



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียม
ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญญา วสุศรี และคณะ

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

สัญญาเลขที่ RDG5550027-002

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียม
ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

คณะผู้วิจัย

สังกัด

รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญญา วสุศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.จิรัชย์ พุทธกุลสมศิริ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดร.ปภัศร ชัยวัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ดร.ทวิศักดิ์ กฤษเจริญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นางสาวพิชญดา ดอนสมจิตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นายภักวิวัฒน์ อินทรวงศ์โชติ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นางสาวอุษณี กองรักษเวช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นายวิศิษฐ์ จิตภักดิ์รัตน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นายสุรเชษฐ ตั้งจิตกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นางสาวฉัตรวดี ต้นสกุล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช.-สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1-3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	1-4
1.4 ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย	1-4
1.5 ดัชนีชี้วัด	1-8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-9
1.7 ทีมนักวิจัย	1-9

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทฤษฎีและสมมติฐาน	2-1
2.2 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	2-7
2.3 ความเป็นมาของ AEC	2-13
2.4 สรุปสาระสำคัญของประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน	2-18

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

3.1 ขอบเขตของการทำวิจัย	3-1
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	3-5

บทที่ 4 สถานภาพของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์	4-1
4.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์	4-6
4.3 มุมมองต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4-13
4.4 การประเมินคุณภาพจากการบริการ	4-16
4.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	4-22

บทที่ 5 สถานภาพการให้บริการจากมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์

5.1 ภาพรวม	5-1
5.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-5
5.3 โครงสร้างระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต	5-22
5.4 มุมมองการปรับเปลี่ยนหรือเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-30
5.5 ความเห็นของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต่อศักยภาพของประเทศ	5-36
5.6 การประเมินคุณภาพโดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-41

สารบัญ (ต่อ)

5.7 การประเมินศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์	5-46
บทที่ 6 วิเคราะห์ศักยภาพ LSP	
6.1 Gap analysis of Servqual	6-1
6.2 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์	6-20
6.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค	6-23
6.4 การวิเคราะห์ศักยภาพของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในบริบทอาเซียน	6-49
บทที่ 7 แผนกลยุทธ์และผลกระทบเชิงเศรษฐศาสตร์	
7.1 แผนกลยุทธ์เชิงรุก	7-1
7.2 แผนกลยุทธ์เชิงรับ	7-4
7.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	7-8
7.4 สรุป	7-23
บทที่ 8 การปรับตัวของผู้ประกอบการไทย	
8.1 รูปแบบการบริหารจัดการ	8-1
8.2 การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	8-2
8.3 การพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล	8-3
8.4 การพัฒนาระบบ Hub and Spoke	8-4
8.5 สรุป	8-5
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก : แบบสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์รูปแบบภาษาไทย	ก-2
ภาคผนวก ข : แบบสอบถามผู้ใช้บริการโลจิสติกส์รูปแบบภาษาไทย	ข-1
ภาคผนวก ค : แบบสอบถามผู้ใช้บริการโลจิสติกส์รูปแบบภาษาอังกฤษ	ค-1
ภาคผนวก ง : แบบสอบถามผู้ใช้บริการโลจิสติกส์รูปแบบภาษาอังกฤษ	ง-1
ภาคผนวก จ : รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ให้ข้อมูล	จ-1

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนนิติบุคคลและมูลค่าตลาดของกลุ่มธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ปี 2554	1-1
1.2 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการทํารายที่กําหนดไว้	1-7
2.1 เปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าทางด้านคุณภาพในการให้บริการในแต่ละประเทศ	2-12
2.2 สรุปเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการสำคัญของไทย	2-17
2.3 สรุปเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการอื่นๆของไทย	2-17
2.4 ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศแบ่งตามรูปแบบการขนส่ง ปี 2550 – 2553	2-25
2.5 ปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแบ่งตามรูปแบบการขนส่ง ปี 2550 – 2553	2-26
2.6 Domestic, Performance (2012) ของไทย	2-28
2.7 LPI Ranking ของไทย	2-29
2.8 เส้นทางคมนาคมระหว่างประเทศของเมียนมาร์	2-34
2.9 จุดผ่านแดนถาวร	2-35
2.10 จุดผ่อนปรน	2-35
2.11 Domestic, Performance (2012) ของสปป.ลาว	2-59
2.12 LPI Ranking ของสปป.ลาว	2-60
2.13 สภาพทั่วไปของอินโดนีเซีย	2-74
2.14 ดัชนีทางด้านโลจิสติกส์ของอินโดนีเซีย	2-75
4.1 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามการดำเนินกิจการ	4-1
4.2 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามกลุ่มประเภทอุตสาหกรรม	4-2
4.3 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามตลาดของกิจการ	4-4
4.4 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ	4-5
4.5 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี(คิดที่3ปีย้อนหลัง)ของกิจการ	4-7
4.6 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามจำนวนพนักงานปัจจุบันของกิจการ	4-8
4.7 เหตุผลในการเลือก Outsourcing ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	4-9
4.8 สัดส่วนช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์	4-9
4.9 ลำดับปัจจัยที่สำคัญในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์	4-11
4.10 สัดส่วนของประเภทการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์	4-13
4.11 สัดส่วนของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ	4-15
4.12 สัดส่วนความสำคัญของกลยุทธ์โลจิสติกส์ที่จะส่งเสริมความมั่นคงของกิจการ	4-16
4.13 ลำดับความสำคัญของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ	4-17
4.14 มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)	4-18
4.15 สัดส่วนความเข้าใจและตระหนักถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) ของกิจการ	4-19
4.16 มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	4-20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.17	คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	4-22
4.18	คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ	4-24
4.19	คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4-26
4.20	คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า	4-28
4.21	คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่	4-30
5.1	จำนวนแบบสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์แต่ละประเทศ	5-4
5.2	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	5-5
5.3	ทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-6
5.4	สัดส่วนทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-8
5.5	สัดส่วนรายได้เฉลี่ยของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-10
5.6	สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์	5-11
5.7	ค่าเฉลี่ยอัตราการเปลี่ยนพนักงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-14
5.8	เกณฑ์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ใช้ในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง (Subcontractor)	5-15
5.9	ทรัพย์สินของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ Outsource	5-15
5.10	ระบบเทคโนโลยีของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ Outsource	5-18
5.11	ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-20
5.12	กิจกรรมเพิ่มมูลค่าที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เสนอต่อผู้ใช้บริการ	5-23
5.13	วิธีที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ใช้แบ่งประเภทลูกค้า	5-25
5.14	ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-26
5.15	KPI ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ตกลงไว้กับลูกค้า	5-27
5.16	วิธีที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า	5-29
5.17	กลยุทธ์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกประเภทของกลยุทธ์และระยะเวลาในการปฏิบัติ	5-30
5.18	เครือข่ายของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-31
5.19	ประเภทบริการของเครือข่ายผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-32
5.20	รูปแบบการขนส่งภายในประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-33
5.21	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย	5-35
5.22	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาว	5-36
5.23	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชา	5-38
5.24	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซีย	5-39
5.25	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พม่า	5-40

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.26 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เวียดนาม	5-42
5.27 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ฟิลิปปินส์	5-43
5.28 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์อินโดนีเซีย	5-44
5.29 การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	5-45
5.30 สิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	5-47
5.31 การเตรียมการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	5-49
5.32 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัย และปัจจัยย่อยของศักยภาพของประเทศกลุ่มอาเซียนในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-52
5.33 ค่าคะแนนปัจจัยศักยภาพของแต่ละประเทศ	5-56
5.34 คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	5-57
5.35 คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ	5-60
5.36 คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	5-62
5.37 คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า	5-64
5.38 คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่	5-66
5.39 ศักยภาพด้านการวางกลยุทธ์ของสถานประกอบการ	5-68
5.40 ศักยภาพด้านการวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน	5-70
5.41 ศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	5-71
5.42 ศักยภาพด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5-72
5.43 ศักยภาพด้านความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ	5-74
6.1 ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย	6-2
6.2 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศกัมพูชา	6-7
6.3 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเมียนมาร์	6-11
6.4 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเวียดนาม	6-14
6.5 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศอินโดนีเซีย	6-18
6.6 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศลาว	6-22
6.7 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศฟิลิปปินส์	6-26
6.8 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศมาเลเซีย	6-29
6.9 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปีพ.ศ. 2550	6-32

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
6.10 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปีพ.ศ. 2553	6-33
6.11 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของ ประเทศใน AEC เมื่อเปรียบเทียบกับ ประเทศอื่น ในปี 2555	6-35
6.12 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ของ ประเทศใน AEC เมื่อเปรียบเทียบ ทั้ง 3 ปี	6-36
6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)	6-40
6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)	6-46
6.15 การวิเคราะห์โอกาสของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)	6-55
6.16 การวิเคราะห์อุปสรรคของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)	6-60
7.1 แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	7-2
7.2 ส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง	7-4
7.3 แผนกลยุทธ์เชิงรับด้านกฎระเบียบและการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง	7-6
7.4 ผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรม ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย	7-11
7.5 ผลการประมาณการความน่าจะเป็นในการขยับอันดับทางรายได้ของประเทศจากปัจจัยกำหนด ด้วย Order Logit Model	7-12
7.6 กิจกรรมโลจิสติกส์ จำแนกตามตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต	7-14
7.7 ตัวคูณทวี (Multiplier) จำแนกตามกิจกรรมโลจิสติกส์แต่ละประเภท	7-14
7.8 แสดงผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมต้นน้ำ จำแนกตาม เงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทน ผลตอบแทนของทุน และภาษีทางอ้อม ของกิจกรรมโลจิสติกส์แต่ละประเภท	7-16
7.9 ผลการประมาณการปัจจัยกำหนด Logistics Performance Index ต่อความสามารถในการ แข่งขันของประเทศ ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square)	7-17
7.10 จำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีการดำเนินกิจกรรมที่สร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และ สัดส่วนที่ผู้ประกอบการคาดว่าจะดำเนินการได้ในแต่ละกิจกรรม	7-21
7.11 ประมาณการผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับ อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยไทย	7-22

สารบัญรูปภาพ

รูป	หน้า
1.1	สัดส่วนผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในภูมิภาคต่างๆ ปี 2554
1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย
2.1	โครงสร้างโซ่อุปทาน
2.2	โซ่คุณค่า
2.3	รูปแบบคุณภาพบริการ
4.1	สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามตลาดของกิจการ
4.2	สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ
4.3	สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี (คิดที่3ปีย้อนหลัง) ของกิจการ
4.4	สัดส่วนช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์
4.5	ลำดับปัจจัยที่สำคัญในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์
4.6	สัดส่วนของประเภทการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์
4.7	สัดส่วนของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ
4.8	มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
4.9	มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
4.10	คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ
4.11	คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ
4.12	คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า
4.13	คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า
4.14	คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่
5.1	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน
5.2	ทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
5.3	สัดส่วนทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
5.4	สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ จำแนกประเภทการทำงาน
5.5	สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ จำแนกตามทักษะ
5.6	สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา
5.7	ทรัพย์สินของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
5.8	ทรัพย์สินของ Outsource
5.9	ระบบเทคโนโลยีของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
5.10	ระบบเทคโนโลยีของ Outsource
5.11	ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์
5.12	ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
5.13	กิจกรรมเพิ่มมูลค่าที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เสนอต่อผู้ให้บริการ	5-24
5.14	ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-27
5.15	ประเภทบริการของเครือข่ายผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-32
5.16	รูปแบบการขนส่งภายในประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์	5-34
5.17	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย	5-35
5.18	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาว	5-37
5.19	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชา	5-38
5.20	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซีย	5-40
5.21	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พม่า	5-41
5.22	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เวียดนาม	5-42
5.23	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ฟิลิปปินส์	5-43
5.24	รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์อินโดนีเซีย	5-44
5.25	การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน	5-46
5.26	สิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน	5-48
5.27	คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	5-58
5.28	คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ	5-61
5.29	คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า	5-65
5.30	คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่	5-67
5.31	ศักยภาพด้านการวางกลยุทธ์ของสถานประกอบการ	5-69
5.32	ศักยภาพด้านการวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน	5-70
5.33	ศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	5-72
5.34	ศักยภาพด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5-73
5.35	ศักยภาพด้านความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ	5-75
6.1	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย	6-4
6.2	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศกัมพูชา	6-9
6.3	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศเมียนมาร์	6-13
6.4	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศเวียดนาม	6-16
6.5	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย	6-20
6.6	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศลาว	6-24
6.7	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศฟิลิปปินส์	6-28
6.8	ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศมาเลเซีย	6-31

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

รูป		หน้า
6.9	ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2550	6-33
6.10	ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2553	6-34
6.11	ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของ ประเทศใน AEC เมื่อเปรียบเทียบกับ ประเทศอื่น ในปี 2555	6-35
6.12	เปรียบเทียบอันดับในระยะเวลา 3 ปี	6-36

บทสรุปผู้บริหาร

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

การศึกษาได้เริ่มต้นจากการรวบรวมทฤษฎี งานวิจัย และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโลจิสติกส์ และบริบท AEC จากนั้นจึงพัฒนาแบบสอบถามโดยใช้ตัวชี้วัดจาก SERVQUAL ที่ครอบคลุมมิติคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) โดยได้รับความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญทั้งจากภาคอุตสาหกรรมและสถาบันการศึกษาร่วมพัฒนาแบบสอบถาม SERVQUAL และ Logistics Scorecard รวมถึงประเด็นปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับ AEC ค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.961 ซึ่งแสดงถึงความน่าเชื่อถือการแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในมุมมองของผู้ใช้บริการโดยพิจารณาถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (Expectation) และคุณภาพการบริการที่ได้รับ (Performance) จากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของเมียนมาร์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในทุกมิติ ในขณะที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซียได้รับบริการจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ค่อนข้างใกล้เคียงความคาดหวังและยังได้รับบริการที่เกินความคาดหวังในมิติการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) เมื่อพิจารณาจากช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซีย ในขณะที่ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ของผู้ใช้บริการกัมพูชามีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์อื่นๆ ในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความคาดหวังในระดับคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์จะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่ต้องการขยายกิจการในต่างประเทศจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละประเทศอย่างถูกต้อง

เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการโลจิสติกส์และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของไทยในเชิงลึกพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSP) ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการการบริการด้านโลจิสติกส์ที่ลูกค้าคาดหวังในบางด้าน จึงควรสื่อสารกับลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า สิ่งที่คุณประกอบการโลจิสติกส์ไทยควรพัฒนา ประกอบด้วย ความพร้อมของสถานที่ และจำนวนของยานพาหนะและเครื่องมือที่ใช้ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า ด้านพนักงานทั้งจำนวนและทักษะ ด้านความน่าเชื่อถือจากลูกค้า ได้แก่ การจัดเก็บสินค้า รวมไปถึงการจัดเรียงสินค้ายังมีความผิดพลาด เอกสารประกอบการดำเนินงานที่ไม่สมบูรณ์และปัญหาความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้า และด้านความเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาตัวชี้วัด Logistics Scorecard ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยควรพัฒนาในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความร่วมมือทั้งกับผู้ประกอบการโลจิสติกส์และหน่วยงานวิจัยและพัฒนา

จากการพิจารณาศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของไทยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคอาเซียนพบว่าไทยอยู่ในลำดับที่ 3 รองจากสิงคโปร์ และมาเลเซีย ตามลำดับ (World Bank, 2012) โดยในปี 2012 ประเทศไทยมีค่าดัชนี Logistics Performance Index (LPI) ในลำดับที่ 38 จากการศึกษารวม 155 ประเทศ โดยมีคะแนนอยู่ที่ 3.07 จากคะแนนเต็ม 5 และเมื่อนำเอาผลการสำรวจจากข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จาก SERVQUAL และ Logistics Scorecard มาพิจารณาร่วมกันก็สนับสนุนว่าไทยมีประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์เป็นอันดับที่ 3 ของอาเซียนเช่นกัน นอกจากนี้จากการวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์พบว่าดัชนี LPI มีผลกระทบต่ออันดับรายได้ของประเทศไทย (Income class) โดยหาก LPI เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะส่งผลให้โอกาสที่อันดับรายได้ของประเทศไทย (Income class) ของประเทศไทยจะขึ้นจากอันดับที่ 3 ไปอันดับที่ 4 อยู่ที่ 79% รวมทั้งส่งผลให้คะแนน Global Competitiveness Index (GCI) เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 1.086 คะแนน และจากการศึกษาผลกระทบจากการปรับปรุงอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่ออุตสาหกรรมอื่นๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต (Input-Output Model) มาคำนวณวิเคราะห์หาผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นซึ่งประกอบด้วยผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำและปลายน้ำ ดังนั้นหากมีแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ/หรือลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อกิจกรรมการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งจะสร้างผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำมากที่สุด ตามมาด้วย การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ และการให้บริการการขนส่งทางบก อีกนัยหนึ่งคือกลยุทธ์การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์จะส่งผลกระทบต่อไม่เพียงแต่กิจกรรมบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่งเพียงอย่างเดียว แต่จะสร้างผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำที่นอกเหนือจากมูลค่าของอุตสาหกรรมที่เพิ่มมาด้วย

แผนกลยุทธ์เชิงรุกที่นำเสนอประกอบด้วย 1) แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งภายในประเทศ และในกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรที่จะต้องทำงานในลักษณะที่เป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการค้า การลงทุน หรือการเข้ามาของทุนต่างประเทศ ในขณะเดียวกันยังสามารถพัฒนาให้บุคลากรหรือผู้ประกอบการของไทยสามารถไปลงทุนในลักษณะ 3PL หรือ 4PL ใน CLMV ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ส่งเสริมภาคเอกชนในการลงทุนอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ตลอดจนอุตสาหกรรมสนับสนุนที่เกี่ยวข้องใน CLMV ประกอบด้วย การส่งเสริมอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ธุรกิจประกันภัย การสร้างจุดพักรถและจุดพักสินค้า บนเส้นทางเชื่อมโยง CLMV กับไทย การส่งเสริมอุตสาหกรรมยานยนต์และเครื่องจักร

ในส่วนแผนกลยุทธ์เชิงรับประกอบด้วย 1) การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อสนับสนุนต่อระบบโลจิสติกส์และการนำเข้าส่งออกให้เห็นผลในเชิงประจักษ์ 2) การปรับปรุงระบบงานของภาครัฐเพื่อเอื้ออำนวยให้การพัฒนายุทธศาสตร์โลจิสติกส์ไทยมีประสิทธิภาพ 3) การปรับปรุงมาตรฐานรถบรรทุก และ Container ให้เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับประเทศเพื่อนบ้าน 4) พัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 5) พัฒนาโครงข่ายระบบรางคู่ให้ครอบคลุมในประเทศและเชื่อมโยงกับ CLMV เพื่อเน้น Freight Transport 6) เชื่อมโยงการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งโดยการพัฒนา Container Yard หัวรถจักรและแคร่ 7) พัฒนาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบขนส่งทางราง 8) สร้างเสถียรภาพในนโยบายสนับสนุนด้านพลังงานทั้งทางหลักและทางเลือกและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่พร้อมสำหรับการจำหน่ายพลังงานทั้งภายในประเทศและเส้นทางหลักที่เชื่อมโยงกับ CLMV 9) รัฐบาลควรมีนโยบายเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ หรือสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพด้าน IT ด้านการประหยัดพลังงานการขนส่ง และพัฒนานวัตกรรมด้านโลจิสติกส์ และ 10) ภาคเอกชนโดยเฉพาะผู้ประกอบการ SME ควรร่วมมือกับบริษัทข้ามชาติเพื่อทำธุรกิจในการให้บริการโลจิสติกส์ร่วมกัน

บทคัดย่อ

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

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

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

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

Abstract

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

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

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

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

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2554 ได้รวบรวมฐานข้อมูลของกรมพัฒนาเศรษฐกิจการค้า พบว่าในปี 2554 มีผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์หรือนิติบุคคลธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ทั้งสิ้น 18,399 ราย ซึ่งมีการขยายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2548 ในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 3.7 ต่อปี และในปี 2554 มีมูลค่าทางธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์สูงถึง 636,200 ล้านบาท กิจกรรมด้านการขนส่ง มีมูลค่าทางธุรกิจรวม 459,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 72.2 ของมูลค่าของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ทั้งหมด โดยกิจกรรมไปรษณีย์ มีมูลค่าทางธุรกิจสูงเป็นอันดับรองลงมาด้วยอัตราร้อยละ 3.54 ทั้งนี้จำนวนนิติบุคคลกลุ่มธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ดำเนินกิจกรรมด้านการขนส่งเท่ากับ 12,151 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.04 และรองลงมาคือ กิจกรรมคลังสินค้าที่มีจำนวนนิติบุคคลเท่ากับ 659 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.58 ของจำนวนนิติบุคคลธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ทั้งหมด รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1.1 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555)

