



การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
ระหว่างประเทศมาเลเซียและไทย

นางสาวอุษณี กองรักษเวช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

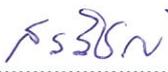
พ.ศ. 2555

การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์
ระหว่างประเทศมาเลเซียและไทย

นางสาวอุษณี กองรักษเวช วท.บ. (เทคโนโลยีการบรรจุ)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
พ.ศ. 2555

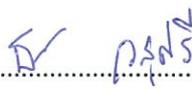
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....
(ดร.สรวิชญ์ เยาวสุวรรณไชย)

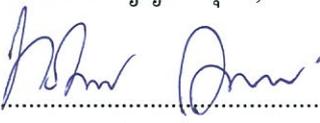
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....
(ดร.ปกรณ์ ชัยวัฒน์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


.....
(ผศ. ดร.ธัญญา วสุศรี)

กรรมการ


.....
(ดร.ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ)

กรรมการ


.....
(รศ. ดร.จิรัชัย พุทธกุลสมศิริ)

กรรมการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

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

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากบุคลากรและหน่วยงานหลายฝ่าย ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ดร.ปภัศร ชัยวัฒน์ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ. ดร.ธนัญญา วสุศรี, ดร.ทวิศักดิ์ กฤษเจริญ และรศ. ดร.จิรัชย์ พุทธกุลสมศิริที่ร่วมให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดการจัดทำงานวิจัย รวมทั้งการเสียสละเวลาในการเป็นคณะกรรมการในการสอบ และตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้งานนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น และให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านจนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณบุพการี ทุกคนในครอบครัว และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรมที่คอยให้กำลังใจ ดูแล และให้การสนับสนุนในการทำงานวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตลอดมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
รายการตาราง	ช
รายการรูปประกอบ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ขั้นตอนของการทำวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)	9
2.2 การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	19
2.3 ทฤษฎี SERVQUAL	24
2.4 ทฤษฎี SWOT Analysis	30
2.5 เครื่องมือที่ใช้วัดความสามารถในการจัดการ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (SCM/ Logistics Scorecard: LSC)	32
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3. วิธีการดำเนินงานวิจัย	40
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 กรอบความคิดและสมมติฐานการวิจัย	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42

3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง	50
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.	ข้อมูลพื้นฐานของประเทศมาเลเซีย	52
4.1	ข้อมูลทั่วไป	52
4.2	ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน	62
4.3	นโยบายเศรษฐกิจ	70
4.4	โครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ของมาเลเซีย	74
5.	ผลการดำเนินงานวิจัย	80
5.1	สถานภาพของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์	80
5.2	สถานภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	88
5.3	คุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศมาเลเซีย	101
5.4	การเปรียบเทียบคุณภาพบริการระหว่างประเทศมาเลเซียและไทย	114
5.5	ผลการประเมินศักยภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (SCM/ Logistics Scorecard: LSC) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทยและมาเลเซีย	124
5.6	ผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis	127
6.	สรุปผลการดำเนินการวิจัยและข้อเสนอแนะ	132
6.1	สรุปผลการดำเนินงานวิจัย	132
6.2	ข้อเสนอแนะ	134
6.3	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย	135
	เอกสารอ้างอิง	136
	ภาคผนวก	149
	ก. แบบสอบถามของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	150
	ข. แบบสอบถามของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์	180
	ประวัติผู้วิจัย	187

รายการตาราง

ตาราง	หน้า	
1.1	แสดงการเปรียบเทียบดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index : LPI) ระหว่างประเทศไทยและประเทศมาเลเซีย	2
1.2	แสดงการเปรียบเทียบคะแนน LPI ในแต่ละปัจจัยของประเทศมาเลเซียและประเทศไทย	3
2.1	แสดงประเทศผู้ประสานงานหลักสำหรับแต่ละสาขา	14
2.2	แสดงเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาโลจิสติกส์	15
2.3	แสดงเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการอื่นๆ	16
2.4	แสดงการเรียงลำดับความสำคัญของมิติคุณภาพบริการในแต่ละประเทศ	34
3.1	แสดงรูปแบบของแบบสอบถามของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	49
3.2	แสดงรูปแบบของแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์	49
4.1	แสดงสินค้าส่งออก/ สินค้านำเข้าหลักของประเทศมาเลเซีย	66
4.2	แสดงภาวะการค้าของไทย-มาเลเซียระหว่างปี 2552-2555 (มกราคม-กุมภาพันธ์)	68
4.3	แสดงสถิติการส่งออกสินค้าของไทยไปมาเลเซีย	69
4.4	แสดงสถิติการนำเข้าสินค้าจากมาเลเซีย	70
5.1	แสดงสัดส่วนของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์จำแนกตามตำแหน่ง	81
5.2	แสดงสัดส่วนของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์จำแนกตามประเภทการดำเนินงานของบริษัท	81
5.3	แสดงสัดส่วนของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์จำแนกตามกลุ่มประเภทอุตสาหกรรม	82
5.4	แสดงสัดส่วนตลาดของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์	82
5.5	แสดงขนาดของธุรกิจและสัดส่วนพนักงาน	83
5.6	แสดงรายได้เฉลี่ยต่อปี (คิดที่ 3 ปีย้อนหลัง) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	83
5.7	แสดงเหตุผลในการเลือกใช้บริการในช่วง ช่องทางการหาผู้ให้บริการปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการและบริการที่ได้รับ	84
5.8	แสดงกลยุทธ์ทางธุรกิจที่กิจกรรม โลจิสติกส์เป็นตัวส่งเสริม	86
5.9	แสดงกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยพิจารณาในแง่ของความเสถียรและผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัท	86

