

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการต่างประเทศ, 2555, มาเลเซีย [Online], Available : <http://www.mfa.go.th/main/th/world/70/10260%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2.html> [20 สิงหาคม 2555]

กรมการค้าต่างประเทศ, 2555, รู้จักประเทศมาเลเซีย [Online], Available : http://www.dft.go.th/Portals/0/ContentManagement/Document_Mod666/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B8%A5%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A5%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B8%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%20%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2@25540816-1625548685.pdf [3 ตุลาคม 2555].

กรมการค้าต่างประเทศ, 2555, สถิติการค้าชายแดนและการค้าผ่านแดนของประเทศไทยปี 2552-2555 (มกราคม-เมษายน) [Online], Available : <http://bts.dft.go.th/btsc/index.php/overview> [3 ตุลาคม 2555].

กรมการค้าต่างประเทศ, 2555, **AFTA (ASEAN Free Trade Area) & AEC (ASEAN Economic Community) จากเขตการค้าเสรีอาเซียนสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** [Online], Available : <http://www.dft.go.th/LinkClick.aspx?fileticket=3A112E3CyxU%3D&tabid=401> [3 ตุลาคม 2555].

กรมเจรจาการค้าต่างประเทศ, 2549, **Road map บริการโลจิสติกส์ในอาเซียน** [Online], Available : <http://www.thaifita.com/thaifita/Home/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%95%E0%B8%B2%E0%B8%87/tabid/62/ctl/Details/mid/433/ItemID/1144/Default.aspx> [3 ตุลาคม 2555].

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2553, **ข้อมูลพื้นฐานเศรษฐกิจการค้าของประเทศมาเลเซีย (Malaysia)** [Online], Available : <http://www.thaifita.com/trade/aec/malay.pdf> [23 สิงหาคม 2555].

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2554, **AEC Fact book** [Online], Available : www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/inside_aec_factbook.pdf [27 พฤศจิกายน 2555].

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, **ถาม-ตอบ รอบรู้ AEC 360°** [Online], Available : http://www.dtn.go.th/filesupload/AEC_360.pdf, [30 กรกฎาคม 2555].

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, **ธุรกิจบริการ : โลจิสติกส์** [Online], Available : <http://www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/logis29-05-55.pdf> [17 พฤศจิกายน 2555].

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, **โลจิสติกส์ : ยุทธศาสตร์เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางการค้า** [Online], Available : www.depthai.go.th/users/162/images/โลจิสติกส์คืออะไร.doc [17 พฤศจิกายน 2555].

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2552, **สรุปภาวะการค้าระหว่างประเทศไทย - อาเซียน ปี 2551(ม.ค – พ.ย.) (สรุปจากสถิติ Menucom กรมส่งเสริมการค้าส่งออก)** [Online], Available : www.depthai.go.th/DEP/DOC/52/52000120.doc [19 พฤศจิกายน 2555].

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2555, **ข้อมูลพื้นฐานประเทศมาเลเซีย** [Online], Available : <http://112.121.130.150/aec/attachments/article/265/Country%20%20Profile.pdf> [15 สิงหาคม 2555].

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2555, **Country Profile** [Online], Available : www.depthai.go.th/DEP/DOC/51/51012302.doc [20 สิงหาคม 2555].

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2555, **คู่มือการค้าและการลงทุนสหพันธรัฐมาเลเซีย** [Online], Available : <http://aec.ditp.go.th/attachments/article/318/Malaysia%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf> [20 สิงหาคม 2555].

กองอาเซียน 3, 2554, **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC)** [Online], Available : <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/AEC,%20Connectivity,%20ASCC.pdf> [1 ตุลาคม 2555].

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2554, การกำหนดทิศทางการพัฒนาโลจิสติกส์
อุตสาหกรรมเพื่อการรองรับการเปิดเสรี AEC [Online], Available :
<http://logistics.dpim.go.th/webdatas/articles/ArticleFile1837.pdf> [3 ตุลาคม 2555].

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2554, ผลการวิเคราะห์ SWOT analysis ความพร้อม
ของโลจิสติกส์ไทย เปรียบเทียบกับประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย [Online], Available :
<http://logistics.dpim.go.th/webdatas/articles/ArticleFile1837.pdf> [3 ตุลาคม 2555].

กรมเอเชียตะวันออกเฉียงใต้, 2555, ข้อมูลประเทศและเขตเศรษฐกิจในภูมิภาค [Online], Available :
<http://www.eastasiawatch.in.th/information.php?id=12> [20 สิงหาคม 2555].

กรมเอเชียตะวันออกเฉียงใต้, 2555, ภาพรวมเศรษฐกิจมาเลเซีย ปี 2555 [Online], Available :
<http://www.eastasiawatch.in.th/article.php?id=1106> [20 สิงหาคม 2555].

กฤตชญาภัก อุ่นเสรี, 2554, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC : ASEAN Economic community
[Online], Available : <http://123.242.179.85/webpntn/images/stories/PDF/asean.pdf> [27 พฤศจิกายน
2555].

กฤษดา วิสวธีรานนท์ และ กุลพงษ์ ยูนิพันธ์, 2547, Supply Chain & Logistics : ทฤษฎีและตัวอย่าง
จริง, พิมพ์ครั้งที่ 2, สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ, หน้า 4-5.

โกศล ดีศีลธรรม, 2547, เทคนิคการจัดการ โลจิสติกส์ และซัพพลายเชนในโลกธุรกิจใหม่, อิน ฟอรั
มีเดีย บั๊คส์, กรุงเทพฯ, หน้า 29-30.

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2553, โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน, พิมพ์ครั้งที่ 3, โฟกัสมีเดีย
แอนด์ พับลิชซิง จำกัด, กรุงเทพฯ, หน้า 12.

ครรชิต พุทธโกษา, 2554, กรอบประเด็นการวิจัยของประเทศไทยให้พร้อมรับสถานการณ์การรวมกลุ่ม
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน [Online], Available :
soctech.sut.ac.th/wr/web/documents/SYf49texJFLN.pdf [22 พฤษภาคม 2556].

จารุพัสดุ์ ตันติมิตร และ ฉัญฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551, “กลยุทธ์การสร้างศักยภาพการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีธุรกิจบริการ”, วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, ปีที่ 4, ฉบับที่ 1, หน้า 82-91.

จุฑามาศ ส่งศรี, 2555, “โอกาสและผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมไทยจากการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (ตอนที่1)”, วารสารอินดัสตรีเอล เทคโนโลยี รีวิว, ปีที่ 18, ฉบับที่ 233, หน้า 50-56.

เฉลิมเกียรติ ชารทองไพบุลย์, 2550, **Ocean Transport Service Quality Measurement**, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้า 1-176.

ชาติ ชันศิริ, 2555, **ทิศทางนโยบายภาคอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศของมาเลเซีย** [Online], Available : <http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/article/direction-policy-TradeofMalaysia.pdf> [16 สิงหาคม 2555].

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, **การตลาดบริการ**, ซีเอ็ดยูเคชั่น, กรุงเทพฯ, หน้า 106-107.

ไชยยศ ไชยมั่นคง และ มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง, 2550, **กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันในตลาดโลก**, ซี.วาย.ซี.ซี.เท็ม พรินติ้ง จำกัด, นนทบุรี, หน้า 34-42.

ฐาปนา บุญหล้า และ นงลักษณ์ นิมิตรภูวดล, 2555, **การจัดการโลจิสติกส์: มิติซัพพลายเชน**, บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, กรุงเทพฯ, หน้า 50-55.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2550, **การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน**, เอ็กสเปอร์เน็ท, กรุงเทพฯ, หน้า 19-30.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, “การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยเพื่อการเปิดเสรีการค้าบริการ: กรณีศึกษาของบริษัทตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าของประเทศไทย”, วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ปีที่ 29, ฉบับที่ 3, หน้า 30-45.

ทิพย์รัตน์ บุปผะศิริ, 2554, **แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการค้าเสรี** [Online], Available : www.idis.ru.ac.th [22 พฤศจิกายน 2555].

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2555, **รู้ทันSMEs มาเลเซีย** [Online], Available : <http://www.exim.go.th/doc/newsCenter/39601.pdf> [18 พฤศจิกายน 2555].

นิวัต โชติวงษ์, 2544, **เครื่องมือและแนวคิดทางการบริหาร/จัดการเชิงกลยุทธ์**, รอยัลเพรส แอนด์ แพค, กรุงเทพฯ, หน้า 1-149.

ปานทิพย์ เปลี่ยนโมฬี, 2555, **เตรียมพร้อม SMEs สู่อีซีอีซี** [Online], Available : <http://e-journal.dip.go.th/LinkClick.aspx?fileticket=uapnSvTnQaE%3D&tabid=36>, [1 ตุลาคม 2555].

ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546, “คุณภาพบริการในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา”, **บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข.**, ฉบับที่ 21, ปีที่ 3 หน้า 1-17.

ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม, 2555, **การบริหารคลังสินค้าเพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์** [Online], Available : http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_11/pdf/aw023.pdf [22 พฤศจิกายน 2555].

พัทตร์ผอง วัฒนสินธุ์, 2542, **การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ**, พิมพ์ครั้งที่ 2, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, หน้า 1-348.

พัชรินทร์ กุนศิลา, 2554, “การเตรียมความพร้อมประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน”, **วารสารสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ**, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1, หน้า 5-10.

พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล, 2555, **Malaysia (มาเลเซีย)** [Online], Available : <http://www.thaigoodview.com/node/70275> [17 สิงหาคม 2555].

ภูษณิศานันตย, 2554, **มาเลเซีย (Malaysia)** [Online], Available : <http://www.opsmoac.go.th/download/BOFAA/Malaysia%2054.pdf> [17 สิงหาคม 2555].

ปิ่นยง ราชวงษ์, 2554, **การศึกษาของอาเซียน** [Online], Available : www.aya1.go.th/actionplan/ac08.doc [20 สิงหาคม 2555]

วิทยา สุหฤทธดำรง, 2548, **Essentials of Supply Chain Management: เจาะ “แก่น” โซ่อุปทาน**, อี ไอ สแควร์ สำนักพิมพ์, กรุงเทพฯ, หน้า 26-30.

วิทยา สุหฤทธดำรง และ คณะ, 2551, **คู่มือการจัดการลอจิสติกส์และการกระจายสินค้า**, พิมพ์ครั้งที่ 3, อี.ไอ. สแควร์ สำนักพิมพ์, กรุงเทพฯ, หน้า 68-72.

วิลาสินี แจ่มอุลิตรัตน์, 2555, **ประเทศมาเลเซีย** [Online], Available : http://www.dft.go.th/Portals/0/ContentManagement/Document_Mod666/%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B9%80%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%AB%E0%B9%8C%20%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%B9%E0%B8%A5%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2@25550402-1325483008.pdf [23 สิงหาคม 2555].

วิลาสินี แจ่มอุลิตรัตน์, 2555, **การขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากไทยไปมาเลเซีย** [Online], Available : http://www.dft.go.th/Portals/0/ContentManagement/Document_Mod684/%E0%B8%9B%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%82%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2@25550607-1622014426.pdf [23 สิงหาคม 2555].

วีระพล บุญสมภพ, 2551, **การวิเคราะห์ SWOT ของอุตสาหกรรมน้ำตาลในประเทศไทย**, วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, หน้า 27.

สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง, 2555, **ความแตกต่างของเชื้อชาติและลักษณะพลเมือง** [Online], Available : http://api.rtarf.mi.th/files/API103_g5.pdf [20 สิงหาคม 2555].

สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา, 2555, **มาตรการส่งเสริมการลงทุนของมาเลเซีย** [Online], Available : <http://www.insaps.org/tradedownload/02%20Regional%20Trade%20Agreements.doc> [20 สิงหาคม 2555].

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5, 2555, ประเทศมาเลเซีย [Online], Available : <http://www1.tv5.co.th/service/mod/heritage/nation/neighbour/malaysia2.htm> [10 มิถุนายน 2556].

สถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองปีนัง, 2555, ข้อมูลพื้นฐานรัฐ [Online], Available : <http://www.thaiembassy.org/penang/th/thai-people/1118> [10 มิถุนายน 2556].

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2555, ถนนสู่ AEC เพื่อ SMEs ไทย [Online], Available : <http://www.sme.go.th/Documents/internationalization/%E0%B8%96%E0%B8%99%E0%B8%99%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B9%88%20AEC%20%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%20SMEs%20%E0%B9%84.pdf> [1 ตุลาคม 2555]

สวัสดีมาเลเซีย, 2555, มาเลเซียที่คุณรู้จัก [Online], Available : <http://www.sawasdeemalaysia.com> [15 สิงหาคม 2555].

สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2553, การบริหารเชิงกลยุทธ์ แนวคิด และทฤษฎี, พิมพ์ครั้งที่ 3, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, หน้า 124-126.

สุนีย์ วรรณโกมล, 2550, การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนโอกาส และอุปสรรคของธุรกิจค้าส่งไทย, วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, หน้า 1-211.

สำนักงานตลาดเพื่อการลงทุน, 2552, Malaysia [Online], Available : <http://www.boi.go.th/thai/asean/Malaysia/main.html> [15 สิงหาคม 2555].

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2554, “จับกระแสประชาคมอาเซียน: ความคืบหน้า โอกาส ความท้าทาย และวาระการวิจัย”, *The TRM Forum*, ปีที่ 2, ฉบับที่ 8, หน้า 3-4.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลาเขต 1, 2555, ประเทศมาเลเซีย [Online], Available : <http://203.172.179.25/historysk1/his4/asean6.htm> [15 สิงหาคม 2555].

สำนักความร่วมมือการค้าการลงทุน, 2554, นโยบายทางเศรษฐกิจของมาเลเซียที่ไทยต้องจับตามอง [Online], Available : http://203.113.25.97/the_files.pdf [21 สิงหาคม 2555].

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 1, 2555, **ประเทศมาเลเซีย** [Online], Available : <http://www.aseankan1.com/index.php?mo=3&art=650876> [15 สิงหาคม 2555].

สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2555, **รายงานการศึกษาโอกาสและผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อกระทรวงมหาดไทย** [Online], Available : www.ppb.moi.go.th/midev01/upload/asean_final.pdf [1 ตุลาคม 2555].

สำนักโลจิสติกส์, 2555, **หลักการโลจิสติกส์** [Online], Available : <http://logistics.dpim.go.th/article/listarticle0.php?grpId=215> [23 พฤศจิกายน 2555].

สุมาลี สุขตานนท์, 2554, **ท่าเรือแกลง (Klang Port)** [Online], Available : <http://www.tri.chula.ac.th> [23 พฤศจิกายน 2555].

ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา, 2556, **ระดับของเงินเฟ้อ** [Online], Available : http://www.rajsima.ac.th/media/websocial/c06/index_c06_p04.html [10 มิถุนายน 2556].

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556, **แนวโน้มการค้าชายแดนเติบโตสูงขึ้น...โอกาสการค้าและการลงทุน** [Online], Available : <http://www.ksmecare.com/Article/82/27983/%E0%B9%81%E0%B8%99%> [10 มิถุนายน 2556].

ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศ, 2555, **ประเทศมาเลเซีย** [Online] Available : <http://www.apecthai.org/apec/th/profile1.php?continentid=2&country=m9> [15 สิงหาคม 2555].

อนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์, 2555, **การดำเนินงานของภาครัฐในการพัฒนาและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม** [Online], Available : <http://logistics.dpim.go.th> [3 ตุลาคม 2555].

อรรษา สิงห์สงบ, 2555, **กฎหมายส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ไทย: การเตรียมความพร้อมต่อการเปิดเสรีบริการภายใต้ความตกลงว่าด้วยบริการของอาเซียน** [Online], Available : http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_10/pdf/aw7.pdf [3 ตุลาคม 2555].

อัทธ์ พิศาลวานิช และ คณะ, 2553, **โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโลจิสติกส์และขนส่งสินค้าทางบกของไทยและประเทศในอาเซียน, ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.**

องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2556, จุดแข็ง-จุดอ่อน-ป้องกัน ของประเทศต่างๆใน AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน [Online], Available : <http://www.thai-aec.com/140> [10 มิถุนายน 2556].

อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ, 2555, **Challenge and Opportiity on Trade logistics in ASEAN** [Online], Available : http://www.nesdb.go.th/Portals/0/tasks/dev_logis/docu/data_1125250912.pdf [2 ตุลาคม 2555].

อาร์วายทีไนน์, 2555, **มาเลเซียเผยมูลค่าการค้าทำสถิติสูงเป็นประวัติการณ์ในปี 2554** [Online], Available : www.ryt9.com/s/iq03/1341521 [20 พฤศจิกายน 2554]

เอกชัย บุญยาพิชฐาน, 2553, **คู่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมืออาชีพ**, สำนักพิมพ์ปัญญาชน, กรุงเทพฯ, หน้า 70-90.

Blesic, I.,Dzigurski, A.I.,Dragin,A., Ivanovic,L. and Pantelic,M., 2011, “Application of Gap Model in the Researches of Hotel Services Quality”, **Turizam**, Vol.15 No.1, pp. 40-52.

Booms, B.H. and BitnerM.J., 1981, “Marketing Strategies and Organization Structures for Services Firms”, In **Marketing of Services**, Donnelly, J. and George, W., eds., Chicago: American Marketing, pp. 47-51.