นอกจากนี้จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์เพื่อพิจารณาสัดส่วนตามพื้นที่จดทะเบียน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ประกอบการอยู่ใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 9,295 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือจังหวัดในพื้นที่ภาคกลาง จำนวน 4,426 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 ในขณะที่ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกมีผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์น้อยกว่า 1,000 ราย แสดงในรูปที่ 1.1 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555)

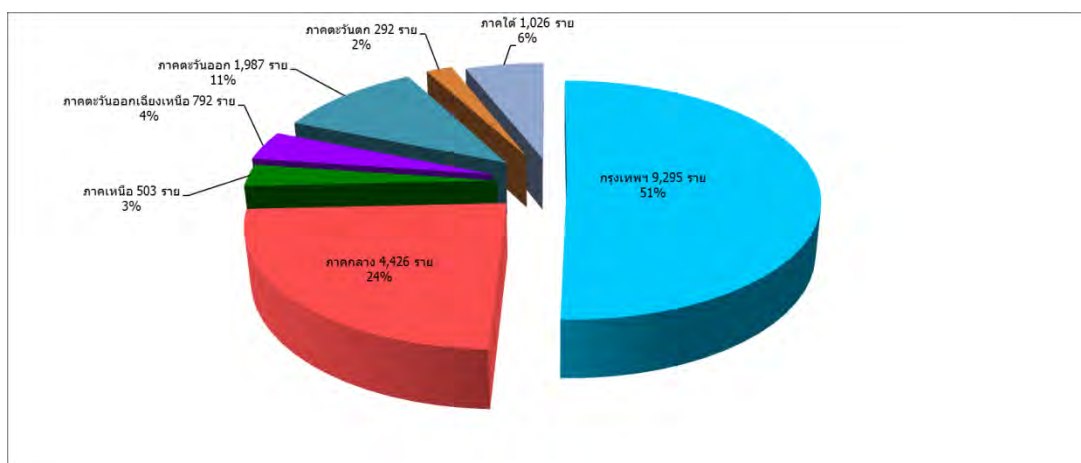
ตารางที่ 1.1 จำนวนนิติบุคคลและมูลค่าตลาดของกลุ่มธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ปี 2554

ประเภทกิจกรรมให้บริการ	จำนวนนิติบุคคล	สัดส่วน (ร้อยละ)	มูลค่าตลาด (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
การขนส่ง	12,151	66.04	459,000	72.15
ไปรษณีย์	486	2.64	22,500	3.54
คลังสินค้า	659	3.58	22,000	3.46
การบรรจุหีบห่อเพื่อการขนส่ง	374	2.03	11,200	1.76

ตารางที่ 1.1 จำนวนนิติบุคคลและมูลค่าตลาดของกลุ่มธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ปี 2554 (ต่อ)

ประเภทกิจกรรมให้บริการ	จำนวนนิติบุคคล	สัดส่วน (ร้อยละ)	มูลค่าตลาด (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
โลจิสติกส์* (บริการโลจิสติกส์ที่คาบเกี่ยวมากกว่า 1 งานขึ้นไป)	214	1.16	10,600	1.67
การขนส่งสินค้า	240	1.30	7,900	1.24
บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่ง	4,275	23.23	103,000	16.19
รวม	18,399	100.00	636,200	100.00

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(2555)



รูปที่ 1.1 สัดส่วนผู้ประกอบการธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในภูมิภาคต่าง ๆ ปี 2554

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(2555)

เมื่อพิจารณาทางด้านการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทย พบว่า ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ทั้งหมดสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศเฉลี่ยประมาณ 300,000 – 380,000 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 3.0 ของ GDP รวมทั้งก่อให้เกิดการจ้างงานประมาณ 3.5 ล้านคน โดยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีแนวโน้มการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7.3 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) ทั้งนี้อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์จึงเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่สนับสนุนขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับทุกอุตสาหกรรม ภายใต้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ต้นทุนโลจิสติกส์ที่เหมาะสม

การเป็นประชาคมอาเซียนอาจเป็นการเพิ่มโอกาส และอาจเป็นอุปสรรคหรือภัยคุกคาม เนื่องจากประเทศที่มีความพร้อมมากกว่าย่อมได้เปรียบมากกว่า ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวตามกระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มอำนาจการต่อรอง โอกาสในการขยายตลาด ย้ายฐานการผลิตสินค้าและอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ ไปยังประเทศเพื่อนบ้านไปจนถึงการนำเข้าวัตถุดิบ สินค้า บริการ และแรงงานจากประเทศในกลุ่มอาเซียน

การขนส่งและโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในด้านบริการที่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนผลักดันที่จะเปิดภายในปีพ.ศ. 2556 (กรมเจรจาต่างประเทศ, 2551) เพื่อให้มีการดำเนินการเพิ่มให้เกิดการเคลื่อนย้ายของบริการอย่างเสรี (Free flow of services) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจด้านบริการที่ตั้งไว้ คือ ต้องการยกเลิกข้อจำกัดในการประกอบด้านการค้าบริการในอาเซียน ทางด้านการขนส่งและบริการโลจิสติกส์ ที่ครอบคลุมสาขาบริการย่อยจำนวนมาก อาทิ การขนส่ง การบริหารจัดการขนส่ง ตัวแทนออกของ ท่าขนส่ง คลังสินค้า การจัดการสินค้าคงคลัง การรับจัดซื้อและกระจายสินค้า และบริการสารสนเทศโลจิสติกส์ เป็นต้น

การเปิดเสรีด้านการขนส่งและโลจิสติกส์อาจจะส่งผลทั้งทางบวกและลบต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร(2550) ได้มีโครงการศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมเพื่อรองรับการขยายเส้นทางเศรษฐกิจการค้าและการลงทุนและสรุปประเด็นปัญหาสำคัญของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดังนี้ (1) การเปิดการค้าเสรีอาจจะเป็นภัยคุกคามโดยเฉพาะการขนส่งสินค้าข้ามชายแดนจะมีความเสี่ยงในการสูญเสียสูงโดยเฉพาะผู้ประกอบการรายย่อย (2) ผลกระทบของ AEC อาจทำให้โครงสร้างโซ่อุปทานเปลี่ยนไปเช่นการนำเข้าวัตถุดิบจากประเทศไทยไปแปรรูปที่กัมพูชาและส่งออกทางเวียดนามซึ่งผู้ประกอบการโลจิสติกส์โดยเฉพาะรายย่อยยังไม่ตระหนักถึงรูปแบบการขนส่งที่อาจเปลี่ยนแปลงไป (3) มีผลรุนแรงมากเรามีความเสียเปรียบทั้งทางด้านภาษาและความรู้ (4) มีต้นทุนสูงที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ไม่ดีและต้นทุนพลังงานที่มีความผันผวนสูง (5) มุ่งเน้นการแข่งขันกันที่ราคาเพียงอย่างเดียว (6) ขาดพนักงานขับรถที่มีประสิทธิภาพ (7) ขาดความร่วมมือภายในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน (Cluster) (8) ไม่มีเทคโนโลยีโลจิสติกส์เป็นของตนเองต้องสั่งเข้าจากต่างประเทศ (9) ธุรกิจขนาดกลางและย่อยยังขาดความรู้ในการบริหารจัดการที่ดียังไม่มีระบบ IT เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน (10) ผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็กยังไม่ตระหนักถึง Green Logistics ซึ่งจะเป็น Trend ในอนาคต (11) ข้อมูลด้านโลจิสติกส์มีความซับซ้อนและเข้าถึงได้ยาก

ด้วยเหตุดังกล่าวงานวิจัยนี้มุ่งเน้นเพื่อที่จะเตรียมความพร้อมให้แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย ได้ทราบถึงแนวโน้มและทิศทางในการดำเนินงานที่จะปรับตัวให้เข้าการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโซ่อุปทานที่จะเกิดขึ้นภายใต้บริบทของ AEC เพื่อทำให้ผู้ประกอบการและประเทศไทยได้รับประโยชน์จากความร่วมมือของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาบริบทและปัจจัยสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมของในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในบริบทของAEC และวิเคราะห์การพัฒนาอันเนื่องมาจากการพัฒนาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.2.2 เพื่อพัฒนาคุณภาพและศักยภาพในการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยโดยมุ่งเน้นมุมมองการเพิ่มคุณค่า (Value added) ในเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

1.2.3 เพื่อนำเสนอแผนกลยุทธ์ในเชิงรุกของภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ต่อการพัฒนาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ศึกษาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย โดยแบ่งกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยออกเป็น 3 กลุ่ม ตามขนาดใหญ่ กลาง และ เล็ก ตามคำจำกัดความของ สสว.

1.3.2 การปรับปรุงแบบหรือกิจกรรมโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยจะทำการเปรียบเทียบศักยภาพหรือคุณภาพการให้บริการ(Service Quality)ของกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยกับประเทศที่มีศักยภาพในกลุ่มอาเซียน ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา

1.3.3 รูปแบบระบบโลจิสติกส์ที่ศึกษาจะครอบคลุมเฉพาะอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในกลุ่มการขนส่งสินค้าทางบกกลุ่มที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าและกระจายสินค้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานชิปปิงออกของและตัวแทนให้บริการทั่วไปเท่านั้น

1.4 ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาการปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้แบ่งขั้นตอนในการวิจัยออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1.4.1 การศึกษาและทบทวนสภาพการจัดการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยและกลุ่มประเทศอาเซียนในปัจจุบัน

1.4.2 ประเมินและเปรียบเทียบศักยภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยกับประเทศที่มีศักยภาพในกลุ่มอาเซียนภายใต้บริบทของ AEC

1.4.3 การเตรียมความพร้อมทั้งในเชิงรุกและเชิงรับให้แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย

1.4.1) การศึกษาและทบทวนสภาพการจัดการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยและกลุ่มอาเซียนในปัจจุบัน

คณะนักวิจัยจะทำการศึกษาและทบทวนสภาพการจัดการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยและอาเซียนในปัจจุบัน เพื่อทำความเข้าใจและประเมินศักยภาพการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบทการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ แผนการดำเนินงาน และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประเทศไทยจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยและอาเซียนในปัจจุบัน เช่น การจัดการคลังสินค้า การจัดการขนส่ง การจัดการเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์ ความร่วมมือในเครือข่ายผู้ให้บริการขนส่ง และคุณภาพในการให้บริการ เป็นต้น
3. ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
4. พัฒนาและทดสอบแบบประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์หรือคุณภาพในการให้บริการ(Service Quality) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินศักยภาพหรือคุณภาพในการให้บริการ
5. เก็บข้อมูลปฐมภูมิตามแบบสอบถามคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียน

1.4.2) การประเมินผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้บริบทของ AEC

ในการประเมินผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นนั้น นักวิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วย

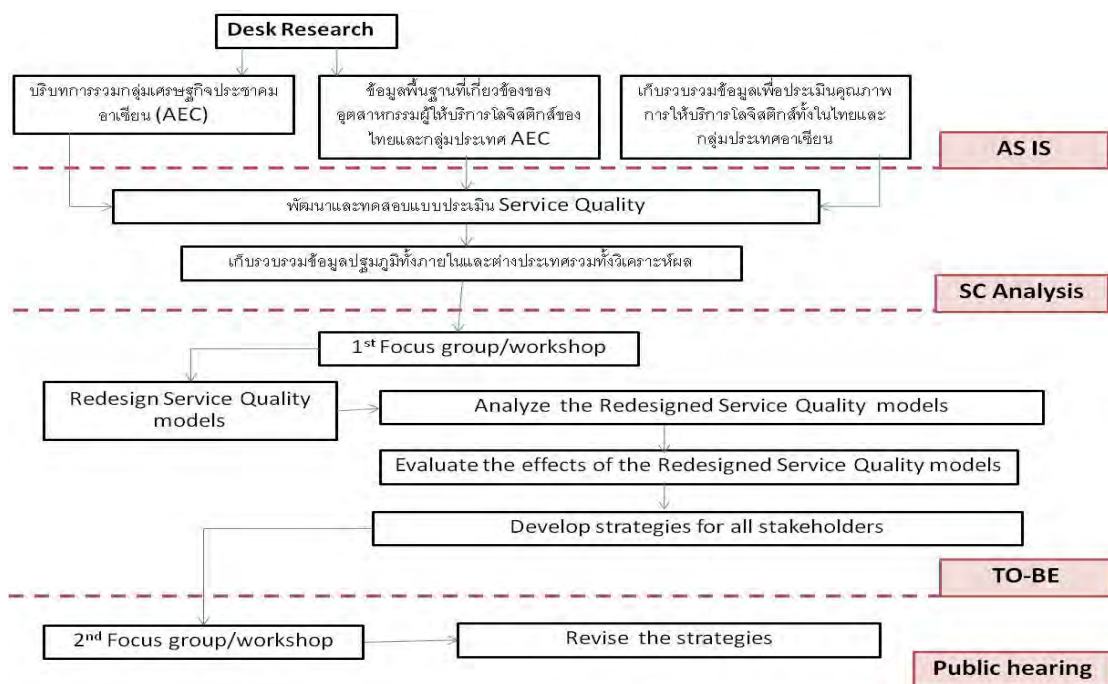
1. วิเคราะห์และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของไทยกับประเทศที่มีศักยภาพในอาเซียน เพื่อประเมินความเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในด้านต่างๆ เช่น
 - 1) ผลกระทบต่อองค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์(Logistics system components) ซึ่งประกอบไปด้วย โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Institution) ผู้ส่งของ (Shipper or consignor) และ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์(Logistics service provider)
 - 2) ผลกระทบต่อความต้องการ (Demand) ของสินค้าในภาพรวม
 - 3) ผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการจัดการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
2. พัฒนาโมเดลเพื่อใช้ในการพยากรณ์และประเมินผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นต่อรูปแบบการจัดการโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยการวิเคราะห์ WHAT-IF analysis จากการจำลองสถานการณ์ (Simulation) ซึ่งผลลัพธ์จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์นั้นสามารถประเมินในรูปแบบต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น
 - 1) ศักยภาพด้านโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นในรูปแบบของ ต้นทุน ระยะเวลา และความน่าเชื่อถือของการให้บริการโลจิสติกส์

3. วิเคราะห์และแปลผลจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการจำลองสถานการณ์ โดยแบ่งการพิจารณาผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

- 1) รูปแบบของการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของ AEC
- 2) ผลกระทบที่เกิดขึ้นในเชิงพื้นที่ของประเทศที่มีศักยภาพสูงในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย
- 3) ผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย
- 4) ผลกระทบต่อหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย

1.4.3) การเตรียมความพร้อมทั้งในเชิงรุกและเชิงรับให้แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์

1. ประเมินโอกาสและการดำเนินการที่จะเกิดขึ้นทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ ต่อการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนาเชิงปฏิบัติการ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง
2. ประเมินผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการเชิงรุกและเชิงรับที่ได้จากข้อที่ 2 โดยการใช้โมเดลที่ได้จาก เป็นเครื่องมือในการประเมิน
3. พัฒนาแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นแผนเชิงรุกและเชิงรับสำหรับภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพื่อใช้ในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้บริบทของ AEC



รูปที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 1.2 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการทําวิจัยที่กำหนดไว้

แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการทําวิจัยที่กำหนดไว้ ภายใต้ระยะเวลาและขอบเขตของโครงการ โดยภาพรวมทั้งหมด มีดังนี้

กิจกรรม	เดือนที่											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การศึกษาและทบทวนสภาพการจัดการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน												
1. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบทการรวมกลุ่มเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน	←	→										
2. ศึกษาและทบทวนสภาพการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียน	←	→										
3. ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยด้านการประเมินคุณภาพในการให้บริการ	←	→										
4. พัฒนาแบบประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์หรือคุณภาพในการให้บริการ	←	→										
5. ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อพิจารณาแบบประเมินที่พัฒนาขึ้น รวมทั้งทำ pre-test แบบสอบถาม			↔									
6. เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิตามแบบประเมินศักยภาพในประเทศไทย			←	→								
7. ศึกษาดูงานธุรกิจและเก็บข้อมูลปฐมภูมิของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มประเทศอาเซียน			←	→								
การประเมินผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ประกอบการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้บริบทของ AEC												
1. วิเคราะห์เปรียบเทียบศักยภาพในการให้บริการโลจิสติกส์ของไทยและประเทศอาเซียน						←	→					

ตารางที่ 1.2 แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการทำวิจัยที่กำหนดไว้ (ต่อ)

กิจกรรม	เดือนที่											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2. พัฒนาโมเดลเพื่อใช้ในการพยากรณ์และประเมินผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยการวิเคราะห์ What-If Analysis จากการจำลองสถานการณ์ (Simulation)												
การเตรียมความพร้อมทั้งในเชิงรุกและเชิงรับให้แก่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์												
1. จัดสัมมนากลุ่ม Focus group ครั้งที่ 1 เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ												
2. พัฒนาแผนกลยุทธ์สำหรับภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้บริบทของ AEC												
3. จัดสัมมนากลุ่ม Focus Group ครั้งที่ 2 เพื่อพิจารณาร่างแผนกลยุทธ์												
4. จัดทำเล่มรายงาน												

1.5 ดัชนีชี้วัด

1.5.1 เป้าหมายของผลผลิต (output) และตัวชี้วัด

1. ทราบถึงสถานภาพของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยในปัจจุบัน
2. สามารถบ่งชี้ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย ภายใต้บริบทของ AEC
3. ทราบถึงศักยภาพ ข้อเด่น และข้อด้อยของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเมื่อเทียบกับศักยภาพของประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประชาคมอาเซียน
4. ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มศักยภาพในการให้บริการหรือเพิ่มคุณค่าให้กับบริการ (Value Added) ของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย อันเนื่องมาจากการพัฒนาของ AEC
5. แผนกลยุทธ์เชิงรุกของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายใต้บริบทของ AEC
6. แผนกลยุทธ์เชิงรับของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายใต้บริบทของ AEC

1.5.2 เป้าหมายของผลลัพธ์ (Outcome) และตัวชี้วัด

ผลลัพธ์เชิงคุณภาพประกอบด้วย

1. รายได้ของอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้น (Revenue Growth)
2. การเข้าถึงตลาดได้มากขึ้น (Market Access)
3. การเชื่อมโยงของโซ่อุปทานมากขึ้น (Supplychainlink)
4. ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น(Efficiency)
5. การจ้างงานของแรงงานที่มีทักษะเพิ่มมากขึ้น

ผลลัพธ์เชิงปริมาณ ประกอบด้วย

1. เวลาในการดำเนินการลดลง(Time Reduction)
2. ต้นทุนการขนส่งสินค้าลดลง(Transportation Cost)
3. ต้นทุนโลจิสติกส์ลดลง (LogisticsCost)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถบ่งชี้สถานภาพและการเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย ภายใต้บริบทของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ทราบถึงศักยภาพ ข้อเด่น และข้อด้อยของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเมื่อเทียบกับศักยภาพของประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มประชาคมอาเซียน
3. สามารถวิเคราะห์และเสนอแนะทางการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยอันเนื่องมาจากการพัฒนาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
4. สามารถเสนอแนะทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับมหภาคและเชิงพื้นที่ของประเทศ
5. สามารถเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงโซ่อุปทานที่จะเกิดขึ้นภายใต้บริบทของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
6. หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยทราบถึงแผนกลยุทธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับสำหรับการเตรียมความพร้อมต่อผลกระทบจากการรวมกลุ่มเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน

1.7 ทีมนักวิจัย

1.7.1 หัวหน้าโครงการ

ผศ.ดร.ธัญญา

วสุศรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

1.7.2 ผู้ร่วมงานวิจัย

รศ.ดร. จิรัชัย	พุททกุลสมสิริ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดร. ปกัศร	ชัยวัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ดร. ทวีศักดิ์	กฤษเจริญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นางสาวพิชญดา	ดอนสมจิตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นายภักวิวัฒน์	อินทรวงศ์โชติ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นางสาวอุษณี	กองรักษเวช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นายวิศิษฐ์	จิตภักดีรัตน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นายสุรเชษฐ	ตั้งทิกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นางสาวฉัตรวดี	ตันสกุล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
หน่วยงานหลักบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี		

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทฤษฎีและสมมติฐาน

ในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้บริบทของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) ผู้วิจัยได้สำรวจทฤษฎี วรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษาเครื่องมือสนับสนุนการวิจัย ซึ่งได้แบ่งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ (SERVQUAL) ตัวแบบต้นทุนโลจิสติกส์ต่อระยะทาง ตัวแบบระยะเวลาต่อระยะทาง และการจำลองสถานการณ์ (Simulation) ส่วนที่สองเป็นการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโซ่อุปทาน (Supply Chain Redesign) และซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

2.1.1 การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Management)

