็สามารถจัดการให้ได้	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
สามารถให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายได้ เช่น การจัดการข้อร้องเรียนของ ลูกค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ มีความสามารถในการเข้าถึง ความต้องการลูกค้าในอนาคต พร้อมทั้งสามารถจัดสรรบริการที่เพียงพอต่อลูกค้าได้	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1