Central Intelligence Agency, 2012, **The World Factbook** [Online], Available : <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/my.html> [2012, August 20].

Christopher, M., 2005, **Logistics and Supply Chain Management Creating Value-Adding Networks**, 3rd ed., FT Prentice Hall Finance Time,Great Britain, p.4.

Council of Supply Chain Management Professional, 2010, **Supplychain Management Terms and Glossarary** [Online], Available : <http://cscmp.org/digital/glossary/glossary.asp> [2012, November 23].

DEPARTMENT OF STATISTICS, MALAYSIA, 2011, **Consumer Price Index Malaysia** [Online], Available : http://www.statistics.gov.my/portal/index.phpoption=com_en [2013, June 10].

DEPARTMENT OF STATISTICS, MALAYSIA, 2012, **Malaysia - International Investment Position** [Online], Available : www.statistics.gov.my/portal/index.php?option=com_content [2013, June 10].

Fawcett S. E., Ellram, L.M. and Ogden, J.A., 2007, **Supply chain Management From Vision to Implementation**, Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Ferrell, O.C. and Hartline, M.D., 2005, **Marketing Strategy**, 3rd ed., Thomson Southwestern, Mason, pp. 82.

Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J., 2001, **Service Management Operation Strategy And Information Technology**, 3rd ed., McGraw-Hill/Irwin, pp. 43-48.

Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J., 2004, **Service Management Operation Strategy And Information Technology**, 4th Edition, McGraw-Hill/Irwin, pp. 44-45.

Gronroos, C., 1984, "A Service Quality Model and Its Implications", **European Journal of Marketing**, Vol.18, No.4, pp. 36-44.

Ho, J.S.Y., Ong, L.T., Tiffany, F., Kok, L.F. and Teh, T.Y., 2012, "Logistics Service Quality among Courier Services in Malaysia", **2012 International Conference on Economics, Business Innovation IPEDR**, 5-6 May 2012, Kuala Lumpur, Vol. 38., pp. 113-117.

Gong, J., Ogasawara, T. and Suzuki, S., "2011, Supply Chain Operational Performance and Its Influential Factors: Cross National Comparison between Japan and China", **Brazilian Journal of Operations and Production Management**, Vol. 8., No.2., pp. 67-87.

Jun L. and He G., 2007, "Study on Railway Transport Service Evaluation", **IEEE Conference Publication**, 21-25 September 2007, LianNing, pp. 3313-3316.

Malaysia Airports Holdings Berhad, 2012, **Kota Kinabalu International Airport** [Online], Available : <http://www.malaysiaairports.com.my> [2012, August 30].

Lehtinan, U. and Lehtinan, J.R., 1982, "Service Quality- a Study of Dimensions", Unpublish Working Paper, **Service Management Institute**, Helsinki, pp. 439-460.

Lewis, R.C. and Booms, B.H., 1983, "The Marketing Aspects of Service Quality", **American Marketing Association**, Chicaco, II.,pp. 99-107.

Liang, M.C. and Jung, C.K., 2010, "The Relations of Organizational Characteristics Customer-Oriented Behavior and Service Quality", **African Journal of Business Management**, Vol. 4, No.10, pp. 2059-2074.

Malaysia External Trade Development Corporation, **Malaysia External Trade Statistics** [Online], Available : http://www.matrade.gov.my/en/component/joomdoc/doc_download/1404-trade-performance-2012 [2012, 20 August].

Malaysia Investment Development, 2011, **Malaysia Investment Performance 2011** [Online], Available : <http://www.matrade.gov.my/en/malaysia-exporters-section/155/1916-malaysias-trade-performance-2011> [2012, 20 August].

Malaysian Meteorological Department, 2012, **General Climate of Malaysia** [Online], Available : http://www.met.gov.my/index.php?option=com_content&task=view&id=75&lang=english [2012, August 30].

Ministry of International Trade and Industry, 2012, **Free Trade Agreement** [Online], Available : http://www.miti.gov.my/cms/content.jsp?id=com.tms.cms.section.Section_8ab55693-7f000010-72f772f7-46d4f042 [2013, June 10].

Ministry of International Trade and Industry, 2012, **Summary of Malaysia's Monthly Trade**, [Online], Available : <http://www.miti.gov.my/cms/content.jsp?id=com.tms.cms.article.Article> [2013, June 10].

- Mudie, P. and Angela P., 2006, **Service Marketing Management**, 3rd ed., Elsevier Ltd., pp. 92-93.
- Nitin, S., Deshmukh, S.G. and Perm, V., 2005, “Service quality models : a review”, **International Journal of Quality and Reliability Management**, Vol.22, No. 9, pp. 913-949.
- Omar,C.Z. and Jusoh, O., 2011, “Involvement of Malaysian SMEs in Logistics: Potential and Prospects”, **Second International on Business and Economic Research**, 14 March 2011, Kedah, Malaysia, pp. 1855-1875.
- Oxford Business Group, 2011, **The Report: Malaysia 2011** [Online], Available : http://books.google.co.th/books/about/The_Report_Malaysia_2011_Oxford_Business.html?id=3ClCfN0WRjwC&redir_esc=y [2012, August 20].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L., 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, **Journal of Marketing**, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L., 1990, **Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectation**, Free Press.
- Royal Thai Embassy Kuala Lumpur, 2555, **Malaysia Economic Fact Sheet** [Online], Available : <http://www.thaibizmalaysia.com/ThaiDev/pdf/my%20econ%20factsheet%2001-12.pdf> [2012, August 20].
- Thamsatitdejetal, P., 2012, **ASEAN Business Intelligence Report** [Online], Available : http://www.nstda.or.th/attachments/8371_ASEANworldspotlight-05-2012-v1.pdf [2013, May 24].
- Robinson,S., 1999, “Measuring service quality: current thinking and future requirements”, **Marketing Intelligence & Planning**, Vol. 17, No. 1, pp. 21 – 32.
- Waters D., 2009, **Supply Chain Management An Introduction to Logistics**, 2nd ed., Palgrave Macmillan, United Kingdom, pp. 9-10.

Shahin, A., 2006, "SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services", In **Service quality – An introduction**, Partha Sarathy, 15th ed., Andhra Pradesh: ICFAI University Press, pp. 117-131.

Sumantri, Y. and Lau, S., 2011, "The Current Status of Logistics Performance Drivers in Indonesia: An Emphasis on Potential Contributions of Logistics Service Providers (LSPs)", **Journal of Asia Pacific Business Innovation & Technology Management**, Vol. 1, No.1, pp. 34-50.

The Daily beast, 2012, **The World Best Country** [Online], Available : <http://www.thedailybeast.com/newsweek/2010/08/15/interactive-infographic-of-the-worlds-best-countries.html> [2012, August 20].

Trading Economics, 2013, **MALAYSIA GDP** [Online], Available : <http://www.tradingeconomics.com/malaysia/gdp-growth> [2013, June 10].

Webster,S, 2008, **Principles and tools for supply chain management**, McGraw-Hill, USA.

World bank, 2012, **GLOBAL RANKINGS 2012** [Online], Available : ipisurvey.worldbank.org, [2012, August 27]

World Economic Forum, 2013, **The Global Competitiveness Report 2012-2013** [Online], Available : http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf [2013, May 22].

Zeithaml,V.A., 1981, "How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services", In **Marketing of Services**, J. Donnelly and W. George, eds., Chicago, American Marketing, pp. 186-190.

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J., 1996, **Services Marketing**, McGraw-Hill, New Jersey, New York

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามของผู้ให้บริการโลจิสติกส์



**แบบสำรวจข้อมูลการประเมินคุณภาพในการให้บริการที่จะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยสำหรับการเตรียมตัวเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**

แบบสำรวจข้อมูลการประเมินนี้เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีวัตถุประสงค์เพื่อบ่งชี้สถานการณ์ความพร้อมของในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในบริษัทของ AEC และวิเคราะห์การพัฒนาเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

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

- โครงการย่อยที่ 1 การปรับรูปแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 2 การปรับรูปแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 3 การปรับรูปแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 4 การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยโดย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

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			
	พนักงานประจำ	พนักงานจ้างเหมา	พนักงานมีทักษะ	พนักงานไม่มีทักษะ	สูงกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปวช./ ปวส.	ต่ำกว่าปวช./ 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) สิ้นทรัพย์ของบริษัท (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ สำหรับสิ้นทรัพย์ที่มีและระบุจำนวนที่มี)

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
.....
.....

สิ้นทรัพย์ของบริษัทผู้รับจ้างเหมาช่วง (Outsource Company) (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ สำหรับสิ้นทรัพย์ที่มีและระบุจำนวนที่มี)

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 % %
7 () ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ % %
8 () บริการให้คำปรึกษา % %
9 () บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ % %
10 () บริการอื่นๆ โปรดระบุ % %
.....		