การจัดการงานด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานนั้นมีบทบาทในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยต้นทุนที่เหมาะสม (Stock และ Lambert, 2001) อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะเป็นหัวใจสำคัญหนึ่งของโซ่อุปทานที่จะช่วยขับเคลื่อนขบวนการโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง 7 ประการ (7 Rs) ได้แก่ ส่งสินค้าที่ถูกต้อง (Right Product) ด้วยจำนวนที่ถูกต้อง (Right Quantity) ในสภาพที่ถูกต้อง (Right Condition) ส่งสินค้าไปถูกต้องยังลูกค้า (Right Customer) ไปถูกสถานที่ (Right Place) ไปในเวลาที่ต้องการ (Right Time) และต้นทุนที่ถูกต้องเหมาะสม (Right Price) แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้รวบรวมคำจำกัดความของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานรวมถึงรายละเอียดต่างๆดังนี้

2.1.2 การจัดการโลจิสติกส์

Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) ซึ่งเป็นองค์กรทางวิชาชีพด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของสหรัฐอเมริกาเนื่องจากเป็นคำจำกัดความที่หลายประเทศหรือองค์กรทั่วโลกยอมรับและนำไปประยุกต์ใช้ซึ่งได้ให้คำจำกัดความว่าการจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารโซ่อุปทานประกอบด้วย กระบวนการในการวางแผน การนำไปปฏิบัติ และการควบคุม ของกระบวนการไหลของสินค้าและบริการไปยังลูกค้า กระบวนการรับคืนสินค้า กระบวนการจัดเก็บสินค้า กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูล ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดของการบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Stock และ Lambert (2001) ได้แบ่งกิจกรรมของกระบวนการจัดการโลจิสติกส์ออกเป็น 13 กิจกรรม คือ

1. การบริการลูกค้า (Customer Service)
2. การจัดเตรียมอะไหล่และงานบริการหลังการขาย (Part and Service Support)
3. กระบวนการดำเนินงานตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing)
4. การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting)
5. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
6. การจัดการคลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehouse and Storage)
7. การขนส่ง (Traffic and Transportation)
8. การจัดซื้อ/จัดหา (Procurement)
9. กระบวนการโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)
10. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)
11. กระบวนการเกี่ยวกับการจัดการวัสดุต่างๆ (Material Handling)
12. บรรจุภัณฑ์และการบรรจุ (Packaging)
13. การสื่อสารในงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications)

ขณะเดียวกัน Ballou (2004) ได้แบ่งกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน เช่นเดียวกันซึ่งกิจกรรมหลักได้แก่ทางด้านบริการลูกค้าการขนส่งสินค้าการบริหารจัดการสินค้าคงคลังและการไหลของข้อมูลและกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อส่วนกิจกรรมสนับสนุนได้แก่การบริหารคลังสินค้าการจัดการเคลื่อนย้ายวัสดุและผลิตภัณฑ์(Material Handling)การจัดซื้อบรรจุภัณฑ์การร่วมมือกับฝ่ายผลิตรายการดูแลควบคุมระบบฐานข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยได้ให้เหตุผลในการจัดกลุ่มกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนดังนี้กิจกรรมหลักนั้นจะเกิดขึ้นในทุกส่วนในงานโลจิสติกส์ในขณะที่กิจกรรมสนับสนุนนั้นจะเกิดขึ้นตามสถานการณ์ของแต่ละบริษัท กิจกรรมหลักจะมีผลต่อต้นทุนโดยรวมและมีส่วนสำคัญในการประสานงานให้เกิดความร่วมมือทางด้านโลจิสติกส์ให้ประสบความสำเร็จเช่นกิจกรรมการบริการลูกค้ายังมีการตั้งระดับความสามารถในการให้บริการไว้สูงก็จำเป็นที่จะต้องมีการลงทุนที่สูงขึ้นตามด้วยหรือในกิจกรรมการขนส่งซึ่งมีส่วนสำคัญในการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคหากเกิดการนัดหยุดงานกันของบริษัทขนส่งก็จะส่งผลกระทบต่อตลาดโดยรวมและกระทบการสูญเสียหรือหมดอายุของผลิตภัณฑ์และแม้ว่ากิจกรรมสนับสนุนอาจจะมีความสำคัญเท่ากับกิจกรรมหลักแต่ในบางบริษัทบางกิจกรรมเป็นเพียงกิจกรรมสนับสนุนเช่นถ่านหินแร่เหล็กซึ่งไม่จำเป็นต้องมีการดูแลหรือควบคุมสถานะให้เหมาะสมจึงไม่มีการดำเนินงานที่เป็นกิจกรรมของคลังสินค้านักแต่ยังคงมีการบริหารในส่วนสินค้าคงคลังอยู่

2.1.3 การจัดการโซ่อุปทาน

ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงคำจำกัดความของการบริหารโซ่อุปทานและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารโซ่อุปทานในประเด็นต่างๆดังนี้

สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์และคณะ (2549) ให้ความหมายของโซ่อุปทาน (Supply Chain) ว่าเป็นเครือข่ายของธุรกิจที่มีแหล่งที่ตั้งกระจายและเป็นเอกเทศต่อกันซึ่งมีการร่วมกันวางแผนและดำเนินการจัดหาสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้าโดยการดำเนินงานในโซ่อุปทานหนึ่งๆจะครอบคลุมตั้งแต่การคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการการจัดหาแหล่งวัตถุดิบการผลิตสินค้าและบริการการจัดเก็บสินค้ารวมถึงการจัดส่งสินค้าหรือบริการให้แก่

ผู้บริโภคซึ่งสิ่งที่จะขับเคลื่อนโซ่อุปทานให้ดำเนินการได้นั้นจะต้องอาศัยความสามารถของสมาชิกในโซ่อุปทานในการดำเนินงานต่างๆดังที่ได้กล่าวมาทั้งนี้บริษัทที่ประกอบธุรกิจในตลาดทุกบริษัทจะเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทานอย่างน้อยหนึ่งโซ่

สาริต พะเนียนทอง (2548) ได้ให้นิยามโซ่อุปทานว่าในโซ่อุปทานหนึ่งๆซึ่งประกอบด้วยองค์กรต่างๆได้แก่ผู้ส่งมอบวัตถุดิบผู้ผลิตผู้จัดจำหน่ายผู้ให้บริการและจัดการคลังสินค้าผู้ขนส่งสินค้าและร้านค้าปลีกจะมีวิธีการจัดการในแบบต่างๆเพื่อให้องค์กรดังกล่าวสามารถผลิตและกระจายสินค้าให้ถูกต้องตามปริมาณเวลาและสถานที่เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด

Christopher (1998) นิยามคำว่าSupply Chain หรือโซ่อุปทานไว้ว่าเป็นโครงข่ายที่มีองค์กรต่างๆมาเกี่ยวข้องเชื่อมต่อกันตั้งแต่ต้นทางของการผลิตจนถึงปลายทางของการผลิตซึ่งมีกระบวนการและกิจกรรมที่แตกต่างกันเพื่อสร้างคุณค่าในรูปของสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย

Mentzer et al. (2001) ได้นิยาม Supply Chain หรือโซ่อุปทานว่าเป็นกลุ่มของบริษัทหรือองค์กรตั้งแต่ 3 บริษัทขึ้นไปที่มีการติดต่อและประสานกันของการไหลของผลิตภัณฑ์บริการการเงินและ ข้อมูลโดยเริ่มตั้งแต่แหล่งกำเนิดสินค้าหรือบริการผ่านไปยังผู้บริโภค

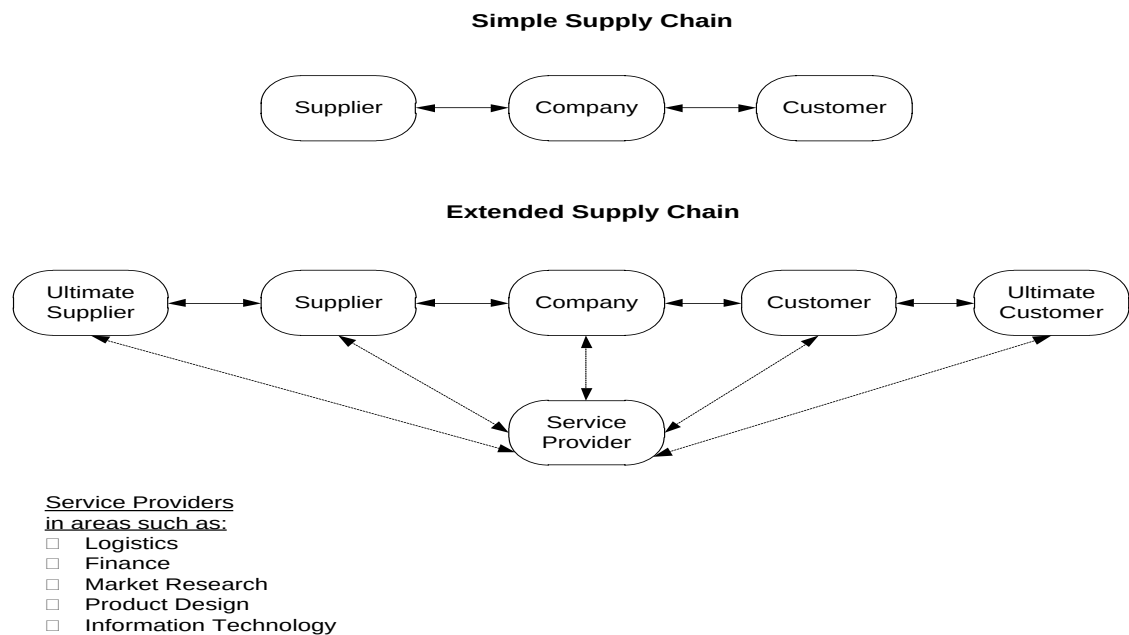
Vogt et al. (2005) กล่าวว่าSupply Chain หรือโซ่อุปทานเป็นกระบวนการในการรวมหรือบูรณาการขององค์กรต่างๆที่มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนวัตถุดิบให้เป็นสินค้าสำเร็จรูปและส่งผ่านสินค้าเหล่านั้นให้แก่ผู้บริโภคสุดท้ายโซ่อุปทานยังรวมเอาต้นทุนเวลาการขนส่งการบรรจุและการจัดเก็บทั้งหมดซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องกับขั้นตอนที่ต่างกันในกระบวนการผลิตเพื่อให้สามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและปัจจุบันโซ่อุปทานยังรวมถึงสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนหลังจากที่ใช้งานเสร็จแล้วได้แก่วัสดุทดแทนบรรจุภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่(Re-useable) รวมทั้งการนำเศษของเสียมาใช้ประโยชน์ (Recycle)

นอกจากนี้ Wisner et al. (2005) กล่าวถึงSupply Chain หรือโซ่อุปทานว่าเป็นกลุ่มของบริษัทที่ทำการผลิตสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้ารวมถึงส่วนงานต่างๆที่ทำการผลิตการจัดส่งและการนำวัสดุและส่วนประกอบต่างๆกลับมาใช้ใหม่ซึ่งสินค้าจะถูกส่งถึงผู้บริโภคผ่านโซ่อุปทานในหลายลักษณะทำให้บอกได้ว่ามีเพียงแหล่งรายได้จริงเพียงแหล่งเดียวตลอดสายโซ่อุปทานก็คือลูกค้านั่นเองดังนั้นหากบริษัทใดในโซ่อุปทานดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงสมาชิกในโซ่อุปทานจะทำให้ต้นทุนและเวลาในการรอคอยเพิ่มขึ้นตลอดโซ่อุปทานส่งผลให้ราคาสินค้าสูงขึ้นระดับการตอบสนองต่อลูกค้าต่ำลงและสุดท้ายความต้องการจากลูกค้าก็จะลดลง

จากนิยามเกี่ยวกับโซ่อุปทานที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษาสรุปได้ว่าโซ่อุปทานเป็นการรวมกลุ่มองค์กรหรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจโดยมีการเชื่อมโยงกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องของข้อมูลสินค้าหรือบริการกิจกรรมต่างๆเช่นการจัดหาวัตถุดิบการผลิตการจัดส่งการจัดเก็บและการบรรจุรวมถึงการจัดการกับสินค้าที่กลับคืนมาในโซ่อุปทานโดยมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการของลูกค้าตามที่ต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าขณะที่ใช้ต้นทุนต่ำที่สุดหรืออาจกล่าวได้ว่าโซ่อุปทานหนึ่งประกอบด้วยเครือข่ายทางด้านผู้ขายหรือผู้ส่งมอบ (Supplier Networks) ผู้ผลิต (Manufacturers) และเครือข่ายด้านผู้ซื้อหรือลูกค้า (Customer Networks)รวมทั้งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ทำหน้าที่ในการเชื่อมโยงโซ่อุปทานทั้งหมด

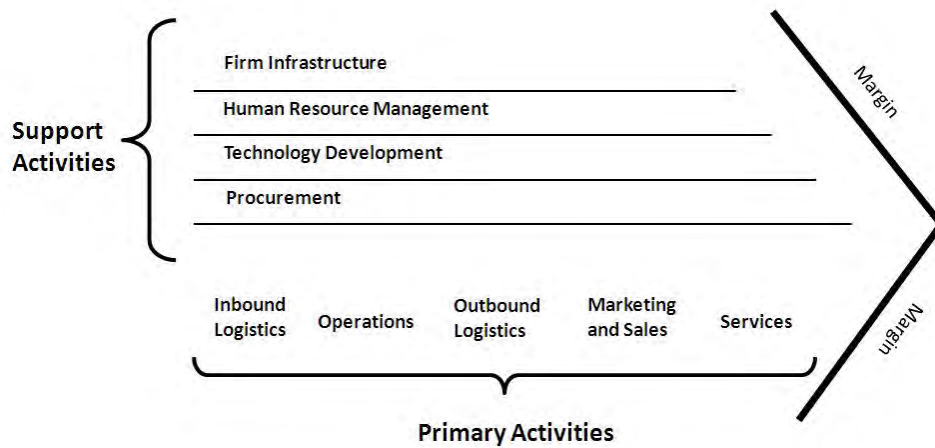
2.1.4 องค์ประกอบของโซ่อุปทาน (SCM)

Hugos and Thomas (2006) ได้ระบุว่าโซ่อุปทานประกอบด้วยบริษัทผู้ผลิต ผู้ส่งมอบ และ ลูกค้า ซึ่งเป็นรูปแบบโซ่อุปทานแบบปกติ (Simple supply chain) ทั้งนี้เราสามารถขยายโซ่อุปทานให้ครอบคลุมถึงผู้ส่งมอบของผู้ส่งมอบ (Ultimate supplier) และ ลูกค้าของลูกค้า (Ultimate customer) ได้ เรียกว่าเป็นโซ่อุปทานแบบขยาย (Extended supply chain) โดยในรูปแบบโซ่อุปทานแบบขยายนี้ ผู้ให้บริการ (Service provider) จะเป็นส่วนหนึ่งในโซ่อุปทานที่ให้บริการแก่ ผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า ผู้ค้าปลีก และลูกค้า โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะพัฒนาทักษะและความสามารถเฉพาะทางเพื่อมุ่งเน้นในการเติมเต็มความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าในโซ่อุปทาน กิจกรรมพื้นฐานที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ดำเนินงานให้แก่โซ่อุปทาน ประกอบด้วย การขนส่ง คลังสินค้า ซึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics providers) ในขณะที่ยังมีผู้ให้บริการในรูปแบบอื่น ๆ เช่น บริการด้านการเงิน ได้แก่ การกู้เงิน การวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งเป็นรูปแบบของ Finance providers หรือการทำ Market research ดังแสดงในรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 โครงสร้างโซ่อุปทาน
ที่มา : Hugos and Thomas (2006)

นอกจากนี้ Porter (1980) ได้อธิบายโซ่คุณค่า (Value chain) โดยได้แบ่งกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทความสำคัญของหน่วยงานแต่ละหน่วยที่ดำเนินกิจกรรมแล้วส่งผลให้เกิดคุณค่าโดยรวมของสินค้าและบริการแก่องค์กรและลูกค้า ซึ่งแนวคิดนี้ได้แบ่งกิจกรรมภายในองค์กรออกเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่



รูปที่ 2.2 โซ่คุณค่า (The Value Chain)

ที่มา : Porter (1980)

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ที่ประกอบไปด้วย 5 กิจกรรมซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือการสร้างสรรค์สินค้าหรือบริการ การตลาด และการขนส่งสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ดังนี้

- Inbound Logistics กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการได้รับ การขนส่ง การจัดเก็บ และการแจกจ่ายวัตถุดิบ
- Operations กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงหรือแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้า ซึ่งจะเป็นขั้นตอนการผลิต
- Outbound Logistics กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ รวบรวมจัดจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังลูกค้า
- Marketing and Sales กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชักจูงให้ลูกค้าสนใจสินค้าและบริการแล้วเกิดการซื้อสินค้าและบริการ
- Customer Services กิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้ารวมถึงการบริการหลังการขาย

และ กิจกรรม (Support Activities) เป็นกิจกรรมที่มีส่วนในการเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้จะประกอบด้วย

- Procurement กิจกรรมในการจัดซื้อ-จัดหาปัจจัยการผลิต(Input) เพื่อมาใช้ในกิจกรรมหลัก
- Technology Development กิจกรรมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการเพิ่มคุณค่าให้สินค้าและบริการหรือกระบวนการผลิต Human
- Resource Management กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

ตั้งแต่วิเคราะห์ความต้องการ สรรหา และคัดเลือก ประเมินผล พัฒนา ฝึกอบรมระบบเงินเดือนค่าจ้าง และแรงงาน Firm Infrastructure โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการเงินการบริหารจัดการขององค์กร ต่างๆ

กิจกรรมหลัก 5 กิจกรรมข้างต้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณค่าได้หรือไม่อาศัยกิจกรรมสนับสนุนทั้ง 4 กิจกรรม ซึ่งกิจกรรมสนับสนุนนี้ยังจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ระบบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศเป็นส่วนประกอบที่สำคัญตัวหนึ่งของห่วงโซ่คุณค่าต่อการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการวางแผน การดำเนินงาน การตัดสินใจ และการควบคุมโดยจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนเชื่อมต่อกิจกรรมแต่ละกิจกรรมในทุกๆ องค์ประกอบของห่วงโซ่คุณค่าซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมทั้งยังสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากส่วนต่างระหว่างรายได้กับต้นทุนหรือผลกำไร (Profit margin) ที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรในแต่ละกิจกรรม จะขึ้นกับความสามารถบริหารกิจกรรมต่างๆ ในห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ให้มีความเชื่อมโยงระหว่างกัน ดังนั้นการไหลของข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่า (Value chain activities) เป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จทางองค์กรดังจะเห็นได้ว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งขาเข้า และขาออกเป็นหัวใจสำคัญของห่วงโซ่คุณค่าที่ปัจจุบันอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้เข้ามามีส่วนร่วมในโซ่อุปทานหรือโซ่คุณค่ามากยิ่งขึ้น

2.1.5 การจำลองสถานการณ์

การพยากรณ์และประเมินผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นต่อรูปแบบการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้บริบท AEC จะใช้การจำลองเหตุการณ์ (Simulation) ประเมินผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยนำข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตอ้างอิงเพื่อจำลองหรือพยากรณ์เหตุการณ์ที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลให้ผู้ตัดสินใจสามารถประเมินแนวทางที่มีอยู่เพื่อให้ได้แนวทางสำหรับกลยุทธ์ที่ดีที่สุดสำหรับการปรับตัวของภาครัฐและภาคเอกชนต่อการพัฒนาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

Shannon (1975) ได้ให้คำจำกัดความของการจำลองสถานการณ์ว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการแก้ปัญหาในด้านโดยกระบวนการออกแบบจำลอง (Model) จากระบบงานจริง (Real System) แล้วดำเนินการทดลองใช้แบบจำลองนั้นเพื่อการเรียนรู้พฤติกรรมของระบบงานหรือเพื่อประเมินผลการใช้กลยุทธ์ (Strategies) ต่างๆ ในการดำเนินงานของระบบภายใต้ข้อกำหนดที่วางไว้ทั้งนี้ข้อดีของการสร้างสถานการณ์จำลอง คือ สามารถทราบหรือคาดเดาผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นก่อนลงมือจริง เช่น การพิจารณาทางเลือกในการปรับเปลี่ยนผังโรงงาน ที่สามารถสร้างแบบจำลองทางเลือกไว้หลายๆแบบ เพื่อศึกษาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละผังโรงงานและสามารถเลือกผังโรงงานแบบที่เหมาะสมที่สุด หรือ เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน แบบจำลองจะถูกใช้เพื่อชี้วัดประสิทธิภาพของวิธีการทำงานแบบเก่าและแบบใหม่ หรือเมื่อต้องการออกแบบระบบขึ้นมาใหม่ จะใช้แบบจำลองเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบ เพราะการสร้างแบบจำลองเสมือนจริงจะทำให้เข้าใจระบบได้มากยิ่งขึ้น(รุ่งรัตน์ ภิษฐ์เพ็ญ, 2551)