ตาราง	หน้า	
5.10	แสดงความตระหนักและการเตรียมความพร้อมถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	87
5.11	แสดงผู้ให้บริการ โลจิสติกส์จำแนกตามตำแหน่ง	88
5.12	แสดงขนาดของทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	89
5.13	แสดงรายได้เฉลี่ยต่อปี (ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2552-2554) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	89
5.14	แสดงสัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์	90
5.15	แสดงเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ใช้ในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง (subcontractor)	90
5.16	แสดงสินทรัพย์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และOutsource	91
5.17	แสดงประเภทการให้บริการ กิจกรรมเพิ่มมูลค่า และข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีให้แก่ลูกค้า	93
5.18	แสดงการแบ่งประเภทลูกค้าของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	94
5.19	แสดงตัวชี้วัด (KPI) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีให้แก่ลูกค้า	95
5.20	แสดงช่องทางการรับและจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	95
5.21	แสดงแผนกลยุทธ์ของบริษัทในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับ โลจิสติกส์	96
5.22	แสดงเครือข่ายและประเภทบริการของเครือข่ายผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	97
5.23	แสดงรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ภายในประเทศ	98
5.24	แสดงรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ระหว่างประเทศ	98
5.25	แสดงการเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	99
5.26	แสดงสิ่งที่ต้องการจากภาครัฐเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	100
5.27	แสดงแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	100
5.28	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	103

ตาราง	หน้า
5.29 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	104
5.30 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	105
5.31 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวัง ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้กับลูกค้าของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	106
5.32 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	107
5.33 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพในมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	109
5.34 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือในมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	110
5.35 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	111
5.36 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	112
5.37 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังด้านการดูแลเอาใจใส่ในมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	113
5.38 แสดงผลข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทย	114
5.39 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ให้บริการ ระหว่างประเทศมาเลเซียและประเทศไทย	117
5.40 แสดงผลค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศมาเลเซียและประเทศไทย	117
5.41 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับช่องว่างคุณภาพบริการที่ 1	118
5.42 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับช่องว่างคุณภาพบริการที่ 5	122

ตาราง		หน้า
5.43	แสดงความหมายของรหัสที่ใช้แทนตัวชี้วัดของการประเมินศักยภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	126
6.1	แสดงการเรียงลำดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซียและประเทศไทย	133

รายการรูปประกอบ

รูป		หน้า
1.1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2.1	แสดงโครงสร้างโซ่อุปทาน	24
2.2	แสดงแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	26
2.3	แสดงคุณภาพของบริการที่ได้รับ	27
2.4	แสดงแบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการ	29
3.1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	41
4.1	แสดงอาณาเขตติดต่อของประเทศมาเลเซีย	52
4.2	แสดงมูลค่าของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศมาเลเซียตั้งแต่ปี 2003-2011	62
4.3	แสดงดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) (ร้อยละ) ตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือน ธันวาคม 2554	63
4.4	แสดงการลงทุนของมาเลเซียจากต่างประเทศ	64
4.5	แสดงสถิติการค้าของมาเลเซีย	65
4.6	แสดงตลาดส่งออกหลัก ม.ค.-เม.ย. 2555	67
4.7	แสดงแหล่งนำเข้าหลัก ม.ค.-เม.ย. 2555	67
5.1	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังโดยรวมของ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	102
5.2	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังโดยรวมในมุมมอง ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์	108
5.3	แสดงผลการประเมินศักยภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทยและมาเลเซีย	125