1.10) กิจกรรมเพิ่มมูลค่าใดบ้างที่บริษัทเสนอหรือมอบให้แก่ลูกค้า

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1 () ความช่วยเหลือในการจัดทำเอกสารทางราชการ | 2 () การติดฉลากและบรรจุหีบห่อ |
| 3 () การตรวจสอบหรือติดตามสินค้า | 4 () บริการให้คำปรึกษา |
| 5 () การจัดซื้อ (วัตถุดิบ/ สินค้า) | 6 () และอื่นๆ โปรดระบุ..... |

1.11) หากบริษัทของคุณมีการแบ่งประเภทลูกค้า กรุณาระบุวิธีที่ใช้แบ่งประเภทลูกค้า

- | | | |
|---------------------------|------------------------|---|
| 1 () ปริมาณการบริการ | 2 () ชนิดของการบริการ | 3 () ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า |
| 4 () อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |

1.12) คุณคิดว่าข้อใดเปรียบทางการแข่งขันที่บริษัทของคุณมีให้แก่ลูกค้าคืออะไร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อพร้อมทั้งระบุสัดส่วนในแต่ละข้อที่มีหรืออธิบายอย่างคร่าวๆ)

- | | |
|--|---|
| 1 () การลดต้นทุน | % |
| 2 () การลดเวลา | % |
| 3 () ปรับปรุงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร (Resource utilization) | % |
| 4 () ปรับปรุงระดับการให้บริการ | % |
| 5 () การบูรณาการห่วงโซ่อุปทาน โปรดอธิบาย | |
| | |
| 6 () และอื่นๆ โปรดระบุ | |

1.13) ทางบริษัทมีตัวชี้วัด (KPI) และระดับคุณภาพการให้บริการเท่าไรที่ตกลงไว้กับลูกค้า

- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| 1 () ส่งของตรงต่อเวลา | % (on time) |
| 2 () อัตราการเกิดอุบัติเหตุ | % / 1,000,000 กม. |
| 3 () ความแม่นยำของสินค้าคงคลัง | % (inventory accuracy) |

- 4 () การใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในคลังสินค้า %
- 5 () ความแม่นยำของการหยิบสินค้า % (picking accuracy)
- 6 () ความแม่นยำของเอกสาร % (document accuracy)
- 7 () ความแม่นยำของการประเมินงบประมาณ % (budget estimation accuracy)
- 8 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.14) วิธีที่จะได้รับและจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า (เรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ 1 ถึง 5)

- 1 () การเยี่ยมและร่วมฟังการประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้าเป็นประจำ 2 () โทรศัพท์ / โทรสาร
- 3 () อีเมลล์ เว็บไซต์ 4 () สำรวจ (Survey)
- 5 () อื่นๆ โปรดระบุ

1.15) แผนกลยุทธ์ของบริษัทในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พร้อมทั้งเลือกประเภทของแผนกลยุทธ์)

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

ส่วนที่ 2 โครงสร้างระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต (เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์)

2.1) บริษัทของคุณมีเครือข่ายทางด้าน โลจิสติกส์กับบริษัทอื่นหรือผู้ให้บริการ โลจิสติกส์หรือไม่ ถ้ามีกรุณาระบุชื่อ บริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และประเทศที่บริษัทนั้นตั้งอยู่ พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย ลงในตารางเพื่อระบุประเภทของการบริการ

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

ชื่อบริษัท	ประเทศ	ประเภทของบริการ			
		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	รูปแบบการขนส่งที่วางแผนไว้เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์
()ทางอากาศ ()ทางถนน ()ทางราง ()ทางน้ำ/ทะเล	()ทางอากาศ ทางถนน () ทางราง () ทา ()งน้ำทะเล/

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

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

3.2) สิ่งที่ต้องการจากภาครัฐเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (เรียงลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ 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		
การศึกษากฎระเบียบข้อบังคับของ AEC			การจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ		
การมองหาโอกาสในการ outsource			การหาตลาดใหม่		
การวางแผนในการร่วมทุน			ลดต้นทุน		
วางแผนด้านจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม			อื่นๆ โปรดระบุ		

ส่วนที่ 4. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม

4.1) กรุณาระบุคะแนนความเห็นจากมุมมองของท่านในสำหรับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบประเทศของท่านกับประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนดังนี้

- 5 - ท่านเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง
- 4 - ท่านเห็นด้วย
- 3 - ท่านไม่แน่ใจ
- 2 - ท่านไม่เห็นด้วย
- 1 - ท่านไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

ลำดับที่	คำถาม	ความเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านแรงงาน เช่น ค่าแรงงานต่ำ หรือ แรงงานมีทักษะสูง เป็นต้น	5	4	3	2	1
2	วัตถุดิบ เช่น ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ มีปริมาณวัตถุดิบมาก เป็นต้น	5	4	3	2	1
3	ระบบโลจิสติกส์ เช่น คุณภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เป็นต้น	5	4	3	2	1
4	ด้านสาธารณูปโภค (Infrastructure) เช่น การให้บริการด้านพลังงาน เป็นต้น	5	4	3	2	1
5	ด้านรัฐบาล เช่น เสถียรภาพ และการให้การสนับสนุนของรัฐบาล	5	4	3	2	1
6	ด้านเศรษฐกิจ เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย	5	4	3	2	1
7	ด้านความเสี่ยง เช่น ภัยธรรมชาติ	5	4	3	2	1
8	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การได้เปรียบทางการคมนาคม หรือความสะดวกในการเข้าถึงท่าเรือ เป็นต้น	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการให้บริการ

กรุณาให้คะแนนคุณภาพตั้งแต่ 1 (น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด) เมื่อพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพที่ถูกคาดหวังจากบริษัทของคุณ (เช่น คุณภาพของการบริการอะไรที่ลูกค้ามองว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจของเขา) และประสิทธิภาพของบริษัทของคุณที่ถูกค่าได้รับจากบริษัทของคุณ

หมายเหตุ : P = ประสิทธิภาพที่ถูกค่าได้รับ (บริษัทมีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร) และ E = ประสิทธิภาพที่ถูกค่าคาดหวัง (ลูกค้าคาดหวังคุณภาพของการให้บริการอย่างไรจากบริษัทของคุณ)

รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่เห็น ได้ตั้งแต่ก่อนที่จะใช้บริการ	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 การติดฉลาก 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 cross-docking (กระบวนการให้บริการขึ้น transaction)	P	5	4	3	2	1
	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 5S 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

ส่วนที่ 6. การประเมินศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Scorecard) โครงการ การปรับรูปแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
(1) กลยุทธ์ของสถานประกอบการ	(1) การให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์		ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้กำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ องค์กรไม่มีหน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบกิจกรรมด้านโลจิสติกส์โดยรวมขององค์กร	ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ องค์กรไม่มีหน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบกิจกรรมด้านโลจิสติกส์โดยรวมขององค์กร	ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ องค์กรมีหน่วยงานหรือคณะทำงานรับผิดชอบกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ (ซึ่งเป็นบุคลากรจากหลายฝ่ายมารวมตัวกันหรือประชุมกันเป็นครั้งคราว)	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการตั้งดัชนีชี้วัดด้านโลจิสติกส์ (Logistics Key Performance Index) มีการประเมินผลกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ภายในองค์กร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการทบทวนและพัฒนาแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง
	(4) การจัดทำระบบในการประเมินและพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า		องค์กรไม่มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นการแก้ไขปัญหาแบบเฉพาะหน้าหรือเป็นครั้งคราวเท่านั้น	องค์กรมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยแผนก/ฝ่ายขายเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น	องค์กรมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยแผนก/ฝ่ายขายเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้ง

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
				ไม่มีการบันทึกข้อ ร้องเรียนของลูกค้าที่ เกิดขึ้น	มีระบบในการจัดการ และจัดเก็บข้อร้องเรียน ของลูกค้าที่เกิดขึ้น	เกี่ยวข้องกับ เฉพาะ ภายในองค์กร มีการนำผลสำรวจ ความพึงพอใจของ ลูกค้ามาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาวิธีการ ทำงาน ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ดีขึ้น	ภายในองค์กร ผู้ส่ง มอบ และลูกค้า มีมาตรการป้องกัน ปัญหาต่างๆ ที่อาจ เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่ง ส่งผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้า (กำหนดจากการ วิเคราะห์ความพึง พอใจของลูกค้า)
(5) การจัดทำ ระบบในการ พัฒนาและ ประเมิน พนักงาน			องค์กรไม่มีการกำหนดถ้อยแถลง (Commitment Statement) และประกาศให้ทราบทั่วกัน ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานด้าน โลจิสติกส์	องค์กรมีการกำหนดถ้อย แถลง (Commitment Statement) และประกาศให้ ทราบทั่วกัน ไม่มีการฝึกอบรมพนักงาน ด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีการกำหนดถ้อย แถลง (Commitment Statement) และประกาศ ให้ทราบทั่วกัน มีโครงการฝึกอบรมเพื่อ ยกระดับสมรรถนะของ พนักงานให้เป็นไปตาม	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 3 และ มีระบบการวัดผล การทำงานและ ประเมินการทำงาน ของพนักงานให้ เป็นไปตามถ้อย	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 4 และ มีระบบการจัดการ องค์ความรู้ เพื่อให้ เกิดการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ และ การเรียนรู้ระหว่าง