Kelton et al. (2004) ได้แบ่งประเภทของการจำลองแบบสถานการณ์ เป็น 3 ประเภทดังนี้ 1) Static/Dynamic เวลาจะไม่มีผลต่อแบบจำลอง Static แต่เวลาจะมีผลต่อแบบจำลอง Dynamic ตัวอย่างของแบบจำลอง Static เช่น แบบจำลองการผลิต (Manufacturing Model) ขนาดเล็กส่วนตัวอย่างของแบบจำลอง

Dynamic มักจะเห็นได้จากการปฏิบัติงาน (Operations) ทั่วไป 2) Continuous/Discrete สถานะของระบบจะเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาหากเป็นแบบจำลอง Continuous เช่น ระดับน้ำในฝายเก็บน้ำซึ่งมีน้ำไหลเข้า-ออกอยู่เสมอ หากสถานะของระบบเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องหรือเกิดเป็นครั้งๆ ในเวลาหนึ่งๆ จะเป็นแบบจำลอง Discrete และการที่ Model หนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบ Continuous และ Discrete นั้นเราเรียกว่าแบบผสม (Mixed Continuous-Discrete Models) และ 3) Deterministic/Stochastic แบบจำลองที่มีปัจจัยนำเข้า (Input) ไม่เป็นแบบสุ่ม (Random) เรียกว่า Deterministic เช่น การจองล่วงหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีความแน่นอน สำหรับ Stochastic นั้นมีความหมายตรงกันข้าม คือ มีปัจจัยนำเข้าที่เป็นแบบสุ่ม เช่น การเข้ามาของลูกค้าซึ่งใช้เวลาในการรับบริการที่แตกต่างกันไป ในความเป็นจริงแบบจำลองหนึ่งมักประกอบไปด้วยส่วนที่เป็น Deterministic และ Stochastic เสมอ

ปัจจุบันการจำลองสถานการณ์ด้วยคอมพิวเตอร์นั้นเป็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะสามารถใช้ได้กับปัญหาของระบบงานได้หลายประเภท กับการจำลองสถานการณ์นี้จึงต้องอาศัยวิธีการต่างๆ ทางสถิติเข้าช่วย และที่นิยมใช้มากและเกือบจะมีความจำเป็นในทุกๆ การจำลองแบบปัญหาก็คือ การสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคมอนติคาร์โล (Monte Carlo Sampling Technique) และเพื่อที่จะเน้นถึงความจำเป็นในการใช้เทคนิคดังกล่าว การจำลองสถานการณ์จึงถูกเรียกว่า การจำลองสถานการณ์ด้วยเทคนิคมอนติคาร์โล (Monte Carlo Simulation)

2.2 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

2.2.1 แนวความคิดคุณภาพการให้บริการ

สำหรับการพัฒนาแนวความคิดทางด้านคุณภาพการให้บริการนั้น จะทำการศึกษาจากนิยามความหมายของคำว่า คุณภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายประการ อาทิ Corsby (1979) ผู้ซึ่งเป็นนักธุรกิจและนักการจัดการชั้นแนวหน้า ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ หรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพ คือ ระดับของคุณลักษณะของผลผลิต ที่สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์นั่นเอง อย่างไรก็ตาม การวัดระดับคุณภาพ และความต้องการโดยผู้รับบริการนั้นอาจทำได้ค่อนข้างยาก (Takeuchi and Quelch, 1983) ซึ่งการหาวิธีในการวัดคุณภาพนั้นก็ยังคงเป็นปัญหาสำคัญในการทำการวิจัยในปัจจุบัน ทั้งในด้านการกำหนดนิยามของคำว่าคุณภาพ (Definition) และการใช้การมาตรการวัดที่ได้มีมิติอย่างชัดเจน (Undimentional measurement) จึงกลายเป็นความท้าทายอย่างมากของการวิจัยด้านคุณภาพในปัจจุบัน (McConnell 1968; Shapiro 1972; Jacoby, Olson, and Haddock 1973; Monroe and Krishman 1983)

ในภาคส่วนการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการในธุรกิจก็มีความสำคัญ เมื่อความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลายมากขึ้น ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ประกอบธุรกิจก็ต้องเริ่มมีทิศทางที่ชัดเจน การวัดคุณภาพบริการจึงกลายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และกระตุ้นให้เกิดแนวคิดเหล่านี้มากขึ้น ดังแสดง

แนวคิดด้านที่ 1 คุณภาพบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) จากงานวิจัยที่หลากหลาย (Bateson 1977; Berry 1980; Shostak 1977) ได้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้ของคุณภาพบริการ เนื่องด้วยการให้บริการเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินการ (performance) มากกว่าผลผลิต (object) ส่งผลให้ผู้ดำเนิน

ธุรกิจนั้นยากที่จะเข้าใจลักษณะการรับรู้ทางด้านบริการจากผู้รับบริการ และประเมินคุณภาพบริการได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดด้านที่ 2 คุณภาพบริการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละผู้ผลิต และใช้แรงงานเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและผู้ประกอบการจะพยายามดำเนินการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภครับรู้โดยตรงไปตรงมามากที่สุด (Booms and Bitner 1981)

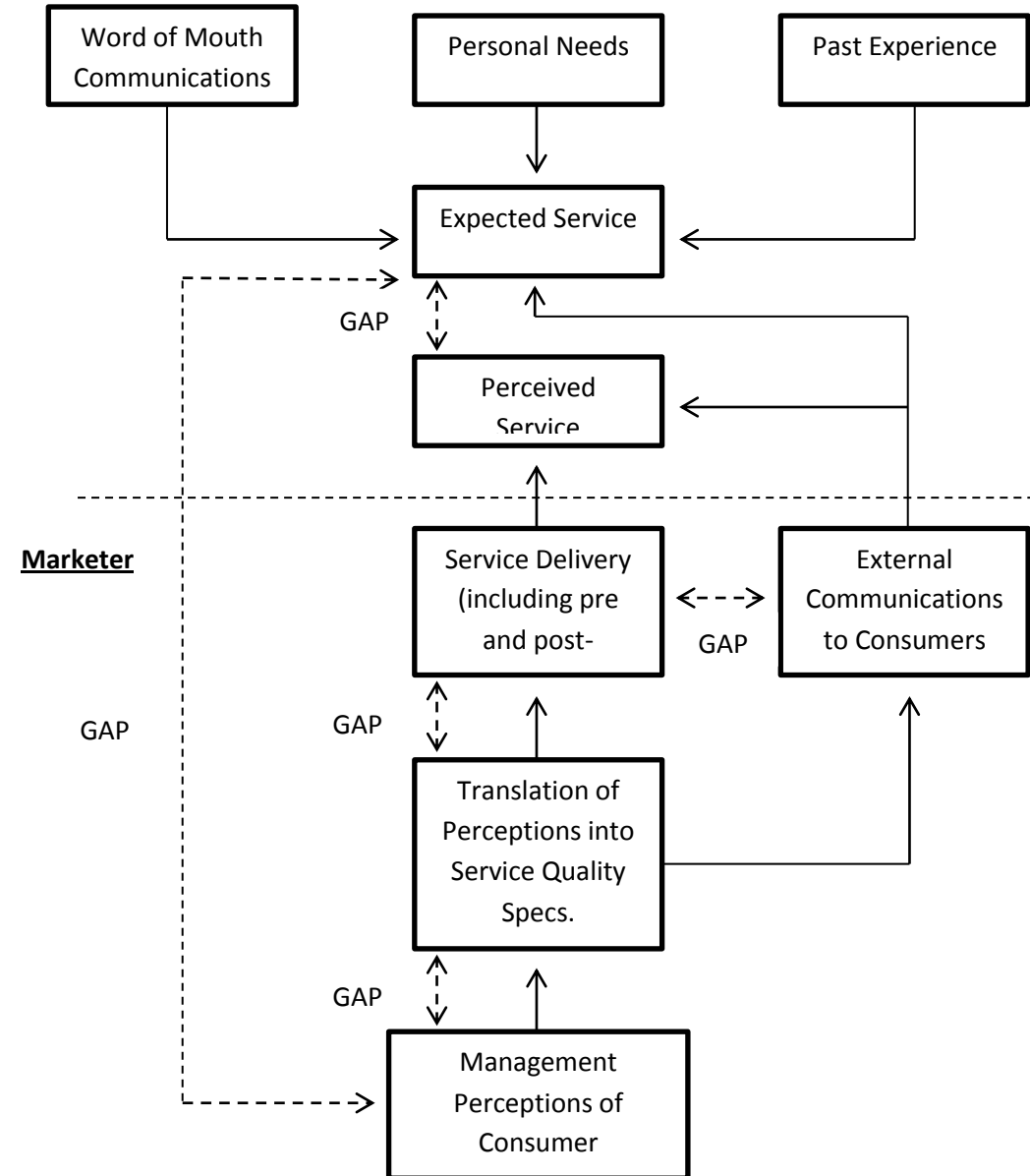
แนวคิดด้านที่ 3 การผลิตบริการและการรับรู้บริการเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ (Carmen and Langeard 1980; Gronroos 1978; Regan 1963; Upah 1980) ดังนั้นคุณภาพบริการจึงไม่ได้เกิดจากทางด้านการผลิตของโรงงานแต่มาจากภาคส่วนการบริการ และควบคุมด้วยการจัดการภายในธุรกิจ เพื่อมุ่งตรงสู่คุณภาพของความสามารถในการบริการของธุรกิจเป็นสำคัญ

จากแนวคิดทั้งสามด้านสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินงาน การจัดการ เพื่อสร้างความรับรู้ในตัวสินค้าตามความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีได้ส่งผ่านมาจากผู้ผลิต ซึ่งการจัดสร้างคุณภาพบริการนั้นจะมีความแตกต่างกันในลักษณะธุรกิจ และเน้นการใช้แรงงานเป็นสำคัญ

ดังนั้นสิ่งที่สำคัญในการวัดคุณภาพบริการ คือ การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ (Expectation Service Quality) และศักยภาพในการจัดการเพื่อให้เกิดการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality) ดังที่ Lewis and Booms 1983 ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการสามารถวัดโดยพิจารณาระดับคุณภาพบริการที่เหมาะสมที่ถูกส่งผ่านผู้ให้บริการเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ การส่งผ่านคุณภาพบริการคือ บริการที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าบนพื้นฐานที่ไม่มีอคติ

จากแนวคิดข้างต้นสามารถนำมาเขียนรูปแบบคุณภาพบริการ (Service Quality Model) ที่ส่งผ่านจากผู้ให้บริการหรือตลาดบริการ (Marketer) ไปสู่การรับรู้ของผู้รับบริการ (consumer)

Consumer



รูปที่ 2.3 รูปแบบคุณภาพบริการ

ที่มา : A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1985)

จากรูปที่ 2.3 พบว่ารูปแบบคุณภาพบริการสร้างช่องว่างในการรับรู้ (GAP) ได้จำนวน 5 ช่วง โดยแต่ละช่วงสามารถอธิบายได้ดังนี้

ช่วงที่ 1 (GAP 1) แสดงถึง ช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง และการจัดการของผู้ให้บริการตามความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการประเมินของผู้บริโภคต่อการให้บริการ

ช่วงที่ 2 (GAP 2) แสดงถึง ช่องว่างระหว่างการจัดการของผู้ให้บริการตามความคาดหวังของผู้บริโภค และการตีความหมายคุณภาพบริการของบริษัท ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

ช่วงที่ 3 (GAP 3) แสดงถึง ช่องว่างระหว่างการตีความหมายคุณภาพบริการ และการส่งมอบบริการไปยังผู้บริโภค (ทั้งก่อนและหลังข้อตกลงในการบริการ) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

ช่วงที่ 4 (GAP 4) แสดงถึง ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการไปยังผู้บริโภค (ทั้งก่อนและหลังข้อตกลงในการบริการ) และการสื่อสารถึงคุณภาพบริการไปยังภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ

ช่วงที่ 5 (GAP 5) แสดงถึง ช่องว่างของสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้ถึงระดับการให้บริการ และคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ

จากรูปแบบคุณภาพบริการข้างต้น การวัดคุณภาพบริการที่สำคัญคือการวิเคราะห์ขนาดและทิศทางของช่องว่างที่ 5 ซึ่งหากพิจารณาจากรูปที่ 1 พบว่า ช่องว่างที่ 5 จะสัมพันธ์อยู่กับช่องว่างอื่นๆที่มีขนาดที่แตกต่างกันและมีทิศทางไปในลักษณะใด โดยจะแสดงความแตกต่างในภาพรวมของการให้บริการจริง (มาจากผลของช่องว่างของผู้ให้บริการ) กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ (มาจากช่องว่างของผู้รับบริการ) ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นภาพคุณภาพการให้บริการในสภาวะปัจจุบันว่า มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ จากแนวคิดรูปแบบคุณภาพบริการข้างต้น

2.2.2 เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL)

จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการข้างต้นสามารถนำไปสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ที่สามารถตรวจวัด และประเมินผลศักยภาพขององค์กรในการสร้างผลผลิตและบริการ สำคัญของเครื่องมือนี้คือ การหาคุณภาพ คุณลักษณะของผลผลิตและบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำ หรือการบอกต่อ ซึ่งแสดงถึงความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร โดยมีมิติที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

- Tangibles คือ มิติที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ บุคลากร และเครื่องมือในการสื่อสารในองค์กร
- Reliability คือ มิติความสามารถในการบริการขององค์กร ที่จะสร้างความเชื่อมั่นได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์
- Responsiveness คือ มิติในการมุ่งมั่นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ
- Assurance คือ มิติในการสร้างหลักประกันความเชื่อถือและเชื่อมั่นในการคุณภาพของผลผลิตและบริการ อาทิ ความง่ายตายของการนัดหมายและการได้รับการแนะนำผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
- Empathy คือ มิติของการบริการเข้าถึงลูกค้าทุกระดับโดยทั่วถึง

ซึ่งการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการยังคงใช้ฐานการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของการบริการใน ด้านความคาดหวังที่พึงปรารถนา และด้านบริการที่รับรู้ได้จริง เพื่อให้เห็นถึงความยอมรับคุณภาพการบริการขององค์กรในความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้ โดยเครื่องมือ SERVQUAL นี้จะใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ในการศึกษา

ในการวิเคราะห์แบบสอบถามแบบ SERVQUAL นั้นมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโดยการหาสัดส่วนของระดับบริการ (Ratio Scale) โดยจะประเมินคุณภาพ 2 ด้านคือ

1. ด้านบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expectation)
2. ด้านบริการที่ได้รับจริง (Perception)

โดยสามารถวิเคราะห์คะแนนโดยการคำนวณสัดส่วนของระดับคุณภาพที่ได้รับจริงเทียบกับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ดังนี้

$$SQE_j = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (P_{ij} / E_{ij})$$

โดยที่	i	คือ	ผู้ตอบแบบสอบถามคนที่ 1,2,3...N
	j	คือ	ประเด็นคุณภาพที่ 1, 2, 3, 4, 5
	P_{ij}	คือ	ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบคนที่ i ในประเด็นคุณภาพ j
	E_{ij}	คือ	ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับของผู้ตอบคนที่ i ในประเด็นคุณภาพ j
	N_j	คือ	ผู้ตอบในประเด็นคุณภาพ j

ในการคำนวณสัดส่วนของระดับคุณภาพทั้ง SQE_j นั้นจะมีค่าเป็นบวกทั้งหมด ในการศึกษารั้งนี้จึงทำการแบ่งช่วงการพิจารณาออกเป็น 3 ช่วง คือ ค่าที่มีช่วงคะแนนมากกว่า 1 ค่าที่มีช่วงคะแนนเท่ากับ 1 และค่าที่มีช่วงคะแนนน้อยกว่า 1 ตามลำดับ โดยสามารถแปลความหมายโดยนัยของค่าสัดส่วนได้ ดังนี้

- หากค่า SQE_j มีค่าสัดส่วนของระดับคุณภาพมากกว่า 1 แสดงว่า ผู้รับบริการได้รับคุณภาพบริการจริงของผู้ให้บริการโลจิสติกส์แห่งนั้น ในระดับที่สูงกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจกับคุณภาพที่ได้รับ ($SQE_j > 1, P_{ij} > E_{ij}$)
- หากค่า SQE_j มีค่าสัดส่วนของระดับคุณภาพน้อยกว่า 1 แสดงว่า ผู้รับบริการได้รับคุณภาพบริการจริงของผู้ให้บริการโลจิสติกส์แห่งนั้น ในระดับที่ต่ำกว่าคุณภาพบริการที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พอใจกับคุณภาพที่ได้รับ ($SQE_j < 1, P_{ij} < E_{ij}$)
- หากค่า SQE_j มีค่าสัดส่วนของระดับคุณภาพเท่ากับ 1 แสดงว่า ผู้รับบริการได้รับคุณภาพบริการจริงของผู้ให้บริการโลจิสติกส์แห่งนั้น ในระดับที่เท่ากับคุณภาพบริการที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเฉยๆกับคุณภาพที่ได้รับ ($SQE_j = 1, P_{ij} = E_{ij}$)

มีงานวิจัยหลากหลายที่ได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการนี้ให้มีความเหมาะสมกับประเภทธุรกิจต่างๆ ดังนี้

สถาบันการขนส่ง (2550) ได้ศึกษาศักยภาพของระบบโลจิสติกส์ของไทย แต่เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณและระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจึงได้คัดเลือกดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพร่วมกับคณะกรรมการกำกับการศึกษาโดยคัดเลือกดัชนีชี้วัดที่มีความสำคัญสูงและสมควรที่จะทำการจัดเก็บเป็นอันดับแรกมาทำการสำรวจนำร่องก่อนและได้ทำการเปรียบเทียบผลการประเมินกับการศึกษาในต่างประเทศซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวจะใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยต่อไปโดยพัฒนาตัวชี้วัดที่สะท้อนตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นตัวชี้วัดของภาครัฐบาลและเอกชน เช่น ยุทธศาสตร์การเปิดเส้นทางการค้าและบูรณาการเครือข่ายโลจิสติกส์

(New Trade Lanes and Logistics Network Optimization) ประกอบด้วย งบประมาณรายจ่ายด้านการขนส่ง แยกตามรูปแบบของการขนส่งสัดส่วนปริมาณการขนส่งแยกตามรูปแบบการขนส่งการใช้พลังงานในภาคการขนส่ง ต้นทุนที่ใช้ในการขนส่งสินค้ายุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีการค้าระหว่างประเทศ (LogisticsService Internationalization) ประกอบด้วยตัวชี้วัดดังต่อไปนี้ สัดส่วนการวิ่งรถเที่ยวเปล่าสัดส่วนของการว่างบุคคลภายนอกดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ระดับการศึกษาของพนักงานระดับบริหาร และปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ระดับรายได้ของผู้รับผิดชอบงานด้านโลจิสติกส์เมื่อเทียบกับผู้รับผิดชอบงานด้านอื่น สัดส่วนของบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมด้านโลจิสติกส์

รุจิร และคณะ (2552) ได้ศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสามารถของผู้ส่งออก-นำเข้าและผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยที่เกี่ยวข้องกับการค้าขายระหว่างไทยและจีนตอนใต้ โดยได้พัฒนาตัวชี้วัดของ Grant (2006) ที่เน้นพิจารณาในมุมมองของลูกค้า (Customers' Perspective) เป็นหลักเพื่อเป็นแบบประเมินความสามารถของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วย (1) Pre-transaction elements (2) Transaction elements และ (3) Post-transaction elements

Thantongpaiboon and Wasusri (2008) ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการบริการของสายเดินเรือแห่งหนึ่ง ที่ให้บริการใน 3 ประเทศ ได้แก่ ไทย กัมพูชา และ เวียดนาม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ “Service Quality Gap Model” เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสายเดินเรือ จากผลการศึกษาที่ได้ร่วมกับการวิเคราะห์เป้าหมายคุณภาพการให้บริการของประเทศสิงคโปร์ที่ทำการศึกษโดย Metha and Durvasula(1998) พบว่า ลูกค้าแต่ละประเทศที่ใช้บริการสายเดินเรือมีความคาดหวังที่แตกต่างดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนั้นการบริหารจัดการของแต่ละสาขาของธุรกิจสายการเดินเรือในแต่ละประเทศจะต้องมีแนวทางหรือมาตรฐานที่ต่างกันไป การทราบถึงคุณภาพในการให้บริการที่ต้องการของลูกค้าในแต่ละประเทศจึงเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าทางด้านคุณภาพในการให้บริการในแต่ละประเทศ

Singapore	Cambodia	Thailand	Vietnam
Assurance	Assurance	Reliability	Reliability
Responsiveness	Empathy	Assurance	Responsiveness
Reliability	Reliability	Empathy	Assurance
Empathy	Responsiveness	Responsiveness	Empathy
Tangibility	Tangibility	Tangibility	Tangibility

(เรียงจากมากสุดไปหาน้อยที่สุด)

การใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวเพื่อพัฒนาแบบประเมินความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยกับประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในการเปรียบเทียบศักยภาพและประสิทธิภาพของประเทศไทยกับประเทศคู่แข่งในด้านต่างๆทำให้ทราบข้อดีข้อด้อยของประเทศไทยซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการนำเสนอกลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงแบบการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์อันเนื่องมาจากการพัฒนาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ต่อไปได้