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
					ด้อยแกลงขององค์กร	แกลงขององค์กร	กลุ่ม และพนักงาน แต่ละระดับของ องค์กร
(1) การกำหนด แผนงาน ด้านโลจิสติกส์			องค์กรไม่มีแผนงานด้านโลจิสติกส์เป็น ลายลักษณ์อักษร	แต่ละส่วนงานด้านโลจิสติกส์มีแผนงานด้านโลจิสติกส์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีการนำแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ระดับองค์กรมาใช้ในการวางแผนร่วมกันในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแผนงานของหน่วยงานต่างๆ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กร ลูกค้า และผู้ส่งมอบ เป็นครั้งคราว หรือประสานความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีแผนงานการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กร ลูกค้า และผู้ส่งมอบ โดยวางแผนร่วมกันพัฒนาอย่างเป็นระบบ หรือเป็นโครงการต่อเนื่องระยะยาว เช่น มีการออกแบบหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้เหมาะสมกับการขนถ่ายวัสดุ/สินค้า
(2) การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน							

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
							(Design for Logistics) เป็นต้น
	(2) การ พยากรณ์ความ ต้องการของ ลูกค้าและ แนวโน้ม ทางการตลาด		องค์กรไม่มีการพยากรณ์การขายและ ความต้องการของลูกค้า	องค์กรมีการพยากรณ์ ความต้องการของลูกค้า (ในผลิตภัณฑ์หลัก) โดย อาศัยประสบการณ์ของ ฝ่ายขาย บันทึกความต้องการของ ลูกค้าที่พยากรณ์เป็นลาย ลักษณ์อักษร	องค์กรมีการพยากรณ์ ความต้องการของลูกค้า (ในผลิตภัณฑ์หลัก) โดย อาศัยข้อมูลในอดีต และ วิธีการทางสถิติ บันทึกความต้องการของ ลูกค้าที่พยากรณ์เป็นลาย ลักษณ์อักษร มีการนำผลจากการ พยากรณ์ไปใช้ประโยชน์ ด้านต่างๆ เช่น การ วางแผนการตลาด การ วางแผนยอดขาย เป็นต้น	องค์กรมีการ พยากรณ์ความ ต้องการของลูกค้า และ แนวโน้มทาง การตลาด (ใน ผลิตภัณฑ์หลัก) โดย อาศัยข้อมูลในอดีต และวิธีการทางสถิติ บันทึกความต้องการ ของลูกค้าที่พยากรณ์ เป็นลายลักษณ์ อักษร มีการนำผลจากการ พยากรณ์ไปใช้ ประโยชน์ด้านต่างๆ	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 4 และ มีความร่วมมือกับ ลูกค้าในการพยากรณ์ แนวโน้มทางการ ตลาดร่วมกัน เช่น ลูกค้าส่งผ่านข้อมูล การขายสินค้าที่ แท้จริงมาให้ เป็นต้น

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5	
						เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนยอดขาย เป็นต้น		
(2) การวางแผนและ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน	(3) การวางแผน และการปรับ แผนการทำงาน ด้านโลจิสติกส์ ของสถาน ประกอบการ		องค์กรไม่มีการวางแผนการขาย การสั่งซื้อวัตถุดิบ หรือการจัดส่งสินค้า	องค์กรมีการวางแผนการขาย และ แผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ และ แผนการจัดส่งสินค้า มีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เช่น การขาย การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดส่ง และการสั่งซื้อ ที่เป็นอิสระ ไม่มีการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน	องค์กรมีการวางแผนการขาย และ แผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ และ แผนการจัดส่งสินค้าร่วมกัน โดยพิจารณาวัตถุดิบและสินค้าคงคลัง เพื่อการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และ มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ในการวางแผนต่างๆ เช่น แผนการขาย การสั่งซื้อวัตถุดิบ และการจัดส่งสินค้าร่วมกัน โดยพิจารณาวัตถุดิบและสินค้าคงคลัง เพื่อการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เช่น การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดส่ง การสั่งซื้อ และอื่นๆ โดยใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เวลาเดียวกัน เพื่อวางแผนต่างๆ เช่น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ มีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เช่น การขาย การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดส่ง การสั่งซื้อ และอื่นๆ โดยใช้ฐานข้อมูลร่วมกันส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการพัฒนาไปสู่การติดต่อสื่อสารข้อมูล

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						แผนการผลิต การจัดส่ง และการ ส่งมอบ ของผู้ส่งมอบ	กับภายนอกในด้าน ต่างๆ เช่น แผนการ ขายของลูกค้า สถานภาพของผู้ส่ง มอบ เป็นต้น
	(4) ระบบการ จัดการและ ติดตามสถานะ ของสินค้า วัสดุ คงคลัง และ กิจกรรม ด้านโลจิสติกส์		องค์กรไม่มีการติดตามหรือตรวจสอบ สถานะและปริมาณของสินค้าและวัสดุ คงคลังแต่ละประเภท	องค์กรมีการติดตามหรือ ตรวจสอบสถานะและ ปริมาณของสินค้าและ วัสดุคงคลัง มีการวางแผนการจัดการ วัสดุและวัตถุดิบคงคลังให้ เป็นไปตามความต้องการ ของลูกค้า	องค์กรมีระบบในการ จัดการและติดตาม สถานะและปริมาณของ สินค้าและวัสดุคงคลัง สามารถติดตามและ ตรวจสอบสถานะของ กิจกรรมด้านการจัดซื้อ วัตถุดิบและการจัดส่ง สินค้า เมื่อต้องการทราบ	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 3 และ มีระบบการติดตาม และตรวจสอบ สถานะของการ จัดซื้อหรือจัดหาใน องค์กรแบบ ทันทีทันใด (Real Time)	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 4 และ มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และ สื่อสารแลกเปลี่ยน ข้อมูลกับลูกค้าและ ผู้ส่งมอบในด้าน ต่างๆ เช่น ระดับ สินค้าคงคลัง การ จัดซื้อจัดหาร่วมกัน เป็นต้น เพื่อ ประกอบการ ตัดสินใจ
	(5) การพัฒนา		กิจกรรมต่างๆ ไม่มีการกำหนดวิธีการ	กิจกรรมที่สำคัญต่างๆ มี	กิจกรรมที่สำคัญต่างๆ มี	องค์กรมีคุณสมบัติ	องค์กรมีคุณสมบัติ

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	ขั้นตอนการทำงานและกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน		ทำงานที่เป็นมาตรฐาน	การกำหนดวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดยังไม่ครบถ้วนและต่อเนื่อง	การกำหนดวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง	ตามระดับ 3 และมีการกำหนดมาตรฐานวิธีและขั้นตอนการทำงานที่มีการติดต่อกับผู้ส่งมอบและลูกค้า มีการนำมาตรฐานมาปฏิบัติอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและต่อเนื่อง	ตามระดับ 4 และมีการพัฒนาวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
	(6) การพัฒนาหน่วยงานรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์		องค์กรไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีการประกาศขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ มีการวิเคราะห์หาจำนวนบุคลากร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีการมอบหมายตำแหน่งงานด้านโลจิสติกส์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรตามแผนงานที่	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการวิเคราะห์และประเมินความสามารถ (Competency) ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในตำแหน่ง	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีแผนกำลังคนทดแทนขององค์กร มีแผนการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ที่มีความพร้อมและต่อเนื่อง