2.3 ความเป็นมาของ AEC

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) เกิดขึ้นมาจากสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The Association of South East Asian Nations : ASEAN) ซึ่งก่อตั้ง ณ วังสราญรมย์ ในกระทรวงการต่างประเทศ ประเทศไทย เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 ตามปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok Declaration) มีสมาชิก 5 ประเทศแรกที่ร่วมกันจัดตั้ง คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย จากนั้นบรูไนก็เข้าร่วมเป็นสมาชิกเมื่อปี 2527 ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงกระทั่งปี 2535 ประเทศสมาชิกได้มีการร่วมมือในหลายด้าน ทั้งเรื่องของภาษี มีการลดอัตราภาษีระหว่างสมาชิก แม้ไม่ได้เห็นผลชัดเจนมากนักแต่ภายหลังสมาชิกของอาเซียนได้มีการเปิดเสรีทางการค้ามากขึ้น โดยจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area: AFTA) นอกจากนี้ยังมีประเทศกัมพูชา ลาว พม่าและเวียดนามเข้าร่วมเป็นสมาชิก ทำให้กลุ่มความร่วมมือเศรษฐกิจของภูมิภาคมีขนาดใหญ่ขึ้นและประเทศสมาชิกมีประชากรรวมกันมากกว่า 500 ล้านคน อาเซียนมีความร่วมมือเรื่อยมาจนกระทั่งมีความคิดเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางเศรษฐกิจให้แข็งแกร่ง และจัดตั้งให้มีการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 เมื่อเดือนตุลาคม 2546 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ในครั้งนี้ผู้นำอาเซียนออกแถลงการณ์ Bali Concord II ตกลงที่จะสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2563 (ค.ศ. 2020) ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่

1. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) เป็นเสาหลักที่สำคัญเพื่อสร้างการรวมตัวทางเศรษฐกิจให้แข็งแกร่ง
2. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community : ASC) มีระบบแก้ไขความขัดแย้ง และมีการสร้างความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยที่มีผลต่อความมั่นคง เพื่อให้ประเทศสมาชิกอยู่อย่างสงบสุข มั่นคงและปลอดภัย
3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community : ASCC) ให้ความร่วมมือแก้ไขปัญหาความยากจน อาชญากรรม ภัยจากธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม พร้อมกับการสร้างความเท่าเทียมกันในสังคม เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข

เหตุการณ์ครั้งสำคัญเกิดขึ้น เมื่อมีการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 12 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์ มีการเร่งรัดเวลาให้จัดตั้งประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นจากปี 2563 (ค.ศ. 2020) เป็นปี 2558 (ค.ศ. 2015)

2.3.1 เป้าหมายของประชาคมอาเซียน

- ต้องการให้อาเซียนกลายเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ แรงงานฝีมือและเงินทุนให้เป็นไปอย่างเสรี
- พัฒนาความสามารถทางการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน
- พัฒนาประเทศสมาชิกให้อยู่ในระดับที่เท่าเทียมกัน
- สนับสนุนอาเซียนให้รวมตัวเข้าสู่ประชาคมโลก

เพื่อให้ประชาคมอาเซียนเกิดความเชื่อมโยงตาม 3 เสาหลัก ได้แก่ ประชาคมเศรษฐกิจ ประชาคมการเมือง และความมั่นคง รวมทั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมในอาเซียน จึงได้มีแผนงานเพื่อการดำเนินการเข้าสู่การเป็น AEC สรุปได้ดังนี้

1. เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single market and production base) สามารถเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ แรงงานฝีมือและเงินทุนให้เป็นไปอย่างเสรี นอกเหนือจากนี้ยังมีการรวมกลุ่มสาขาสินค้าและบริการที่สำคัญ
2. พัฒนาความสามารถทางการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน มีการส่งเสริมนโยบายด้านต่างๆเพื่อให้มีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เช่น นโยบายด้านการแข่งขันของอาเซียน การคุ้มครองผู้บริโภค การรักษาสีทธิทางทรัพย์สิน และปัญญา พานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นโยบายทางภาษี และการส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการขนส่ง การเงิน เทคโนโลยีสารสนเทศและพลังงานที่มีประสิทธิภาพ
3. การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกให้อยู่ในระดับที่เท่าเทียมกัน มีการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยโครงการต่างๆ เช่น โครงการริเริ่มเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (Initiative for ASEAN Integration : IAI) และ ASEAN-help-ASEAN Programs เพื่อลดความแตกต่างทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสมาชิก
4. การรวมตัวของอาเซียนสู่ประชาคมโลก มีการปรับนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียนให้สอดคล้องกับประเทศอื่นๆ เช่น การตกลงในเรื่องของเขตการค้าเสรีระหว่างอาเซียนและประเทศอื่นๆ นอกจากนี้ยังพยายามขยายเครือข่ายในเรื่องของการผลิตและการจำหน่ายไปยังประเทศอื่นๆ
5. แผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน (Master Plan on ASEAN Connectivity : MPAC) ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 17 เมื่อปี พ.ศ. 2553 ณ กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม ผู้นำอาเซียนมีความคิดเห็นตกลงร่วมกันเกี่ยวกับแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน เพื่อพัฒนาการเชื่อมโยงสินค้า บริการ พุน และแรงงานในอาเซียนให้มีศักยภาพ โดยการเชื่อมโยงในด้านต่างๆเป็นดังนี้

1) ด้านกายภาพ มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางโลจิสติกส์ การสื่อสารและคมนาคมให้เชื่อมโยงกัน ภายใต้การส่งเสริมกรอบข้อตกลงระหว่างประเทศ เช่น GMS, ACMECS, IMT-GT เป็นต้น การเชื่อมโยงที่สำคัญต่างๆ เช่น โครงข่ายทางหลวงเอเชีย (Asian Highway Network) ระบบรางระหว่างอาเซียนและจีน การเชื่อมโยงท่าเรือทั้ง 37 แห่งและการพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็น Asian Airport

2) ด้านสถาบัน เพิ่มความสะดวกทางการค้า มีการเปิดเสรีในธุรกิจสาขาต่างๆ มีการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการในสาขาที่มีศักยภาพ มีกฎหมาย กฎระเบียบ รวมทั้งสร้างมาตรฐานเป็นสากลเพื่อการเข้าใจร่วมกัน เช่น ข้อตกลงร่วมกันทางการขนส่ง และระบบศุลกากร เป็นต้น

3) ด้านประชาชน มีการเชื่อมโยงทางด้านภาษา ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ท่องเที่ยว และการศึกษาด้วยกัน

6. การรวมกลุ่มด้านสินค้าและบริการ

อาเซียนต้องการรวมกลุ่มด้านสินค้าและบริการที่สำคัญทั้ง 12 สาขา ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร การขนส่งทางอากาศ สินค้าที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์ เทคโนโลยีและสารสนเทศ สินค้าพวกอิเล็กทรอนิกส์ การประมง สุขภาพ ผลิตภัณฑ์ยาง เสื้อผ้าและสิ่งทอ การท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์ไม้ และโลจิสติกส์ เพื่อเป็นโครงการนำร่องในการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการในสาขาเหล่านั้นอย่างเสรี และรวมกลุ่มการผลิตเพื่อกลายเป็นฐานผลิตเดียว จัดหาและใช้ทรัพยากรภายในอาเซียนอย่างคุ้มค่า ประเทศที่รับผิดชอบในสาขาต่างๆ มีดังนี้

- ประเทศพม่า ประสานงานผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและการประมง

- ประเทศมาเลเซีย ประสานงานผลิตภัณฑ์ยาง เสื้อผ้าและสิ่งทอ
- ประเทศอินโดนีเซีย ประสานงานสินค้าที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์ และผลิตภัณฑ์ไม้
- ประเทศฟิลิปปินส์ ประสานงานสินค้าพวกอิเล็กทรอนิกส์
- ประเทศสิงคโปร์ ประสานงานสาขาเทคโนโลยีและสารสนเทศและสุขภาพ
- ประเทศไทย ประสานงานการท่องเที่ยว และการบิน
- ประเทศเวียดนาม ประสานงานสาขาโลจิสติกส์

โครงการนำร่องของการรวมกลุ่มสินค้าและบริการที่สำคัญ 12 สาขาของอาเซียน มีรายละเอียดดังนี้

1) เร่งการลดภาษีนำเข้าของสินค้า 9 สาขา อันได้แก่ สินค้าเกษตร ประมง ไม้ ยาง สิ่งทอ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศและสุขภาพ ให้เร็วขึ้นจากข้อตกลงความร่วมมืออาฟตา 3 ปี คือ ประเทศ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และบรูไน จะเร่งลดภาษีในปี 2550-2553 ส่วนประเทศกัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนามจะเร่งลดภาษีในปี 2555 - 2558

2) กำจัดมาตรการที่มีใช่อายุ โดยให้เป็นไปตามพันธกรณีของ WTO ในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาทาง มาตรฐานสุขอนามัย การขออนุญาตนำเข้าสินค้า และปรับปรุงการดำเนินงานในหัวข้อดังกล่าวให้เหมาะสม เพื่อจัด สิ่งที่เป็นอุปสรรคทางการค้าให้หมดไป สำหรับฟิลิปปินส์ดำเนินการในปี 2553 ส่วนประเทศกัมพูชา ลาว พม่า และ เวียดนามดำเนินการในปี 2558

3) ปรับปรุงกฎด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า (Rule of Origin) เพื่อให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และผู้ประกอบการมีความโปร่งใส สร้างมาตรฐานให้เข้าใจตรงกัน และให้ความสะดวกแก่ผู้ประกอบการในการค้า ระหว่างประเทศมากขึ้น เช่น กฎการได้แหล่งกำเนิดสินค้าโดยวิธีการแปรสภาพอย่างเพียงพอ (Substantial Transformation) และการคำนวณถิ่นกำเนิดแบบสะสมบางส่วน (Partial Cumulation Rule of Origin) สำหรับ สินค้าที่ต้องผ่านกระบวนการผลิตหลายขั้นตอน เป็นทางเลือกของการคำนวณแหล่งกำเนิดสินค้า

4) มีแนวความคิดในการพัฒนาระบบการยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) และทำให้การค้า การบริการของอาเซียนให้เป็นไปอย่างเสรีมากขึ้น เช่น เสรีในด้านการบริการ 5 สาขา ประกอบด้วย ท่องเที่ยว เทคโนโลยีสารสนเทศ สุขภาพ การบิน และโลจิสติกส์ ส่วนการบริการในสาขาอื่นๆจะมีขึ้น ในปี พ.ศ. 2558

5) ส่งเสริมการลงทุนในอาเซียนให้เป็นไปอย่างเสรีภายใต้ข้อตกลง (Framework Agreement on the ASEAN Investment Area: AIA) มีการเชื่อมโยงเครือข่ายของการลงทุน สร้างเขตส่งเสริมการลงทุนพิเศษและเขต นิคมอุตสาหกรรม สนับสนุนการลงทุนสำหรับอุตสาหกรรมในสาขาที่มีประสิทธิภาพ และยกเลิกมาตรการที่เป็น อุปสรรคในด้านการลงทุน

6) เพิ่มความสะดวกของการดำเนินการในพิธีการด้านศุลกากร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้ระบบพิธีการศุลกากรกลายเป็น Single Window ระบบสามารถเชื่อมโยงถึงกัน และการดำเนินงานด้าน เอกสารด้านการค้าและศุลกากรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

7) ปรับปรุงให้ผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้องและมีมาตรฐาน โดยมีการทำมาตรฐานการยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Agreement: MRAs) ทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต่างๆ เช่น เครื่องสำอาง อาหาร ยา สมุนไพร สินค้าอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า และมีแผนสำหรับสินค้าบางรายการภายหลัง เช่น ผลิตภัณฑ์ไม้ และเครื่องมือแพทย์

8) การเพิ่มความสะดวกในการเคลื่อนย้ายของผู้ประกอบการ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบวิชาชีพ แรงงานมีฝีมือ และผู้มีความสามารถพิเศษ เช่น การพัฒนาระบบการยอมรับร่วมกันสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพในสาขาต่างๆ ได้แก่ วิศวกร นักสำรวจ สถาปนิก แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล และนักบัญชี

7. แผนงานบริการโลจิสติกส์ (Roadmap of Logistics Services Integration)

1) ด้านการค้าและการลงทุน มีการพัฒนาในเรื่องของการอำนวยความสะดวกทางพิธีการด้านศุลกากรและการค้า โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น เอกสารระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบระบุลักษณะของสินค้าด้วยคลื่นความถี่วิทยุ (Radio Frequency Identification: RFID) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ASEAN Single Window) ณ จุดเดียว เพื่อลดต้นทุนทั้งการนำเข้าส่งออกและต้นทุนของโลจิสติกส์ ลดปัญหาเอกสารซ้ำซ้อน ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และมีการปรับปรุงในเรื่องการขนส่งให้มีความปลอดภัยมากขึ้น

2) ด้านโลจิสติกส์ ตั้งแต่การสนับสนุนในเรื่อง Logistics Outsourcing แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมอื่นที่ไม่มีความเชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ พยายามให้นักธุรกิจใช้ประโยชน์จากข้อตกลงในเรื่องการขนส่งสินค้าผ่านแดนในอาเซียน พัฒนาเครือข่ายของการขนส่งสินค้าให้เชื่อมโยงกัน การเดินเรือภายในภูมิภาค สร้างทางเลือกของข้อตกลงเงื่อนไขการขนส่ง (INCOTERMS) ให้มีความหลากหลาย มีการลงทุนเพื่อส่งเสริมการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ตลอดจนปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน

3) ด้านการเปิดตลาดบริการโลจิสติกส์ ปรีกษาข้อตกลงร่วมกันในการเปิดตลาดบริการโลจิสติกส์ในอาเซียน เช่น การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

4) ด้านของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีการใช้วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ของการให้บริการโลจิสติกส์ และปรับปรุงฐานข้อมูลของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5) ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีการจัดหลักสูตรเพื่อฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ สร้างศูนย์ความเป็นเลิศด้านโลจิสติกส์ในอาเซียน และสร้างมาตรฐานของแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านโลจิสติกส์

2.3.4 ผลผูกพันของ AEC ต่อไทย

1. การเคลื่อนย้ายสินค้าเสรี

- การยกเลิกภาษีเหลือ 0% ในปี 2553 ยกเว้น สินค้าใน Sensitive List ภาษีไม่ต้องเป็น 0% แต่ต้อง น้อยกว่า 5% ซึ่งประเทศไทยมี 4 รายการ คือ กาแฟ มันฝรั่ง ไม้ตัดดอก มะพร้าวแห้ง

- การขจัด NTBs จะดำเนินการยกเลิกเป็น 3 ระยะตามแผนงานขจัด NTBs ดังนี้

ชุดที่ 1 : ภายในวันที่ 1 มกราคม 2551 ซึ่งครอบคลุมสินค้า 5 รายการหลัก ได้แก่ ลำไย พริกไทย น้ำมันถั่วเหลือง ใบยาสูบ และน้ำตาล

ชุดที่ 2 : ภายในวันที่ 1 มกราคม 2552 ได้แก่ ปอกระเจา ถ่าน มันฝรั่ง

ชุดที่ 3 : ภายในวันที่ 1 มกราคม 2553 ได้แก่ ข้าว เนื้อมะพร้าวแห้ง มะพร้าว น้ำมันมะพร้าว ขา ถั่วเหลือง เมล็ดกาแฟ กาแฟสำเร็จรูป น้ำมันดิบ/นมปรุงแต่ง และนมผงขาดมันเนย

2. การเคลื่อนย้ายบริการเสรี

มีเป้าหมาย คือ ลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดในด้านต่างๆ และเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นให้กับบุคคล/นิติบุคคลสัญชาติอาเซียน ดังนี้

1) สาขาบริการสำคัญ (Priority Integration Sectors: PIS) ได้แก่ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาสภาพ สาขาการท่องเที่ยว และสาขาโลจิสติกส์

ตารางที่ 2.2 สรุปเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการสำคัญของไทย

ปี (ค.ศ.)	2551 (2008)	2553 (2010)	2556 (2013)
สัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียน	ไม่น้อยกว่า 51%	ไม่น้อยกว่า 70%	-
สาขาโลจิสติกส์	49%	51%	70%

2) สาขาบริการอื่น (Non-Priority Services Sector) ครอบคลุมบริการทุกสาขานอกจากสาขาบริการสำคัญ (priority services sectors) และการบริการด้านการเงิน ที่กำหนดเป้าหมายการเปิดเสรีภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015) ทั้งนี้ สามารถยกเว้นสาขาที่อ่อนไหวได้

ตารางที่ 2.3 สรุปเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการอื่นๆของไทย

ปี (ค.ศ.)	2549 (2006)	2551 (2008)	2553 (2010)	2558 (2015)
สัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนอาเซียน	30%	49%	51%	70%

ในส่วนของไทยได้ผูกพันเปิดตลาดทั้งหมด 143 รายการ ครอบคลุมสาขาบริการหลัก อาทิเช่น บริการธุรกิจ (เช่น วิชาชีพวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และบัญชี เป็นต้น) คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร การก่อสร้าง การจัดจำหน่าย (เช่น บริการค้าส่งเครื่องกีฬา และบริการแฟรนไชส์ เป็นต้น) การศึกษาในทุกระดับ บริการด้านสุขภาพ บริการสิ่งแวดล้อม และบริการท่องเที่ยว เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ไทยยังคงสงวนเงื่อนไขต่างๆ ที่เป็นไปตามกรอบกฎหมายไทย เช่น อนุญาตให้ต่างชาติจากประเทศสมาชิกอาเซียนมีสิทธิถือหุ้นในนิติบุคคลที่เข้ามาประกอบธุรกิจในประเทศไทยได้ไม่เกินร้อยละ 49

3) สาขาการบริการด้านการเงิน จะทยอยเปิดเสรีตามลำดับอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงทางการเงิน เศรษฐกิจและสังคม โดยประเทศที่มีความพร้อมสามารถเริ่มดำเนินการเปิดเสรีภายในปี 2558 (ค.ศ. 2015) ในสาขาที่ระบุไว้ก่อน และประเทศสมาชิกที่เหลือสามารถเข้าร่วมในภายหลัง

3. การเคลื่อนย้ายการลงทุนเสรี

- ในสาขาอุตสาหกรรมที่ตกลงกันและการให้การปฏิบัติเยี่ยงคนชาติ ซึ่งไทยมี

เป้าหมายดำเนินการภายในปี 2553 (สาขายกเว้นของไทย เป็นไปตามบัญชียกเว้นภายใต้พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว)

- อยู่ภายในขอบเขตความตกลงว่าด้วยการลงทุนอาเซียนACIA

4. การเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรีขึ้น

- 1) ด้านตลาดทุน จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการพัฒนาและการรวมตัวของตลาดทุนใน

อาเซียนโดยสร้างความสอดคล้องในมาตรฐานด้านตลาดทุนในอาเซียน ความตกลงสำหรับการยอมรับซึ่งกันและกัน ในคุณสมบัติและคุณวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านตลาดทุน และส่งเสริมให้ใช้ตลาดเป็นตัวขับเคลื่อนในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างกันเองในตลาดทุนอาเซียน

- 2) ด้านเงินทุนเคลื่อนย้าย จะเปิดให้มีการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรียิ่งขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป

โดยให้สมาชิกมีมาตรการปกป้องที่เพียงพอเพื่อรองรับผลกระทบจากปัญหาความผันผวนของเศรษฐกิจมหภาค และความเสี่ยงเชิงระบบ รวมถึงการมีสิทธิที่จะใช้มาตรการที่จำเป็นเพื่อรักษาเสถียรภาพเศรษฐกิจมหภาค

5. การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี

จะมีการบริหารจัดการการเคลื่อนย้ายหรืออำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับบุคคลธรรมดาที่เกี่ยวข้องกับการค้าสินค้า บริการ และการลงทุน ให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของแต่ละประเทศ โดยอำนวยความสะดวกในการตรวจลงตราและออกใบอนุญาตทำงานสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพและแรงงานฝีมืออาเซียน ที่เกี่ยวข้องกับการค้าข้ามพรมแดน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน ที่ผ่านมารัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ลงนามในข้อตกลงยอมรับร่วมทางวิชาชีพสาขาต่างๆ ได้แก่ สาขาแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล บริการบัญชี บริการวิศวกรรม สถาปนิก และนักสำรวจ เพื่ออำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในภูมิภาคอาเซียน

6. การดำเนินงานตามความร่วมมือรายสาขาอื่นๆ ได้แก่ ความร่วมมือด้านเกษตร อาหารและป่าไม้ความร่วมมือด้านทรัพยากรทางปัญญา การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ พลังงาน) ความร่วมมือด้านเหมืองแร่ พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ความร่วมมือด้านการเงิน ความร่วมมือด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และการพัฒนาเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (IAI) ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานตามแผนงาน/ข้อตกลงที่ได้มีการเห็นชอบร่วมกันไปก่อนหน้านี้แล้วเช่นกัน

2.4 สรุปสาระสำคัญของประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน

2.4.1 ข้อมูลรายประเทศของราชอาณาจักรกัมพูชา (Kingdom of Cambodia)

1. ข้อมูลทั่วไป

- 1) สภาพภูมิศาสตร์

- ที่ตั้ง กัมพูชา ใกล้เคียงศูนย์สูตร ระหว่างเส้นละติจูดที่ 13 องศาเหนือ และลองติจูดที่ 105 องศาตะวันออกเฉียงใต้ มีพรมแดนติดกับ ไทย ลาว และ เวียดนาม

- เมืองหลวง คือ กรุงพนมเปญ

- พื้นที่ มีขนาดประมาณ 181,035 ตารางกิโลเมตร

- อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ กับทิศตะวันออกเฉียงใต้ มี เทือกเขาพนมดงรัก ติดอันเป็นพรมแดนติดกับประเทศไทย

ทิศตะวันออก มีแนวเทือกเขาอันนัม อันเป็นพรมแดนติดกับประเทศเวียดนาม ทิศตะวันตกและทิศใต้ มีแนวเทือกเขาบรรทัดเชื่อม ติดกับประเทศไทย

- สภาพภูมิอากาศ กัมพูชาภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน และ ร้อนชื้น มีอยู่ 2 ฤดู คือ ฤดูแล้งและ ฤดูฝนยาวนาน อุณหภูมิโดยเฉลี่ย อยู่ที่ 26-36 องศาเซลเซียส

- ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ น้ำมันดิบ ก๊าซธรรมชาติ ไม้สัก อัญมณี เหล็ก ฟอสเฟต บ็อกไซต์ ซิลิกอน ถ่านหิน แร่กานิส และการประมง

2. ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ GDP มีมูลค่าเท่ากับ 11.4 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ (ข้อมูลปี 2553)

- การลงทุนโดยต่างประเทศ มีมูลค่าเท่ากับ 172.80 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยมี 102 โครงการ (ข้อมูลปี 2553) เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.97 เมื่อเทียบกับปี 2552 อุตสาหกรรมหลักที่ต่างชาติลงทุนในกัมพูชา ได้แก่ อุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป คิดเป็น 41.8 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ อุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตร คิดเป็น 38.7 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ อุตสาหกรรมแปรรูปและปลูกยางพารา คิดเป็น 28.3 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ อุตสาหกรรมด้านพลังงาน คิดเป็น 20 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และ อุตสาหกรรมผลิตรองเท้า คิดเป็น 8 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (ข้อมูลปี 2553) ประเทศอันดับต้นๆที่เข้ามาลงทุนในกัมพูชา ได้แก่ เวียดนาม จีน ไต้หวันและเวียดนาม (ข้อมูลปี 2553)

- เงินเพื่อ ร้อยละ 5.3 ดอลลาร์สหรัฐฯต่อปี (ข้อมูลปี 2553)

- การว่างงาน ไม่สามารถระบุได้ชัดเจน เนื่องจากมากกว่าร้อยละ 70 ของประชากรกัมพูชา ทำอาชีพเกษตรกรรม ไม่ได้ทำงานตลอดทั้งปี (ข้อมูลปี 2553)

- รายได้ต่อคน เฉลี่ย 778 ดอลลาร์สหรัฐฯ (ข้อมูลปี 2553)

- อัตราแลกเปลี่ยน เรียล (135 เรียล ประมาณ 1 บาท หรือ 4,211.40 เรียล ประมาณ 1 ดอลลาร์สหรัฐฯ) (ข้อมูลไตรมาส 2555)

3. ปัญหาและอุปสรรค/ประเด็นทางการค้าและการลงทุนกับไทย

1) ปัญหาชายแดนระหว่างไทยและกัมพูชาที่ยังไม่สามารถชี้ชัดลงไปว่าเป็นเขตแดนของไทย หรือกัมพูชา ทำให้ไม่สามารถพัฒนาพื้นที่ตามแนวชายแดนได้ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มี การปิดชายแดน การค้าระหว่างชายแดนจึงดำเนินการได้ตามปกติ ส่งผลให้สินค้าจากจีนและเวียดนามที่รอเข้ามาแทนที่ส่วนแบ่งตลาดสินค้าไทยในกัมพูชาทำได้ไม่มากนัก

2) ปัญหาที่เกิดขึ้นในการค้าชายแดน คือ มีการลักลอบทำการค้าผิดกฎหมาย เช่น การนำเข้าอัญมณี ไม้ รถมอเตอร์ที่ถูกลักขโมย โดยเฉพาะสินค้าเกษตร ซึ่งกัมพูชามีการลักลอบส่งออกมายังไทยโดยตลอด

3) ด้านการคมนาคม ระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภคยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้การติดต่อสื่อสาร คมนาคมเป็นไปอย่างล่าช้า

4. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของประเทศราชอาณาจักรกัมพูชา ข้อมูลปี 2012

(LPI ดัชนีต่างๆที่เกี่ยวกับโลจิสติกส์ Doing business , World Bank)

LPI คะแนน: 2.37 (อันดับ: 129)

Customs คะแนน: 2.28 (อันดับ 95)

Infrastructure คะแนน: 2.12 (อันดับ 114)

International shipments คะแนน: 2.19 (อันดับ 146)

Logistics competence คะแนน: 2.29 (อันดับ 118)

Tracking & tracing คะแนน: 2.50 (อันดับ 111)

Timeliness คะแนน: 2.84 (อันดับ 132)

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

เส้นทางคมนาคมขนส่งทางบก ทางรถยนต์ ถนนในกัมพูชา รวมมีความยาวประมาณ 39,704 กิโลเมตร โดยแบ่งเป็น 3เส้นทางหลัก

- ทางหลวง 5,263 กิโลเมตร
- ถนนสายจังหวัด 6,441 กิโลเมตร
- ถนนสายชนบท ประมาณ 28,000 กิโลเมตร

3) เส้นทางทางถนนที่เชื่อมต่อไปยังประเทศต่างๆ

- Central sub- Corridor หรือ เส้นทาง R1 กรุงเทพฯ-กรุงเทพมหานคร-นครโฮจิมินต์-วังเตาเปิดใช้เมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2541

- The Southern Coastal sub- Corridor หรือ เส้นทาง R10 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมทางบกที่เลียบชายฝั่งทะเล ไทย-กัมพูชา-เวียดนาม (ตราด-เกาะกง-กัมปงโสม-กัมปอต-Ha Tien, Ca Mau and Nam Can ที่เวียดนาม) เป็นเส้นทางเชื่อมต่อภายใต้ยุทธศาสตร์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจอิระวดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (ACMECS): “เส้นทางแนวชายทะเล”(Coastal Route)

- The Northern sub- corridor เริ่มจากกรุงเทพฯ-เสียมเรียบ และ สตรึงเต็ง-รัตนคีรี ในกัมพูชา ไป Play Ko and Quy Nhon ที่เวียดนาม นอกจากนี้ SEC ยังกำหนดสร้าง Inter-corridor จากทิศใต้ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ไปจังหวัดพระสีหนุราอาณาจักรกัมพูชา

รถไฟ เส้นทางรถไฟในกัมพูชาเป็นแบบรางเดี่ยวขนาดกว้าง 1.0 เมตร ความยาวรวมทั้งสิ้น 650 กิโลเมตร โดยมีเส้นทางรถไฟสำคัญอยู่ 2 สาย ได้แก่ กรุงพนมเปญ-โพธิสัตว์-พระตะบอง-อำเภอศรีโสภณ-ปอยเปต ระยะทาง 386 กิโลเมตร โดยส่วนใหญ่ใช้สำหรับ ผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงผลิตภัณฑ์กระแสไฟฟ้า ปูนซีเมนต์ และ ข้าว อีกเส้นทางหนึ่ง คือ กรุงพนมเปญ-ตาแก้ว-กัมปอต-กรุงสีหนุวิลล์ระยะทาง 264 กิโลเมตร ใช้ในการบรรทุกทุ่นไม้และหิน

กัมพูชาได้พยายามฟื้นฟูระบบการขนส่งทางรถไฟ ด้วยโครงการต่างๆ ได้แก่การซ่อมแซม สร้างรางรถไฟในเส้นทางที่มีอยู่เดิมทั้งในเส้นทางสายเหนือและสายใต้ รวมระยะทาง 650 กิโลเมตร และปรับปรุงสถานี

รถไฟกรุงเทพ-พนมเปญ เพราะหากโครงการดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์ กัมพูชาจะเป็นส่วนที่เชื่อมระบบโครงข่ายเส้นทางรถไฟจากสิงคโปร์ถึงจังหวัดยูนนาน คุณหมิง ประเทศจีน ด้วยระยะทาง 5,382 กิโลเมตร ในเส้นทางที่เรียกว่า "Singapore-Kunming Railway Links : SKRL " ของจีน โดยโครงการพัฒนาทางรถไฟของกัมพูชานี้มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาโครงการความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion: GMS) ทางตอนใต้(Southern Corridor) ซึ่งเชื่อมระหว่างไทย กัมพูชา และเวียดนาม

เส้นทางคมนาคมทางน้ำ มีท่าเรือหลักที่ใช้ขนส่งสินค้าของกัมพูชามี 3 แห่ง คือ

- ท่าเรือสีหนุวิลล์ หรือ ท่าเรือกำปงโสม (Sihanoukville/ Kampong Som Port) คือท่าเรือน้ำลึกแห่งเดียวของประเทศกัมพูชาและทันสมัยที่สุด ท่าเรือแห่งนี้มีท่าเทียบเรือ 12 แห่ง มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย มีทางเข้า 2 สายคือสายใต้(South Channel) สายเหนือ(North Channel) สถิติสินค้าที่ขนผ่านท่าเรือ ได้แก่ ตู้คอนเทนเนอร์เปล่า ร้อยละ 64 สินค้าร้อยละ 14 และน้ำมันร้อยละ 22 สามารถเดินทางจากท่าเรือแห่งนี้ไปยังท่าเรือต่างๆทั่วโลก มีศักยภาพในการรองรับการขนส่งสินค้าได้ถึง 1.6 ล้านตัน/ปี นอกจากนี้ ยังมีท่าเทียบเรือขนาดเล็กสำหรับเรือลำเลียงที่มีขนาดใหญ่ด้วย

- ท่าเรือพนมเปญ (Phnom Penh Port) ตั้งอยู่ในกรุงพนมเปญ อยู่ห่างจากชายฝั่งทะเลประมาณ 320 กิโลเมตร เป็นท่าเรือในการขนส่งสินค้าขนาดเล็ก เนื่องจากตั้งอยู่ตอนในของประเทศจึงไม่สามารถรองรับเรือเดินสมุทรขนาดใหญ่ได้

- ท่าเรือเกาะกง (Koh Kong Port)/ท่าเรือออกญามง (Oknha Mong Port) เป็นท่าเรือเอกชนตั้งอยู่ที่จังหวัดเกาะกง อยู่ติดอ่าวไทยใกล้กับจังหวัดตราดเหนือขึ้นมาจากท่าเรือสีหนุวิลล์ ส่วนใหญ่ใช้ขนส่งสินค้าจากไทยและมาเลเซีย ปัจจุบันมีการสร้างท่าเรือระหว่างประเทศในจังหวัดกัมปอตเชื่อมต่อกับกรุงพนมเปญซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2556

ทางราง ระยะทางของรถไฟทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 1658 กิโลเมตรระบบรางมีทั้งรางคู่และรางเดี่ยว มี 2 สาย คือ

- สายชายฝั่งทะเลตะวันตก Singapore และ Padang Besar, Perlis
- สายชายฝั่งทะเลตะวันออก Gemas ใน Negeri Sembilan และ Tumpat in Kelantan

เส้นทางคมนาคมทางอากาศ รัฐบาลกัมพูชามีนโยบายการเปิดน่านฟ้า ทำให้มีสายการบินมุ่งสู่ประเทศนี้มากขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

- สนามบินนานาชาติ ได้แก่ สนามบินนานาชาติพนมเปญหรือสนามบินโปเชนตง (Pochentong) ที่กรุงพนมเปญ ซึ่งสามารถรองรับเครื่องบินขนาด ประเภทโบอิง 747 ที่มี 500 ที่นั่ง ขณะนี้มีสายการบินนานาชาติที่บินตรงสู่สนามบินนานาชาติพนมเปญ 9 เส้นทาง จาก 8 ประเทศ สนามบินนานาชาติเสียมเรียบที่จังหวัดเสียมเรียบ และสนามบินก้างแก้ง (Kang Keng) กรุงสีหนุวิลล์ ซึ่งถูกยกขึ้นเป็นสนามบินนานาชาติในปี 2554

- สนามบินภายในประเทศ ได้แก่ สนามบินจังหวัดพระตะบอง ท่าอากาศยานขนาดเล็กที่กรุงสีหนุวิลล์ สนามบินกรังเลียงเป็นท่าอากาศยานสำรองเพื่อการขนส่งสินค้าที่จังหวัดกัมปงชนัง และสนามบินเกาะกงอยู่ระหว่างการปรับปรุง

4) ระบบโลจิสติกส์และการขนส่งระหว่างไทย-กัมพูชา
การเดินทางและการขนส่งสินค้าไปยังกัมพูชาสามารถใช้ช่องทางได้ ดังนี้

ทางถนน การเดินทางจากไทยไปยังกัมพูชา มีจังหวัดที่เชื่อมต่อ 6 จังหวัด คือ จันทบุรี สระแก้ว สุรินทร์ ศรีสะเกษ ตราด เวลาทำการของด่านตรวจคนเข้าเมือง คือ 07.00-20.00 น. และมีผ่อนปรน 9 แห่ง โดยมีเส้นทาง ดังนี้

- จาก บ้านฝักกาด อ.โป่งน้ำร้อน จ. จันทบุรี ไป บ้านโอรสกรอม กรุงไพลิน
- จาก บ้านแหลม อ.โป่งน้ำร้อน จ. จันทบุรี ไป อ. พนมปรีก จ. พระตะบอง เวลาทำการของ

ด่านตรวจคนเข้าเมือง

- จาก บ้านคลองลึก อ.อรัญประเทศ จ. สระแก้ว ไป ต.ปอยเปต อ.โอโงรว จ. บันเตียเมียน

จาย

- จาก ช่องจอม อ.กาบเชิง จ.สุรินทร์ ไป ต.โอรเสม็ด อ.สำโรง จ.อุดรเมียนจาย
- จาก ช่องสง่า อ.ภูสิงห์ จ. ศรีสะเกษ ไป ช่องจอม อ.อันลองเวง จ.อุดรเมียนจาย
- จาก บ้านหาดเล็ก อ.คลองใหญ่ จ. ตราด ไป บ้านจามเยียม อ.มณฑลสีมา จ.เกาะกง

ทางรถไฟ เส้นทางจากกรุงเทพฯ-กรุงพนมเปญ เป็นเส้นทางเชื่อมจากเส้นทางรถไฟสิงคโปร์-คุนหมิง

ทางอากาศ การบินไทย มีเที่ยวบินไป-กลับ กรุงเทพฯ-พนมเปญ-กรุงเทพฯ วันละ 5 เที่ยวบิน สายการบินแอร์เอเชีย มีเที่ยวบินไป-กลับ กรุงเทพฯ-พนมเปญ-กรุงเทพฯ วันละ 1 เที่ยวบิน และสายการบินบางกอกแอร์เวย์ มีเที่ยวบิน ไป-กลับ กรุงเทพฯ-เสียมราฐ-กรุงเทพฯ วันละ 4-6 เที่ยวบิน

5) ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า จากไทยไปกัมพูชา

ทางถนน นำเข้าจากประเทศไทย:ไทย-พนมเปญ ค่าขนส่งโดยประมาณต่อคอนเทนเนอร์ 40 ฟุต ประมาณ USD1,500 (รวมค่าธรรมเนียมพิธีการศุลกากรในประเทศไทย แต่ไม่รวมค่าธรรมเนียมพิธีการศุลกากรในประเทศกัมพูชา) ประมาณ 10 - 15 ชั่วโมง

6) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศกัมพูชา

โอกาส

- รัฐบาลกัมพูชายุบายส่งเสริมให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนในโครงการพัฒนาดันได
- ชาวกัมพูชาในบางจังหวัด เช่น จังหวัดเกาะกง สามารถพูดภาษาไทยได้และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนไทย

อุปสรรค

- การขาดแคลนระบบสาธารณูปโภค เส้นทางคมนาคมที่มีอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในสภาพทรุดโทรม

1.4.2 ข้อมูลรายประเทศของราชอาณาจักรไทย(Kingdom of Thailand)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) ลักษณะทางภูมิศาสตร์

ประเทศไทยตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ระหว่างเส้นละติจูดที่ 5 องศา 37 ลิปดาเหนือ กับ 20 องศา 27 ลิปดาเหนือ และระหว่างเส้นลองจิจูดที่ 97 องศา 22 ลิปดาตะวันออก กับ 105 องศา 37 ลิปดา

ตะวันออก มีขนาดพื้นที่ประมาณ 513,115 ตารางกิโลเมตร ซึ่งขนาดของพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 51 ของโลก และใหญ่เป็นอันดับที่ 3 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

พรมแดนเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน ดังนี้

ทิศเหนือติดกับสหภาพพม่าและสปป.ลาว

ทิศตะวันออกติดกับสปป.ลาวและราชอาณาจักรกัมพูชา

ทิศใต้ติดกับมาเลเซีย

ทิศตะวันตกติดกับสหภาพพม่า

ภูมิประเทศ แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะตามพื้นที่แต่ละภาค คือ

- เขตภูเขาและที่ราบระหว่างภูเขาในพื้นที่ทางภาคเหนือ
- เขตที่ราบทางภาคกลาง
- เขตที่ราบสูงทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- เขตภูเขาและที่ราบชายฝั่งทะเลทางภาคตะวันออก
- เขตภูเขา, ที่ราบสูง, ที่ราบชายฝั่งทะเล และหมู่เกาะต่างๆ ทางภาคใต้
- เขตภูเขาสูงทางภาคตะวันตก

ภูมิอากาศ สภาพภูมิอากาศเขตร้อนแบ่งออกเป็น 3ฤดูกาลหลักคือ

- ฤดูร้อน (เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน)
- ฤดูฝน (เดือนพฤษภาคม – เดือนตุลาคม)
- ฤดูหนาว (เดือนพฤศจิกายน – เดือนมกราคม)

เมืองหลวง กรุงเทพมหานคร (Bangkok)

เวลาท้องถิ่น เร็วกว่าเวลามาตรฐานกรีนิช 7 ชั่วโมง(UTC+ 7)

ทรัพยากรที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ ดิน ปุ๋ย ทุ่นดิน ตะกั่ว ยิปซัม ยางพารา แทนทาเลียม ไม้ซุง
ลิ้นไค่ แก้วธรรมชาติ ที่มา (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555)

2. นโยบายเศรษฐกิจ

1) นโยบายปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ

นโยบายโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาระบบรางเพื่อขนส่งมวลชนและการบริหารจัดการระบบขนส่ง
สินค้าและบริการ: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งระบบรางและระบบไฟฟ้าให้กระจายไปสู่ภูมิภาคอย่าง
ทั่วถึงเพียงพอ, พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ, เร่งรัดโครงการรถไฟฟ้ามหานคร
สายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นโยบายพลังงาน: สนับสนุนการผลิตการใช้รวมทั้งการวิจัยและพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงาน
ทางเลือก, ส่งเสริมและผลักดันให้อุตสาหกรรมพลังงานสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศ และการอนุรักษ์พลังงาน
อย่างเต็มรูปแบบ, แสวงหาและพัฒนาแหล่งพลังงานและระบบไฟฟ้าจากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความ
มั่นคงทางพลังงาน

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ: สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์

และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง, พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเร่งรัดพัฒนาเครือข่ายสื่อสารความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วถึงเพียงพอมีคุณภาพด้วยราคาที่เหมาะสมและการแข่งขันที่เป็นธรรม, ส่งเสริมการเข้าถึงการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่มีการใช้งานตามความเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

2) มาตรการทางการค้าของไทย

- มาตรการด้านภาษี ไทยมีอัตราภาษีเก็บจริงเฉลี่ย 14.7% จากรายการสินค้าตามพิกัดศุลกากรทั้งหมด 5,505 รายการ ซึ่งสินค้าที่มีอัตราภาษีเฉลี่ยสูงได้แก่ อาหารปรุงแต่ง, สินค้าประเภทผัก, อุปกรณ์การขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโควตาภาษีสำหรับสินค้าเกษตร 23 รายการ ปัจจุบันประเทศไทยผูกภาษีไว้ร้อยละ 74 ตามพิกัด 7 หลักอัตราภาษีศุลกากรสามารถแบ่งออกเป็น 4 อัตราคือ อัตราตามพระราชกำหนดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530, อัตราที่เก็บจริง, อัตราภาษีผูกพันภายใต้ WTO และอัตราภาษีตามข้อผูกพันเช่น CEPT, AISP และ GSTP และเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ไทยได้ดำเนินการปรับโครงสร้างภาษีโดยแบ่งออกเป็น 3 อัตราคือ ร้อยละ 1 สำหรับสินค้าที่เป็นวัตถุดิบ, ร้อยละ 5 สำหรับสินค้าขั้นกลางและร้อยละ 10 สำหรับสินค้าสำเร็จรูป

- มาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษี

มาตรการตอบโต้การทุ่มตลาดและการอุดหนุน (Anti-dumping and Countervailing Duty)

มาตรการปกป้องการนำเข้าสินค้าที่เพิ่มขึ้น (Safeguard Measure: SG)

มาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช (Sanitary and Phytosanitary Measures: SPS)

มาตรการทางเทคนิค (Technical Barriers to Trade: TBT)

ที่มา: สมาคมอาเซียน-ประเทศไทย, 2555

3. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของประเทศ

- รูปแบบการขนส่งทางถนนร้อยละ 94.3, ทางรางร้อยละ 4.1 และทางน้ำภายในประเทศร้อยละ 1.6 ข้อมูลปี 2554
- ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศปี 2553 จำนวน 507.9 ล้านตัน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.5) เปรียบเทียบกับข้อมูลปี 2552 และโครงสร้างการขนส่งสินค้าภายในประเทศเป็นการขนส่งทางถนนมากที่สุดร้อยละ 82.6
- ปริมาณการขนส่งสินค้านระหว่างประเทศปี 2553 จำนวน 216.8 ล้านตัน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.8) เปรียบเทียบกับข้อมูลปี 2552 โดยการขนส่งทางทะเลมีปริมาณมากที่สุดร้อยละ 88.8
- ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยปี 2553 มีมูลค่าประมาณ 1.64 ล้านล้านบาท (คิดเป็นร้อยละ 15.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ)
- โครงสร้างต้นทุนโลจิสติกส์ปี 2553: ต้นทุนค่าขนส่งสินค้า ร้อยละ 47.2 ต้นทุนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ร้อยละ 44.0 ต้นทุนการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ร้อยละ 8.8
- จำนวนผู้ประกอบการให้บริการโลจิสติกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในปี 2554 จำนวน 18,399 ราย โดยมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2548 ซึ่งเฉลี่ยร้อยละ 3.7 ต่อปี

- จำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ แบ่งตามพื้นที่:

กรุงเทพฯ	9,295 ราย (51 %)
ภาคกลาง	4,426 ราย (24 %)
ภาคตะวันออก	1,987 ราย (11 %)
ภาคใต้	1,026 ราย (6%)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	792 ราย (4 %)
ภาคเหนือ	503 ราย (3%)
ภาคตะวันตก	292 ราย (2 %)

- อุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ตามลำดับคือ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์,

อุตสาหกรรมเครื่องแต่งกาย การตกแต่งและซ่อมสีขนส่งตัว, อุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์การสื่อสาร

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555

ตารางที่ 2.4 ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศแบ่งตามรูปแบบการขนส่ง ปี 2550 – 2553

หน่วย : ล้านตัน

รูปแบบการขนส่ง	2550	2551	2552	2553
ทางถนน	428.1	424.5	423.7	419.3
อัตราขยายตัว (ร้อยละ)	-	0.8	0.2	1.0
ทางราง	11.1	12.8	11.1	11.4
อัตราขยายตัว (ร้อยละ)	-	15.3	13.3	2.7
ทางชายฝั่งทะเล	31.2	29.6	29.3	29.0
อัตราขยายตัว (ร้อยละ)	-	5.1	1.0	1.0
ทางลำนํ้าภายในประเทศ	47.2	47.7	41.6	48.1
อัตราขยายตัว (ร้อยละ)	-	1.1	12.8	15.6
ทางอากาศ	0.11	0.10	0.09	0.11
อัตราขยายตัว (ร้อยละ)	-	3.3	13.2	22.1
ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศรวม	517.7	514.8	505.5	507.9
อัตราขยายตัว (ร้อยละ)	-	0.6	1.8	0.5

หมายเหตุ : ไม่รวมการขนส่งทางไปรษณีย์ ปริมาณการขนส่งทางอากาศเป็นข้อมูลจากสนามบินสุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่ หาดใหญ่ และภูเก็ต

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2555)

ตารางที่ 2.5 ปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแบ่งตามรูปแบบการขนส่ง ปี 2550 – 2553

หน่วย : ล้านตัน

รูปแบบการขนส่ง	2550	2551	2552	2553
ทางถนน	11.2	16.1	21.3	22.9
อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	-	44.2	32	7.8
ทางราง	0.76	0.37	0.19	0.17
อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	-	52.0	48.6	8.5
ทางน้ำระหว่างประเทศ	194.6	193.3	182.4	192.4
อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	-	0.7	5.6	5.5
ทางอากาศ	1.2	1.3	1	1.3
อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	-	6.5	23.8	30.5
ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศรวม	207.7	211.0	204.9	216.8
อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	-	1.6	2.9	5.8

หมายเหตุ : ไม่รวมการขนส่งทางไปรษณีย์ ปริมาณการขนส่งทางอากาศเป็นข้อมูลจากสนามบินสุวรรณภูมิ, ดอนเมือง, เชียงใหม่, หาดใหญ่ และภูเก็ต

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2555)

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

ทางบก

- ระยะทางในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง 67,246 กม.

- ระยะทางในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท 47,191 กม.

ทางหลวงในประเทศ จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่คือ ทางหลวงที่มีหมายเลขตัวเดียว, ทางหลวงที่มีหมายเลขสองตัว, ทางหลวงที่มีหมายเลขสามตัว และทางหลวงที่มีหมายเลขสี่ตัว

ทางหลวงที่มีหมายเลขตัวเดียว จะเชื่อมต่อระหว่างภาคในประเทศไทย

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 สายเหนือ (ถนนพหลโยธิน) ปลายทางจังหวัดเชียงราย

ระยะทาง 952 กม.

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 สายตะวันออกเฉียงเหนือ (ถนนมิตรภาพ) จากจังหวัดสระบุรี

ปลายทางจังหวัดหนองคาย ระยะทาง 508 กม.

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 สายตะวันออก (ถนนสุขุมวิท) ปลายทางจังหวัดตราด

ระยะทาง 400 กม.

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 สายใต้ (ถนนเพชรเกษม) ปลายทางจังหวัดนราธิวาส

ระยะทาง 1,596 กิโลเมตร

ทางหลวงที่มีหมายเลขสองตัว เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดในภาค มีทั้งหมด 16 เส้นทาง

ทางหลวงที่มีหมายเลขสามตัว เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดกับจังหวัด
ทางหลวงที่มีหมายเลขสี่ตัว เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดกับอำเภอ หรือเชื่อมต่อระหว่างอำเภอกับ
อำเภอ หรือเชื่อมต่อระหว่างสถานที่สำคัญของจังหวัดนั้นๆ

เส้นทางสายเอเชีย

เส้นทางสายเอเชียในประเทศไทยมีทั้งหมด 12 เส้นทาง แบ่งออกเป็น สายประธาน 3 เส้นทาง
และสายรอง 9 เส้นทาง

- สายประธาน : AH1, AH2 และ AH12
- สายรอง : AH3, AH13, AH15, AH16, AH18 ,AH19, AH112 , AH121, AH123

ทางราง

ระยะทางทั้งสิ้น 4,346 กม.

ระยะทางของรางคู่ 31 กม.

ระยะทางของรางสาม 59 กม.

ทางสายเหนือปลายทางจังหวัดเชียงใหม่ ระยะทาง 751 กิโลเมตร

ทางสายใต้ปลายทางจังหวัดนราธิวาส (สุไหงโก-ลก) ระยะทาง 1,143 กิโลเมตร และปลายทาง
จังหวัดสงขลา(ปาดังเบซาร์)ระยะทาง 974 กิโลเมตร

ทางสายตะวันออกเฉียงเหนือปลายทางจังหวัดหนองคาย ระยะทาง 624 กิโลเมตรและ
ปลายทางจังหวัดอุบลราชธานี ระยะทาง 575 กิโลเมตร

ทางสายตะวันออก ปลายทางจังหวัดสระแก้ว (อรัญประเทศ) ระยะทาง 255 กิโลเมตร และ
ปลายทางนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ระยะทาง 200 กิโลเมตร

ทางสายตะวันตก ปลายทางจังหวัดกาญจนบุรี (สถานีน้ำตก) ระยะทาง 194 กิโลเมตร

ทางน้ำ

ท่าเรือกรุงเทพฯ

ท่าเทียบเรือเชื่อมตะวันออก 8 ท่า

ท่าเทียบเรือเชื่อมตะวันตก 10 ท่า

หลักผูกเรือกลางน้ำคลองเตย 36 หลัก

หลักผูกเรือกลางน้ำบางหัวเสือ 25 หลัก

ทุ่นผูกเรือสาธิตประดิษฐ์ 5 ทุ่น

ท่าเรือแหลมฉบัง

ท่าเทียบเรือสินค้าภายในประเทศ 1 ท่า

ท่าเทียบเรือชายฝั่ง 1 ท่า

ท่าเทียบเรือเอนกประสงค์ 1 ท่า

ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป 1 ท่า

ท่าเทียบเรือน้ำตาล 1 ท่า

ท่าเทียบเรือสินค้าเทกอง 1 ท่า

ท่าเรือน้ำลึกภูเก็ต

ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป 2 ท่า

ท่าเรือน้ำลึกสงขลา

ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป 2 ท่า

ท่าเทียบเรือสินค้าเทกอง 1 ท่า

ทางอากาศ

ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ 6 แห่ง

ท่าอากาศยานภายในประเทศ 29 แห่ง

ที่มา: กระทรวงคมนาคม, 2555

3) ระบบโลจิสติกส์และการขนส่งของไทย

ตารางที่ 2.6 Domestic, Performance (2012) ของไทย

Export time and cost / Port or airport supply chain	
Distance (kilometers)	300 Km
Lead time (day)	2 days
Cost (US\$)	707 US\$
Export time and cost / Land supply chain	
Distance (kilometers)	300 Km
Lead time (day)	2 days
Cost (US\$)	250 US\$
Import time and cost / Port or airport supply chain	
Distance (kilometers)	189 Km
Lead time (day)	1 days
Cost (US\$)	1000 US\$
Import time and cost / Port or airport supply chain	
Distance (kilometers)	300 Km
Lead time (day)	2 days
Cost (US\$)	N/A
Shipments meeting quality criteria (%)	97%
Number of agencies - export	5

ตารางที่ 2.6 Domestic, Performance (2012) ของไทย (ต่อ)

Import time and cost / Port or airport supply chain	
Number of agencies - import	4
Number of documents - export	5
Number of documents - import	4
Clearance time with physical inspection (days)	1 day
Clearance time without physical inspection (days)	1 day
Physical inspection (%)	4.83%
Multiple inspection (%)	1.84%

ที่มา : The world bank (2012)

ตารางที่ 2.7 LPI Ranking ของไทย

Year	LPI Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International Shipments	Logistics Competence	Tracking &Tracing	Timeliness
2012	38	3.18	2.96	3.08	3.21	2.98	3.18	3.63

ที่มา : The world bank (2012)

4) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในไทย

โอกาส

- ประเทศไทยมีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์อยู่ตรงใจกลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งทำให้ได้เปรียบในการคมนาคมทั้งทางบก, ทางอากาศ
- การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและการเจริญเติบโตทางการค้าในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ก่อให้เกิดการไหลเวียนของสินค้า, เงินทุน และแรงงานอิสระเพิ่มมากขึ้น
- ประเทศไทยมีอุตสาหกรรมสนับสนุนที่เข้มแข็ง เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งประเทศไทยถือเป็นฐานการผลิตยานยนต์แห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย
- การค้าทั้งภายในและต่างประเทศมีการขยายตัว ส่งผลให้อุปสงค์บริการโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้น
- รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์

- ประเทศไทยเป็น Gateway สำหรับการขนส่งทางถนน สำหรับประเทศจีนทางตอนใต้

อุปสรรค

เมื่อมีการเปิดการค้าเสรี ส่งผลให้ผู้ประกอบการของไทย ไม่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้

- ต้องพึ่งพาการนำเข้าพลังงานจากต่างประเทศ ซึ่งมีต้นทุนที่สูง
- ปัญหาสภาพการจราจรที่ติดขัด

ที่มา: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555

2.4.3 ข้อมูลรายประเทศของสาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า (Republic of the Union of Myanmar)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) ลักษณะทางภูมิศาสตร์

ประเทศพม่าตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) ตั้งอยู่ติดกับประเทศทั้งหมด 5 ประเทศ ประกอบด้วย ทางตะวันตกเฉียงเหนือ ติดกับบังกลาเทศ และ อินเดีย ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือติดกับจีน ทางตะวันออกติดกับลาว และทางตอนใต้ของประเทศติดกับประเทศไทย

ที่ตั้ง ละติจูดที่ 28 องศา 30 ลิปดา ถึง 10 องศา 20 ลิปดาเหนือ

พื้นที่ 676,578 ตารางกิโลเมตร(ขนาด 1.3)

ภูมิประเทศ ประกอบด้วยพื้นที่ป่าร้อยละ 55 พื้นที่สำหรับเพาะปลูกร้อยละ 10 และที่เหลืออีกร้อยละ 35 เป็นที่ภูเขา ยอดเขาที่สูงที่สุดในประเทศพม่าคือ ยอดเขาคากาโบ ราซี (Hkakabo Razi) โดยมีความสูงที่ 5,881 เมตร และมีแม่น้ำสำคัญ 4 สายคือ แม่น้ำอิรวดี (Ayeerwady หรือ Irrawady), แม่น้ำชินด์วินด์ (Chindwinh), แม่น้ำสะโตง (Sittoung) และแม่น้ำสาละวิน (Salween)

ภูมิอากาศ ภาคกลางและภาคเหนือของพม่าจะมีอากาศแห้ง และร้อนมากในฤดูร้อน และจะมีอากาศหนาวเย็นในฤดูหนาว ส่วนบริเวณชายฝั่งจะมีอากาศแปรปรวนและมีฝนตกชุกมากกว่าส่วนอื่นของประเทศ

เมืองหลวง เนปีดอ (Naypyidaw) โดยย้ายมาจากย่างกุ้งเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2548 ตั้งอยู่บริเวณทิศตะวันตกของเมืองเปียนนา (Pyinmana) ซึ่งอยู่ในเขตมณฑลเย่ โดยเป็นเมืองเดียวของประเทศพม่าที่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ตลอด 24 ชม.

เมืองสำคัญ เมืองย่างกุ้ง : เป็นเมืองศูนย์กลางการค้าที่จะกระจายสินค้าไปสู่ภาคต่าง ๆ ของประเทศ โดยมีแม่น้ำย่างกุ้งเป็นน้ำสำคัญในการขนถ่ายสินค้า

เมืองมณฑลเย่ : เป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าในประเทศทางตอนบน

เมืองเมียวดี : เป็นเมืองค้าขายสินค้าชายแดนกับประเทศไทย ตรงข้ามอำเภอ แม่สอด จังหวัดตาก

ทรัพยากรธรรมชาติ ปิโตรเลียม, ไม้ , ถ่านหิน, หินอ่อน, แร่โลหะ และหินมีค่า

สกุลเงิน จ๊าด

เวลา GMT + 6:30

2. ข้อมูลเศรษฐกิจ

ประเทศพม่า เป็นประเทศที่อยู่ในสถานะที่กำลังพัฒนาและประชาชนมีรายได้เฉลี่ยอยู่ในอัตราที่ต่ำมาก โดยอาชีพหลักของชาวพม่าจะอยู่ในภาคของเกษตรกรรมซึ่งจะอยู่ในบริเวณดินดอนสามเหลี่ยมปากแม่น้ำอิรวดีและแม่น้ำสะโตง

ด้านการทำเหมืองแร่และทรัพยากรธรรมชาติในประเทศพม่าก็มีกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยทางภาคกลางตอนบนมีน้ำมันปิโตรเลียม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแร่หิน สังกะสี ภาคตะวันออกเฉียงใต้มีดีบุก และในภาคเหนือมีป่าไม้สัก

ในด้านอุตสาหกรรมมีการกระจุกตัวอยู่บริเวณตอนล่างของประเทศ เช่นกรุงย่างกุ้ง และเนื่องจากในปัจจุบันเป็นช่วงที่พม่ากำลังเปิดประเทศจึงเริ่มมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับทำนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ต่างๆ เพื่อกระจายความเจริญไปยังพื้นที่ต่างๆของประเทศ

1) โครงสร้างเศรษฐกิจ ข้อมูลปี 2555

GDP (PPP)	83,740 ล้านเหรียญสหรัฐ
GDP Growth	5.5 %
GDP per capita	1,300 เหรียญสหรัฐ
GDP แยกตามภาค	เกษตรกรรม 43.2%
	อุตสาหกรรม 20%
	บริการ 36.8%
อัตราเงินเฟ้อ	4.2%
อัตราการว่างงาน	5.7%
การลงทุนจากต่างชาติ	1,994.97
อัตราการเติบโตของการผลิตภาคอุตสาหกรรม	43%
อัตราแลกเปลี่ยน	27.4 จ๊าด / 1 บาทไทย (ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2555)

3. นโยบายเศรษฐกิจ

1) เปิดเขตเศรษฐกิจชายแดน

เมียนมาร์มีแผนพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดน 19 แห่ง โดยจะเปิด 8 แห่งภายในปี 2555 ประกอบด้วยเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนเมียวดี, จังหวัดผาอัน, เมืองมะละแหม่ง, เมืองย่างกุ้ง, เมืองท่าเรือชายฝั่งอันดามัน, ทวาย เกาะสอง, ด่านเจดีย์สามองค์ และกรุงเนปีดอ ซึ่งเขตเศรษฐกิจพิเศษเมียวดีที่ได้ทำการเปิดแล้วนั้นถูกกำหนดให้เป็นเมืองคู่แฝดกับนครแม่สอด ตามนโยบายจับคู่เมืองเศรษฐกิจคู่แฝด ในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน เมื่อกลางเดือน ธันวาคม 2554 มีพื้นที่ประมาณ 1 ล้านไร่เศษซึ่งมีนักลงทุนและนักธุรกิจชาวต่างชาติให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก ส่วนพื้นที่อีก 11 แห่งจะทำการเร่งดำเนินการให้เสร็จสิ้นในปี 2558 โดยในขณะนี้ก็มีกลุ่มนักลงทุนจากนานาประเทศ รวมทั้งกลุ่มอเมริกาและยุโรปทำหนังสือถึงผู้นำพม่าเพื่อขอเข้าไปทำการลงทุนในโครงการตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษเพื่อประกอบธุรกิจในประเทศพม่าแล้วเป็นจำนวนมาก โดยแบ่งสัดส่วนธุรกิจขนาดเล็กได้ 60%, ขนาดกลาง 26% และอุตสาหกรรมหนัก 18% ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศพม่า และกฎหมายแห่งรัฐที่ไม่เอื้ออำนวยนักธุรกิจต่างชาติ

4. ระบบโลจิสติกส์ในเมียนมาร์

1) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในเมียนมาร์ ข้อมูลปี 2553

จากข้อมูลเบื้องต้น ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศพม่ามีการกระจุกตัวอยู่ในเฉพาะกรุงย่างกุ้งไม่ว่าจะเป็นในส่วนของบริษัทที่ให้บริการด้าน Transportation (18), Distributors (37) และ Importers & Exporters (163) บริษัทเดินรถท้องถิ่นในประเทศพม่า

- Yadaner Myint Transport ตั้งอยู่ที่เมืองมันตะเล่ย์ ใช้รถยนต์ Nissan จำนวน 20 คัน รับน้ำหนักได้ 35 เมตริกตัน / คัน สภาพรถอยู่ในเกณฑ์ดี ขอบเขตเส้นทางให้บริการจากเมือง มันตะเล่ย์ ไปเมือง Lashio ราคา 30 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อเมตริกตัน และจาก มันตะเล่ย์ ไปเมือง Taunggi ราคา 35 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อเมตริกตัน

- Kyu Kyu Win & Family Transport ตั้งอยู่ที่เมือง Lashio ใช้รถยนต์ Nissan จำนวน 17 คัน รับน้ำหนักได้ 20 เมตริกตัน / คัน สภาพรถอยู่ในเกณฑ์ดี ขอบเขตเส้นทางให้บริการจากเมือง Lashio ไปเมือง Laukoai ราคา 35 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อเมตริกตัน และจากเมือง Lashio ไปเมือง Pangkham ราคา 40 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อเมตริกตัน

- Kan Kaw Transport ตั้งอยู่ที่เมือง Lashio ใช้รถยนต์ Nissan จำนวน 21 คัน รับน้ำหนักได้ 20 เมตริกตัน / คัน สภาพรถอยู่ในเกณฑ์ดี เส้นทางที่ให้บริการภายในเมือง Lashio ราคา 20 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อเมตริกตัน

2) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ในประเทศเมียนมาร์

ประเทศเมียนมาร์มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ตั้งแต่เมื่อครั้งสภาพสันติภาพและการพัฒนาแห่งรัฐ หรือ SPDC ยังไม่ถูกยุบไป โดยจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเพื่อส่งนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศ และในส่วนของเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวก็พร้อมที่จะลงทุนในส่วนของรถทัวร์มาเพื่อเสริมภาพลักษณ์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ใช้บริการรถทัวร์ของตน