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
				ที่เหมาะสมในแต่ละ ตำแหน่งงาน	วางไว้	ต่างๆ มีแผนการพัฒนา บุคลากรด้าน โลจิสติกส์ตามผล การประเมิน ความสามารถของ บุคลากร	
(3) ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล ด้านโลจิสติกส์	(1) การพัฒนา กิจกรรม ด้านโลจิสติกส์		องค์กรไม่มีการวางแผนพัฒนาและ ปรับปรุงกิจกรรมด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีแผนพัฒนาและ ปรับปรุงกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ในบางกิจกรรม เท่านั้น โดยมีการกำหนด เป้าหมายเป็นลายลักษณ์ อักษร	องค์กรมีแผนพัฒนาและ ปรับปรุงกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ในทุกกิจกรรม โดยมีการกำหนด เป้าหมายเป็นลายลักษณ์ อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 3 และ ประสบความสำเร็จ ในการพัฒนา กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ในบาง กิจกรรม มีแผนการพัฒนา กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ให้มีการ	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จ ในการพัฒนา กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ในทุกกิจกรรม มีแผนการพัฒนาและ ปรับปรุงกิจกรรม ด้าน โลจิสติกส์อย่าง ต่อเนื่อง

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						เชื่อมโยงถึงกัน ภายในองค์กร	มีการพัฒนากิจกรรม ด้านโลจิสติกส์ของ ทั้งองค์กร ผู้ส่งมอบ และลูกค้า ให้สามารถสอดคล้อง ประสานถึงกันได้
(2) อัตราการ หมุนเวียน สินค้า คงคลัง (Inventory Turnover) และ ช่วงระยะเวลา รอบ หมุนเวียนวัฏ จักร เงินสด (Cash to Cash Cycle)			องค์กรไม่ทราบอัตราการหมุนเวียน สินค้าคงคลังและช่วงระยะเวลารอบ หมุนเวียนวัฏจักรเงินสด	องค์กรทราบอัตราการ หมุนเวียนสินค้า คงคลังของวัตถุดิบและ ผลิตภัณฑ์บางประเภท หรือ ทราบเฉพาะช่วง ระยะเวลารอบ หมุนเวียนวัฏจักรเงินสด	องค์กรทราบอัตราการ หมุนเวียนสินค้าคงคลัง ของวัตถุดิบและ ผลิตภัณฑ์บางประเภท ทราบช่วงระยะเวลารอบ หมุนเวียนวัฏจักรเงินสด	องค์กรทราบอัตรา การหมุนเวียนสินค้า คงคลังของวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ทุก ประเภท ทราบช่วงระยะเวลา รอบหมุนเวียนวัฏ จักรเงินสด มีแผนงานเพื่อเพิ่ม อัตราการหมุนเวียน สินค้าคงคลัง หรือ ลดช่วงระยะเวลา	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จ ในการเพิ่มอัตราการ หมุนเวียนสินค้าคง คลัง และ ลดช่วง ระยะเวลารอบ หมุนเวียนวัฏจักรเงิน สดได้ตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ มีการวางแผนงานใน การเพิ่มอัตราการ

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	Time)					รอบหมุนเวียน วัฏจักรเงินสด โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร มีแนวทางในการบริหารสินค้าคงคลังให้สอดคล้องกับงบกระแสเงินสดขององค์กร	หมุนเวียนสินค้าคงคลัง และ ลดช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสดอย่างต่อเนื่อง
(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	(3) ช่วงเวลานำในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า (Customer Lead Time) และ ประสิทธิภาพในการจัดการคำสั่งซื้อ		องค์กรไม่สามารถกำหนดช่วงเวลานำมาตรฐาน (Standard Lead Time) ให้กับลูกค้าแต่ละราย หรือผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทได้	องค์กรมีการกำหนดช่วงเวลานำมาตรฐานของลูกค้า หรือผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และ มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับช่วงเวลานำในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าแต่ละรายมาใช้ในการวางแผนการจัดส่งสินค้า (ประกอบด้วย 1. การ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีแผนงานเพื่อลดช่วงเวลานำมาตรฐานของลูกค้า หรือผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท และ เพิ่มประสิทธิภาพในการ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จในการลดช่วงเวลานำมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า และ เพิ่ม ประสิทธิภาพในการ

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
					บรรทุกสินค้าในพาหนะ แต่ละคัน 2. เส้นทางที่ใช้วิ่ง และ 3. ลำดับในการส่งสินค้า)	จัดส่ง โดยมีการ กำหนดเป้าหมาย เป็นลายลักษณ์ อักษร	จัดส่งตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ มีการวางแผนงานใน การลดช่วงเวลานำ มาตรฐาน หรือ เพิ่ม ประสิทธิภาพในการ จัดส่งอย่างต่อเนื่อง
(4) ประสิทธิภาพ และคุณภาพใน การจัดส่ง สินค้า			องค์กรไม่มีการวัดอัตราการส่งมอบที่ ทันเวลา (On Time Delivery) และความถูกต้อง ในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Fulfillment Accuracy)	องค์กรมีการวัดอัตราการ ส่งมอบที่ทันเวลาและ ความถูกต้องในการเติม เต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า แต่ ทั้งสองตัวมีประสิทธิภาพ ต่ำกว่า 95%	องค์กรมีการวัดอัตราการ ส่งมอบที่ทันเวลาและ ความถูกต้องในการ เติมเต็มคำสั่งซื้อของ ลูกค้า อัตราการส่งมอบที่ ทันเวลา หรือความ ถูกต้องในการเติมเต็มคำ สั่งซื้อของลูกค้า ทั่วไคตัว หนึ่ง มีประสิทธิภาพสูงกว่า 95%	องค์กรมีการวัด อัตราการส่งมอบที่ ทันเวลาและความ ถูกต้องในการเติม เต็มคำสั่งซื้อของ ลูกค้า อัตราการส่งมอบที่ ทันเวลาและความ ถูกต้องในการเติม เต็มคำสั่งซื้อของ ลูกค้ามี ประสิทธิภาพ	องค์กรมีคุณสมบัติ ตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จ ในการเพิ่มอัตราการ ส่งมอบที่ทันเวลาและ ความถูกต้องในการ เติมเต็ม คำสั่งซื้อของ ลูกค้าตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ ให้ผู้ส่งมอบและ ลูกค้ามีส่วนร่วมใน การปรับปรุงและ

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
					มีการเก็บข้อมูลสาเหตุหลักของการส่งมอบที่ล่าช้าหรือผิดพลาด	สูงกว่า 95% มีแผนงานเพื่อเพิ่มอัตราการส่งมอบที่ทันเวลาและความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการป้องกันการส่งมอบที่ล่าช้าหรือผิดพลาดอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	รักษาประสิทธิภาพในการส่งมอบสินค้าและการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า
	(5) ดินค้าคงคลังและต้นทุนค่าเสียโอกาส		องค์กรไม่มีการกำหนดระดับสินค้าคงคลังเป้าหมาย (Target Stock Level) ไม่มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้า	องค์กรมีการกำหนดระดับสินค้าคงคลังเป้าหมาย (Target Stock Level) ไม่มีการแบ่งกลุ่มของสินค้าคงคลังเพื่อการ	องค์กรมีการแบ่งกลุ่มของสินค้าคงคลังเพื่อการบริหารจัดการ มีการกำหนดระดับสินค้า	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีแผนพัฒนาเพื่อลดความเบี่ยงเบนระหว่างระดับสินค้า	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และประสบความสำเร็จในการลดความเบี่ยงเบนระหว่าง

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
			บริหารจัดการ เช่น Category Management หรือ การจัดลำดับความสำคัญ ในการบริหารจัดการ สินค้าคงคลัง (ABC Analysis) เป็นต้น มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้า เฉพาะใน ส่วนขององค์กรเท่านั้น	คงคลังเป้าหมาย (Target Stock Level) ตามกลุ่มของสินค้าคงคลังที่แบ่งไว้ มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้า เฉพาะใน ส่วนขององค์กร เท่านั้น	คงคลังเป้าหมาย กับระดับสินค้าคงคลังที่มีการเก็บไว้จริง (Actual Stock Level) โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นหลายลักษณะอักษร	ระดับสินค้าคงคลังเป้าหมายกับระดับสินค้าคงคลังที่มีการเก็บไว้จริง มีการวางแผนงานในการลดความเบี่ยงเบนระหว่างระดับสินค้าคงคลังเป้าหมายกับระดับสินค้าคงคลังที่มีการเก็บไว้จริงอย่างต่อเนื่อง มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้า ของทั้งองค์กร ลูกค้าและผู้ส่งมอบ	
(6) กิจกรรมเกี่ยวกับ			องค์กรไม่มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรไม่มีนโยบายด้านความปลอดภัย	องค์กรมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความ	องค์กรมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	สิ่งแวดล้อม และความ ปลอดภัยที่ สถาน ประกอบการมี ส่วนร่วม			ปลอดภัย กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้น เพราะข้อบังคับด้าน กฎหมายเท่านั้น กิจกรรมด้านความ ปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่ เกิดขึ้นเพราะข้อบังคับด้าน กฎหมายเท่านั้น	ปลอดภัย มีการประเมินและ วิเคราะห์ผลกระทบด้าน สิ่งแวดล้อม ที่เกิดจาก กระบวนการดำเนิน กิจกรรม โลจิสติกส์ขององค์กร มีการประเมินและ วิเคราะห์ผลกระทบด้าน ความปลอดภัย ที่เกิดจาก กระบวนการดำเนิน กิจกรรม โลจิสติกส์ขององค์กร	มีแผนในการ ปรับเปลี่ยนระบบ โลจิสติกส์ของ องค์กรเพื่อลด ผลกระทบด้าน สิ่งแวดล้อมในทุก กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนด เป้าหมายเป็นลาย ลักษณ์อักษร มีแผนในการ ปรับเปลี่ยนระบบ โลจิสติกส์ของ องค์กรเพื่อลด ผลกระทบด้านความ ปลอดภัยในทุก กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนด เป้าหมายเป็นลาย	ประสบความสำเร็จ ในการพัฒนาตาม เป้าหมายของ แผนงานด้าน สิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัยที่กำหนด ให้ผู้ส่งมอบ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วน เสียมีส่วนร่วมในการ ลดผลกระทบด้าน สิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัยอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						ลักษณะอักษร	
	(7) การบริหารจัดการต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ (ต้นทุนการจัดส่ง การบริหารสินค้าคงคลังและการบริหารคำสั่งซื้อ เป็นต้น)		องค์กรไม่ทราบต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์	องค์กรทราบต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์บางตัวที่สำคัญ	องค์กรทราบต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ครบทุกตัว มีการนำข้อมูลด้านต้นทุนมาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการบริหารจัดการ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีแผนงานเพื่อลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร มีการนำหลักการบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing: ABC) มาใช้วิเคราะห์กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เพื่อปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมาก	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และสามารถลดต้นทุนโลจิสติกส์รวมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการพัฒนากลยุทธ์ในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ร่วมกับผู้ส่งมอบและลูกค้าขององค์กร เช่น มีการใช้ช่องทางในการกระจายสินค้าร่วมกัน ซึ่งจะทำให้องค์กรสมาชิกได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (Win-Win Scenario)

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						ขึ้น	
(4) ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	(1) การกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ		องค์กรไม่มีการกำหนดรหัสมาตรฐานให้กับสินค้าและกระบวนการ	องค์กรมีการกำหนดรหัสมาตรฐานให้กับสินค้าบางรายการ หรือกระบวนการบางส่วน	องค์กรมีการกำหนดรหัสมาตรฐานให้กับสินค้าทุกรายการ และกระบวนการทั้งระบบ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการประยุกต์ใช้รหัสมาตรฐานที่กำหนดเข้ากับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ต่างๆ (เช่น ระบบ ERP ระบบ CRM ระบบ TMS ระบบ Barcode ฯลฯ) ภายในองค์กร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และขยายขอบเขตการประยุกต์ใช้รหัสมาตรฐานที่กำหนดเข้ากับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ต่างๆ ไปถึงระดับ โซ่อุปทาน (ระหว่างองค์กร) เช่น ใช้ระบบ EDI หรือ XML/EDI ทำการจัดซื้อหรือโอนเงินระหว่างองค์กร เป็นต้น

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	(2) การจัดการข้อมูลด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน		องค์กรไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์	องค์กรมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์บางกิจกรรมเท่านั้น	องค์กรมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ทุกกิจกรรม แต่ ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน	องค์กรมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้าน โลจิสติกส์ทุกกิจกรรม มีการประยุกต์ใช้โปรแกรมด้านโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์เพื่อการจัดการข้อมูล และมีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากโปรแกรมดังกล่าว เข้ากับโปรแกรมของผู้ส่งมอบและลูกค้า สามารถใช้โปรแกรมดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการวางแผนการใช้ทรัพยากรในโซ่อุปทานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
	(3) การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยี		องค์กรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทาน	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีแผนส่งเสริมการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยี	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการปฏิบัติตามแผนบางส่วน	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการปฏิบัติตามแผนทั้งหมด มีการประเมินผลงาน

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	สารสนเทศเกี่ยวกับ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			และ โลจิสติกส์ มีบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ อย่างเพียงพอ	สารสนเทศด้าน โซ่อุปทานและ โลจิสติกส์		ของบุคลากร ผู้รับผิดชอบระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและ โลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง
(5) ความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ	(1) ความร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ ระหว่างธุรกิจ ที่เป็นพันธมิตร และ ธุรกิจประเภทเดียวกัน		องค์กรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจ ที่เป็นพันธมิตร และ ธุรกิจประเภทเดียวกัน	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกัน มีแผนดำเนินการเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกัน มีโครงการร่วมกันแต่ยังไม่มีการดำเนินการ	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกัน มีโครงการร่วมกัน และมีข้อตกลงอย่างเป็นทางการ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีกระบวนการพัฒนาโครงการที่ร่วมมือกันตามข้อตกลงให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์
	(2) การให้ความสำคัญ		องค์กรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างองค์กร	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการ	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการ	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	ด้านความร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ ระหว่างสถาน ประกอบการ และหน่วยงาน วิจัยหรือ พัฒนา		กรและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา	ร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างองค์กรและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา มีแผนดำเนินการเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน	ร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่าง องค์กรและหน่วยงาน วิจัยหรือพัฒนา มีโครงการร่วมกันแต่ยังไม่มีการดำเนินการ	ร่วมมือด้าน โลจิสติกส์ระหว่างองค์กร และหน่วยงานวิจัย หรือพัฒนา มีโครงการร่วมกัน และมีข้อตกลงอย่างเป็นทางการ	มีกระบวนการพัฒนา โครงการที่ร่วมมือกัน ตามข้อตกลงให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของคุณมีประโยชน์อย่างยิ่ง ในการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ทั้งหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการที่ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

แบบสอบถาม รูปแบบ B: ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ แบบสอบถามลำดับที่ _____ วันที่: _____

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน () ที่เป็นคำตอบของคุณ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ : นามสกุล:
 เพศ: () ชาย () หญิง เบอร์โทรศัพท์: อีเมล:
 ตำแหน่ง : ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน: ปี
 ชื่อบริษัท: เว็บไซต์บริษัท:
 ประเภทการดำเนินงานของบริษัท () ภายในประเทศ () ต่างประเทศ บริษัทก่อตั้งเมื่อปี:
 ที่อยู่ของบริษัท :
 ประเทศ: รหัสไปรษณีย์:

2. บริษัทของคุณจัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมใด

- | | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1. () เกษตร อาหาร และเครื่องคัม | 2. () รองเท้า หนัง และผลิตภัณฑ์หนัง | 3. () เหล็ก |
| 4. () สิ่งทอ และเครื่องนุ่งห่ม | 5. () ผลิตภัณฑ์ไม้และเฟอร์นิเจอร์ | 6. () เซรามิกส์และแก้ว |
| 7. () อัญมณีและเครื่องประดับ | 8. () ยางและผลิตภัณฑ์ยาง | 9. () ผลิตภัณฑ์พลาสติก |
| 10. () ยาและสารเคมี | 11. () น้ำมันและปิโตรเคมี | 12. () รถยนต์และอะไหล่ยานยนต์ |
| 13. () เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ | 14. () กระดาษและผลิตภัณฑ์จากกระดาษ | |
| 15. () การพิมพ์และผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ | | |
| 16. () อื่นๆโปรดระบุ..... | | |

3. สัดส่วนตลาดของบริษัทมาจากด้านใด และการตลาดนั้นคิดเป็นร้อยละเท่าไรของรายได้บริษัท

1. () ในประเทศ% 2. () ภูมิภาคอาเซียน.....% 3. () ทวีปเอเชียไม่รวมอาเซียน.....%
 4. () ประเทศ และ%
 5. () ประเทศ และ%

4. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | | |
|----------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1. () 0-5 ล้านบาท | 2. () 6-10 ล้านบาท | 3. () 11-25 ล้านบาท |
| 4. () 26-49 ล้านบาท | 5. () 50-200 ล้านบาท | 6. () มากกว่า 200 ล้านบาท |

5. รายได้เฉลี่ยต่อปี (คิดที่ 3 ปีย้อนหลัง)

- | | | |
|----------------------|-----------------------|----------------------------|
| 1. () 0-5 ล้านบาท | 2. () 6-10 ล้านบาท | 3. () 11-25 ล้านบาท |
| 4. () 26-49 ล้านบาท | 5. () 50-200 ล้านบาท | 6. () มากกว่า 200 ล้านบาท |

11. ร้อยละของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท

1. () การขนส่ง% 2. () คลังสินค้า% 3. () การถือครองสินค้าคงคลัง
.....%
4. () ไม่เคยประมาณการ

12. กลยุทธ์ทางธุรกิจใด ที่บริษัทของคุณพิจารณาว่ามีกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นตัวส่งเสริมที่สำคัญ

กลยุทธ์ทางธุรกิจ	ระยะสั้น	ระยะกลาง	ระยะยาว
	(0-1 ปี)	(2-3 ปี)	(มากกว่า 3 ปี)
ลดต้นทุน	()	()	()
เข้าถึงตลาด	()	()	()
ปรับปรุงการบริการลูกค้า	()	()	()
อื่นๆ โปรดระบุ	()	()	()
อื่นๆ โปรดระบุ.....	()	()	()

13. กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยสุด 1-5 โดยพิจารณาในแง่ของความเสี่ยงและผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัท)

- (....) การดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร (....) การขนส่งทางถนน (....) การขนส่งทาง
รถไฟ
- (....) การขนส่งทางน้ำในประเทศ (....) การขนส่งทางชายฝั่ง/ในมหาสมุทร (....) การขนส่งทาง
อากาศ
- (....) คลังสินค้า (....) บริการที่ให้มูลค่าเพิ่ม
- (....) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. บริษัทมีความเข้าใจและตระหนักถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในด้านใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ปีที่เข้าเริ่มเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) 2. () ประเทศสมาชิกของ AEC
3. () ASEAN Single Window 4. () การเคลื่อนย้ายอย่างเป็นอิสระของแรงงานที่มี
ทักษะ
5. () การเปิดเสรี โลจิสติกส์
6. () ไม่มีข้อจำกัดทางการลงทุนสำหรับนักลงทุนจาก AEC
7. () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

15. มุมมองของบริษัทต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

1. () มองว่าเป็น โอกาส กรุณาอธิบาย(พอสังเขป)
-
-

.....

.....

2. () มองว่าเป็นอุปสรรค กรุณาอธิบาย(พอสังเขป)

.....

.....

.....

.....

16. บริษัทมีการเตรียมพร้อมสำหรับ เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. () พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2. () ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- 3. () ใช้เครือข่ายและการจัดกลุ่มธุรกิจ
- 4. () ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- 5. () ศึกษากฎระเบียบของAEC
- 6. () มีการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7. () โอกาสในการ Outsource
- 8. () การตลาดใหม่
- 9. () การวางแผนร่วมทุน
- 10. () การจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
- 11. () อื่นๆ โปรดระบุ.....

17. กรุณาให้คะแนนโดยทำเครื่องหมาย √ ในช่อง 1(น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด) เมื่อพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพที่คุณคาดหวังจาก LSP (เช่น คุณภาพการบริการของ LSP นั้นมีความสำคัญอย่างไรต่อธุรกิจของบริษัท) และประสิทธิภาพของการบริการที่คุณได้รับจาก LSP (เช่น ประสิทธิภาพการให้บริการของLSPที่บริษัทคุณใช้บริการอยู่)

หมายเหตุ: P = ประสิทธิภาพการบริการที่บริษัทได้รับจาก LSP, และ E = ประสิทธิภาพการทำงานที่บริษัทคาดหวังจาก LSP (สิ่งที่บริษัทคาดหวังจาก LSP)

รูปลักษณะทางกายภาพ(Tangible) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์(LSP)ที่เห็นก่อนที่จะใช้บริการ	Performance				
	1	2	3	4	5
ลักษณะที่ปรากฏ / สำนักงานที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า รถบรรทุก เครื่องมือ ตู้คอนเทนเนอร์	P				
	E				
ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของยานพาหนะที่ขนส่ง เครื่องมือที่ใช้ในการขนส่ง พื้นที่ในคลังสินค้า	P				
	E				
การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น พื้นที่ในคลังสินค้า ยานพาหนะ ฯลฯ	P				
	E				
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เช่น ความสามารถในการตรวจสอบและติดตาม GPS RFID ระบบบริหารคลังสินค้าและอื่นๆ	P				
	E				
พนักงาน มีจำนวนเพียงพอ ความเป็นมืออาชีพ การรักษาระดับการให้บริการให้ได้อยู่เสมอ	P				
	E				

ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	Performance				
	1	2	3	4	5
บริการทั่วไป เช่น การเติมเต็มคำสั่งซื้อ ; รถบรรทุก เช่น การยกของขึ้นลงจากรถ, การส่งมอบ; คลังสินค้า เช่น การจัดเก็บ, การหยิบสินค้า, การรวบรวมสินค้า, การจัดเรียงสินค้า	P				
	E				
บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก การบรรจุหีบห่อ และการจัดหา	P				
	E				
เอกสาร เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า เอกสารส่งออก ฯลฯ	P				
	E				
เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา เวลาที่ใช้ในแต่ละกระบวนการ ฯลฯ	P				
	E				
ความปลอดภัย เช่น อัตราที่สินค้าและบรรจุภัณฑ์เสียหาย ระบบการป้องกันสินค้า ความปลอดภัย ในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า	P				
	E				

การตอบสนองต่อลูกค้า(Responsiveness) มีการตอบสนองต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้วยความเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและให้บริการรวดเร็ว	Performance				
	1	2	3	4	5
ความพร้อมที่จะจัดหาข้อมูลตามที่ลูกค้าคาดหวัง (กระบวนการให้บริการขั้น pre-transaction)	P				
	E				
กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว (กระบวนการให้บริการขั้น pre-transaction)	P				
	E				
ความรวดเร็วในกระบวนการด้านเอกสาร เช่น การออกเอกสารการขนส่ง, ใบตราส่งสินค้าทางเรือ (Bill of Lading) (กระบวนการให้บริการขั้น transaction)	P				
	E				
ความสามารถในการให้บริการในเวลาสั้นๆ เช่น การจัดส่งที่รวดเร็ว การใช้cross-docking (กระบวนการให้บริการขั้น transaction)	P				
	E				
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาด (กระบวนการให้บริการขั้น post transaction)	P				
	E				

การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า(Assurance) พนักงานมีความรู้ มีมารยาท สามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้	Performance				
	1	2	3	4	5
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ LSP	P				
	E				
มาตรฐานและการรับรอง เช่น 5ส ISO Q ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ฯลฯ	P				
	E				
LSP มีการนำเสนอนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ในด้านรับประกันการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	P				
	E				
มีการทบทวนประสิทธิภาพการทำงานระหว่างLSPและลูกค้าเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ (เดือน, ไตรมาส, รายปี)	P				
	E				

ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษา ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารได้หลายภาษา	P				
	E				
พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีใจรักการให้บริการ มีมารยาท ทักษะที่ดีในการให้บริการ	P				
	E				

การดูแลเอาใจใส่(Empathy) คุณสมบัติที่มีความห่วงใย ให้ความสนใจต่อความแตกต่างของลูกค้าแต่ละรายของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์(LSP)	Performance				
	1	2	3	4	5
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์(LSP) เข้าใจ ความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละราย	P				
	E				
ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการจัดส่งสินค้าตามฤดูกาลตามแต่ละฤดูกาล	P				
	E				
ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการขนส่งสินค้าแบบไม่เต็มตู้คอนเทนเนอร์ ต้องการขนส่งแบบรวมกับลูกค้ารายอื่น LSPก็สามารถจัดการให้ได้	P				
	E				
สามารถให้ความมุ่งมั่น ให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายได้ เช่น การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	P				
	E				
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์(LSP) มีความสามารถในการเข้าถึง ความต้องการของลูกค้าในอนาคต พร้อมทั้งสามารถจัดสรรบริการที่เพียงพอต่อลูกค้าได้	P				
	E				

18. เมื่อพิจารณาในแง่ของการค้าและโลจิสติกส์ บริษัทต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือในเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

19. ความคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ หรือข้อมูลอื่นๆที่คุณต้องการแบ่งปัน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของคุณมีประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ทั้งหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการที่ให้บริการด้าน โลจิสติกส์ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวอุษณี กองรักษเวช
วัน เดือน ปีเกิด	16 เมษายน 2530
ประวัติการศึกษา	
ระดับมัธยมศึกษา	ประโยคมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนธิดานุเคราะห์ พ.ศ. 2548
ระดับปริญญาตรี	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบรรจุ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2552
ระดับปริญญาโท	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2555
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่โลจิสติกส์ บริษัท เอสซีลอร์ จำกัด พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2554 ผู้ช่วยวิจัย โครงการการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2556
ผลงานที่ได้รับการเผยแพร่	อุษณี กองรักษเวช, ปกศร ชัยวัฒน์, ธนัญญา วสุศรี, ทวีศักดิ์ กฤษ เจริญ และจรัชช พุทธกุลสมศิริ, 2556, “การเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศมาเลเซีย และประเทศไทย”, วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, ปีที่ 10, ฉบับที่ 1.