ในขณะที่เมียนมาร์กำลังเร่งที่จะพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศของตนเองนั้น เมียนมาร์ก็ย่อมต้องทราบว่าประเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งเพื่อรองรับการลงทุนจากนักลงทุนต่างประเทศ รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายคมนาคมกับโครงการขนาดใหญ่ที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเช่น ท่าเรือน้ำลึกทวาย, ท่าเรือน้ำลึกเจ้าผั่ว ฯลฯ

โครงการที่เมียนมาร์ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในขณะนี้คือการพัฒนาระบบรางในประเทศเมียนมาร์โดยข่าวนี้ได้ลงประกาศในหนังสือพิมพ์ของทางการ นิว โลธ ออฟ เมียนมาร์ (ฉบับวันที่ 21 กรกฎาคม 2554) โดยในข่าวแจ้งว่าทางการเมียนมาร์ต้องการจะปรับปรุงกิจการรถไฟในเมืองย่างกุ้ง พร้อมเชิญให้ผู้สนใจเข้าร่วมการประมูล ซึ่งได้รับการตอบรับอย่างดี (มีเอกชนถึง 93 รายเข้าร่วมการประมูล) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มว่าการเดินรถระบบรางของเมียนมาร์จะเปลี่ยนไปอย่างแน่นอน เพราะการเดินรถระบบรางไม่เพียงแต่จะช่วยในการลดปัญหาการจราจรเท่านั้น ยังสามารถตอบรับโครงการการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ได้ด้วย โดยโครงการนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้ปรับปรุงระบบรางในกรุงย่างกุ้งเท่านั้น แต่ยังขยายเส้นทางรถไฟไปสู่ภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศและรวมถึงสร้างระบบรางเพื่อเชื่อมต่อกับประเทศจีน และจีนเองก็ได้สนับสนุนการสร้างระบบขนส่งทางรางของพม่าด้วยเช่นกันโดยสนับสนุนหัวรถจักร รางรถไฟและอุปกรณ์ต่างๆให้เมียนมาร์ด้วย

3) ระบบคมนาคม

การขนส่งทางบกได้แก่ ทางถนนและทางระบบราง ประเทศเมียนมาร์มีถนนที่วิ่งขนานไปกับแนวภูเขาและแม่น้ำ ไปตามแนวยาวของประเทศโดยมีสายสำคัญดังนี้

- ถนนสายพม่า เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างพม่ากับคันทันของจีนตอนใต้ ถนนสายนี้ผ่านเมืองต่าง ๆ คือ พะโค - ตองอู - ปิยัมนะนา - เมตติลา - มัณฑะเลย์ - เมเปียงกอดเต็ก - สีป้อ - ลาเฉียว - แสหนวี - มูเซ รวมความยาวทั้งสิ้นประมาณ 2,140 กิโลเมตร
- ถนนสาย ย่างกุ้ง - มัณฑะเลย์ ยาวประมาณ 730 กิโลเมตรเป็นถนนที่ตัดขนานไปตามแนวแม่น้ำอิรวดี โดยเมืองสำคัญที่ถนนเส้นนี้ตัดผ่านคือ เมืองแปร - แมดเว - ปาเดว
- ถนนสาย เมตติลา - ท่าซี้เหล็ก ยาวประมาณ 900 กิโลเมตรถนนเส้นนี้บรรจบกับถนนพหุโลยอินของประเทศไทยที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตัดผ่านเมืองเชียงตุงของรัฐฉานและเป็นทางเชื่อมต่อสู่ประเทศจีนที่เมืองลา
- ถนนสาย พะโค - มะริด ยาวประมาณ 680 กิโลเมตร ผ่านเมืองสำคัญคือเมืองท่าตอน มะละหม่ง - เย - ทะวาย - มะริด เป็นถนนสายหลักที่เชื่อมภาคกลางตอนใต้ไปยังภาคใต้
- ถนนสาย ตองอู - สีป้อ ยาวประมาณ 560 กิโลเมตร ถนนสายนี้เริ่มที่เมืองตองอู ผ่านเมืองดอยก่อ - ดอยแหลม - ตองยี - จ็อกแบ และจบที่สีป้อ
- ถนนสาย สะกอ - อิมพัล ยาวประมาณ 460 กิโลเมตรถนนที่เชื่อมต่อกับเมืองอิมพัลของอินเดียโดยผ่านเมืองฉ่วยโอบและกาเลา
- ถนนสาย ลีโด หรือสติลเวลล์ ยาวประมาณ 370 กิโลเมตร เป็นถนนเชื่อมต่อเมียนมาร์และอินเดีย โดยถนนสายนี้เริ่มที่แคว้นอัสสัม และบรรจบกับถนนของเมียนมาร์ที่มูเซ
- ถนนสาย ฮากา - อมาตยู ยาวประมาณ 170 กิโลเมตรเชื่อมต่อภาคใต้ของเมียนมาร์กับรัฐชิน
- ถนนสาย จองโต - เมเนียว ยาวประมาณ 110 กิโลเมตรถนนเส้นนี้แยกจากถนนสายพะโค - มะริด ผ่านเมือง ผาอัน - ท่าตอน - เหล่งบ่วย - กอการิต - เมียวดี
- ถนนสาย เมืองลา - บ้านท่าเตื่อ ยาวประมาณ 110 กิโลเมตร ตั้งอยู่ในรัฐฉานเลียบพรมแดนเมียนมาร์และจีน

เส้นทางขนส่งทางรถไฟของพม่าประกอบด้วย

- สายย่างกุ้ง - มัณฑะเลย์ มีความยาว 500 กิโลเมตรโดยประมาณ และเป็นชุมทางที่มัณฑะเลย์สำหรับจะแยกไปมิตจินาและลาเฉียว
- สายย่างกุ้ง - แปร มีความยาว 250 กิโลเมตรโดยประมาณ เป็นทางเชื่อมไปยังสามเหลี่ยมปากแม่น้ำอิรวดี
- สายย่างกุ้ง - เมะตะมะ มีความยาว 270 กิโลเมตรโดยประมาณแยกจากทางรถไฟสายย่างกุ้ง - มัณฑะเลย์ ที่พะโค ข้ามแม่น้ำสะโตง ไปสู่เมืองเมะตะมะ
- สายมะละหม่ง - เมืองงาย มีความยาว 160 กิโลเมตรโดยประมาณ มีทางแยกตัดผ่านด่านเจดีย์สามองค์เข้าสู่ประเทศไทย

- สายมณฑลเยล - มิตจินา มีความยาว 640 กิโลเมตรโดยประมาณ

การขนส่งทางน้ำ

จุดสำคัญของเศรษฐกิจพม่าอีกแห่งก็คือ บริเวณสามเหลี่ยมปากแม่น้ำอิรวดีซึ่งเป็นจุดที่เชื่อมต่อกับทางน้ำอีกหลายสาย และเขตที่มีประชากรอาศัยอยู่มากที่สุด โดยแม่น้ำที่สำคัญ 4 สายประกอบด้วย แม่น้ำอิรวดี แม่น้ำชินดวิน แม่น้ำสาละวิน แม่น้ำสะโตงและมีท่าเรือสำคัญทั้งหมด 8 แห่ง ได้แก่ ท่าเรือย่างกุ้ง ท่าเรือเมะละหม่ง ท่าเรือแอมเฮิร์สท์หรือโจกะมี ท่าเรือจ็อกพิว ท่าเรือทีละวา ท่าเรือดงตเว ท่าเรือชิตตเว และท่าเรือปะเตงทวาย

การขนส่งทางอากาศ

ประเทศเมียนมาร์มีท่าอากาศยานในประเทศเป็นจำนวนมาก แต่มีสนามบินนานาชาติแค่สองแห่งคือ ที่กรุงย่างกุ้ง และมณฑลเยล มีสายการบิน Myanmar Airways International เป็นสายการบินประจำชาติโดยในขณะนี้กำลังสร้างสนามบินใหม่อีก 1 แห่ง คือท่าอากาศยานเมืองเนย์ปีดอว์

การเดินทางโดยเครื่องบินในประเทศพม่านั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูงและไม่สามารถกำหนดระยะเวลาการเดินทางที่แน่นอนได้

ตารางที่ 2.8 เส้นทางคมนาคมระหว่างประเทศของเมียนมาร์

เส้นทางคมนาคมทางบก	เส้นทางคมนาคมทางน้ำ	เส้นทางคมนาคมทางอากาศ
1. เส้นทางสายแม่สอด-เมียวดี ท่าเรือชายฝั่งเมะละหม่ง	1. ท่าเรือย่างกุ้ง	1. ย่างกุ้ง - มณฑลเยล - คุณหมิง - ฮานอย
2. เส้นทางจากย่างกุ้งต่อไปยัง บังคลาเทศ อินเดีย และต่อขึ้นเหนือ ไปเขตมณฑลเยล - ลาเจียง - คุณหมิง	2. ท่าเรือเมะละหม่ง	2. ย่างกุ้ง - เวียงจันทน์ - โฮจิมินห์
3. เส้นทางจากเชียงราย - เชียงใหม่ - เชียงรุ่ง - คุณหมิง	3. ท่าเรือแอมเฮิร์สท์หรือ โจกะมี	3. ย่างกุ้ง - กรุงเทพฯ - พนมเปญ
4. เส้นทางเมียวดี - แม่สอด - สุโขทัย - พิษณุโลก - ขอนแก่น - มุกดาหาร - สะหวันนะเขต - ดองฮา - ดานัง	4. ท่าเรือจ็อกพิว	4. ย่างกุ้ง - บังคลาเทศ
	5. ท่าเรือทีละวา	5. ย่างกุ้ง - อินเดีย
	6. ท่าเรือดงตเว	
	7. ท่าเรือชิตตเว	
	8. ท่าเรือปะเตงทวาย	

จุดเชื่อมต่อ ประเทศไทยกับพม่า

ประเทศไทยและพม่ามีพรมแดนติดต่อกันระยะทางยาว 1,800 กิโลเมตรโดยประมาณ ครอบคลุมพื้นที่ในประเทศไทย 10 จังหวัด แต่มีเพียง 7 จังหวัดที่มีศักยภาพในการค้าขายชายแดนได้แก่ แม่ฮ่องสอน, เชียงราย, เชียงใหม่, ตาก, กาญจนบุรี, ประจวบคีรีขันธ์และระนอง

ทั้งนี้จุดผ่านแดนระหว่างไทยกับพม่ามีอยู่ 3 จุดที่เป็นจุดผ่านแดนถาวร และจุดผ่อนปรน 15 จุด

ตารางที่ 2.9 จุดผ่านแดนถาวร

ลำดับ	ชื่อ	พื้นที่ฝั่งไทย	พื้นที่ฝั่งพม่า
1.	จุดผ่านแดนถาวรสะพานแม่สาย – ท่าช้างเหล็ก	ต.แม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย	จ.ท่าช้างเหล็ก
2.	จุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพไทย – เมียนมาร์	ต.ท่าสายลวด อ.แม่สอด จ.ตาก	จ.เมียวดี
3.	จุดผ่านแดนถาวรท่าเทียบเรือระนอง – เกาะสอง	ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.ระนอง	จ.เกาะสอง

ที่มา : กรมกิจการชายแดนทหาร (2554)

ตารางที่ 2.10 จุดผ่อนปรน

ลำดับ	ชื่อ	พื้นที่ฝั่งไทย	พื้นที่ฝั่งพม่า
1.	จุดผ่อนปรน บ.ปางห้า/ท่าข้ามก้านแดง	ต.เกาะช้าง อ.แม่สาย จ.เชียงราย	บ.ปากกั อ.ท่าช้างเหล็ก จ.ท่าช้างเหล็ก
2.	จุดผ่อนปรน บ.เกาะทราย	ต.แม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย	บ.มะก่าหิงคำ อ.ท่าช้างเหล็ก จ.ท่าช้างเหล็ก
3.	จุดผ่อนปรน บ.สบรวก	ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย	เมืองพง จ.ท่าช้างเหล็ก
4.	จุดผ่อนปรนท่าดินดำ	ต.แม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย	บ.ดินดำ อ.ท่าช้างเหล็ก จ.ท่าช้างเหล็ก
5.	จุดผ่อนปรน บ.สายลมจอย	ต.แม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย	บ.โป่งถุน อ.ท่าช้างเหล็ก จ.ท่าช้างเหล็ก
6.	จุดผ่อนปรนช่องทางห้วยผึ้ง	บ.อรุโณทัย อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่	บ.นาทองมู อ.เมืองสาต จ.เมืองสาต
7.	จุดผ่อนปรน บ.หลักแต่ง	ต.เปียงหลวง อ.เวียงแหง จ.เชียงใหม่	บ.ปางก้าก่อ อ.เมืองสาต จ.เมืองสาต
8.	จุดผ่อนปรนช่องทางห้วยผึ้ง	หมู่ 4 ต.ห้วยผา อ.เมือง จ.แม่ฮ่องสอน	บ.นามนหลวง อ.หัวเมือง จ.ลอยก่อ
9.	จุดผ่อนปรนช่องทางห้วยตันนุ่น	หมู่ 4 ต.แม่เงา อ.ขุนยวม จ.แม่ฮ่องสอน	บ.น้ำมาง อ.แม่เงา จ.ลอยก่อ
10.	จุดผ่อนปรนช่องทางพระเจดีย์สามองค์	ต.หนองลู อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี	อ.พญาตองชู ภาคตะนาวศรี
11.	จุดผ่อนปรน บ.น้ำพุร้อน	บ. น้ำพุร้อน อ.เมือง จ.กาญจนบุรี	บ.แม่น้ำ จ.ทวาย ภาคตะนาวศรี
12.	จุดผ่อนปรนช่องทางสิงขร	ต. คลองวาฬ อ.เมือง จ.ประจวบคีรีขันธ์	บ.มุดตอง จ.มะริด ภาคตะนาวศรี

ตารางที่ 2.10 จุดผ่อนปรน (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ	พื้นที่ฝั่งไทย	พื้นที่ฝั่งพม่า
13.	จุดผ่อนปรน บ.ท่าสองยาง	บ.ท่าสองยาง อ.ท่าสองยาง จ.ตาก	บ.ชานตัวดีต จ.เมียวดี รัฐกะเหรี่ยง
14.	จุดผ่อนปรน บ.วังผา	บ.วังผา อ.แม่ระมาด จ.ตาก	จ.เมียวดี รัฐกะเหรี่ยง
15.	จุดผ่อนปรน บ.หมื่นถาชัย	บ.หมื่นถาชัย อ.พบพระ จ.ตาก	จ.เมียวดี รัฐกะเหรี่ยง

ที่มา : กรมกิจการชายแดนทหาร (2554)

รายละเอียดจุดผ่านแดนถาวร

จุดผ่านแดนถาวรสะพานแม่สาย – ท่าช้างเหล็ก

ตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 117 หมู่ 10 บ้านป่ายางผาแตก ต.เวียงพางคำ อ.แม่สาย จ.เชียงราย เชื่อมต่อกับพรมแดนท่าช้างเหล็ก ราชอาณาจักรพม่า เป็นสถานที่สำหรับด่านตรวจคนเข้าเมือง จ.เชียงราย และเป็นด่านศุลกากรแม่สาย โดยตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2540

การข้ามไป ท่าช้างเหล็กสามารถเดินทางได้ทุกวันในเวลา 6.30 – 18.00 น. โดยใช้หนังสือผ่านแดนซึ่งสามารถทำได้ทั้งที่ทำการ อ.แม่สาย บัตรที่ใช้ยื่นเพื่อทำเอกสารผ่านแดนได้แก่ บัตรประชาชนหรือบัตรที่ราชการออกให้

จุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพไทย – พม่า อ.แม่สอด จ.ตาก

ตั้งอยู่ที่หมู่บ้านริมเมย หมู่ 2 ต.ท่าสายลวด อ.แม่สอด จ.ตาก เปิดให้ประชาชนสามารถเดินข้ามผ่านแดนได้ทุกวัน ในเวลา 6.30 – 18.00 น.

สินค้าจากพม่าที่เข้ามาในประเทศไทยคือ ข้าว เฟอร์นิเจอร์ และสินค้าบริโภคอื่นๆ เช่น หอมแดง หอมหัวใหญ่ ถั่วเขียว ในขณะที่สินค้าจากไทยที่ข้ามไปพม่าคือ แบตเตอรี่ และเนื่องจากพม่าชอบบริโภคอาหารทอด น้ำมันพืชจึงเป็นที่ต้องการอย่างมากสำหรับชาวพม่า

จุดผ่านแดนถาวรท่าเทียบเรือระนอง – เกาะสอง

เป็นจุดพรมแดนทางทะเล โดยมีจุดผ่านแดน 2 จุดคือ ท่าเทียบเรือสะพานปลา ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.ระนอง และท่าเทียบเรืออัมมามันคลับ อ.เมือง จ.ระนอง เปิดให้ประชาชนสามารถเดินข้ามผ่านแดนได้ทุกวัน ในเวลา 6.30 – 18.00 น.

4) การพัฒนาโครงข่ายเส้นทางคมนาคม

- สืบเนื่องจากโครงการพัฒนาท่าเรือน้ำลึกทวาย ที่รวมถึงในส่วนนิคมอุตสาหกรรมและเส้นทางคมนาคมเชื่อมโยงระหว่างท่าเรือน้ำลึกทวายมาถึงจังหวัดกาญจนบุรี รัฐบาลไทยมีนโยบายสนับสนุนโครงการนี้โดยการ ถนน รถไฟ สายส่งไฟฟ้าและท่อส่งพลังงาน (ก๊าซและน้ำมัน) เชื่อมต่อระหว่างเมืองทวายกับชายแดนไทยและประเทศเมียนมาร์ที่บ้านพุน้ำร้อน จังหวัดกาญจนบุรี ตามที่ได้ตกลงในบันทึกความเข้าใจว่าด้วยการสร้างท่าเรือน้ำลึกทวาย ลงนามเมื่อเดือนพฤษภาคม 2551 ขณะนี้บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวลล็อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) กำลังดำเนินการก่อสร้าง โดยที่ได้รับจากโครงการนี้คือการลดเวลาการขนส่งและการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของทั้งฝ่ายไทยและเมียนมาร์

- เส้นทางถนนสามฝ่าย เชื่อมโยงไทย - เมียนมาร์ - อินเดีย (เส้นทางแม่สอด/เมียวดี - หมูบ้านดิ่ง
กะหยิงหย่อง เชิงเขาตะนาวศรี - กอกะเร็ก - พะอัน - ท่าตอน) รัฐบาลไทยให้การเงินสนับสนุนก่อสร้างเส้นทางจาก
แม่สอด/ เมียวดี - หมูบ้านดิ่งกะหยิงหย่อง เชิงเขาตะนาวศรี ระยะทางรวม 17.35 กิโลเมตร มูลค่า 122.9 ล้านบาท
โดยเป็นเงินแบบให้เปล่า ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อปี 2549 โดยมีจุดประสงค์เพื่อซ่อมแซมและต่อเติมเส้นทางทั้งหมดให้
เชื่อมต่อกัน

5) โอกาสและอุปสรรคของการลงทุนประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในพม่า

โอกาส

- ประเทศพม่ากำลังอยู่ในช่วงเติบโตทำให้ความต้องการในสินค้าต่างๆมีสูง ส่งผลโดยตรงต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์
- ประเทศพม่ามีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ มีความเหมาะสมที่จะเป็นฐานของโรงงานอุตสาหกรรม
- เป็นตลาดใหญ่และเชื่อมโยงกับประเทศใหญ่อย่างจีนและอินเดีย
- ชาวพม่าเชื่อถือในสินค้าและบริการของคนไทยมากกว่าชนชาติอื่น

อุปสรรค

- เป็นตลาดใหม่ที่ได้รับ ความสนใจทำให้ต้องพบเจอกับคู่แข่งทางการค้า
- โครงสร้างระบบสาธารณูปโภคของพม่ายังล้าหลัง ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่นสภาพถนนที่ขรุขระ และกระแสไฟฟ้าที่มีให้บริการเฉพาะเวลาที่กำหนด
- ประเทศพม่ายังมีปัญหาเกี่ยวกับชนกลุ่มน้อยในประเทศ ทำให้มีความเสี่ยงกับภัยก่อการร้าย
- ขาดทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านแรงงานและการบริหารจัดการ
- ระบบราชการไร้ประสิทธิภาพ กฎระเบียบไม่มีความแน่ชัด มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และมีการคอร์รัปชันของข้าราชการ
- ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลทางการตลาดและการเงินที่ดี ทำให้ยากต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.4 ข้อมูลรายประเทศของประเทศบรูไนดารุสซาลาม (Brunei Darussalam)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) สภาพภูมิประเทศ

- ภูมิประเทศและที่ตั้ง ที่ตั้งอยู่บนเกาะบอร์เนียว (Borneo) ซึ่งเกาะนี้เป็นที่ตั้งของ 3 ประเทศ คือ บรูไน มาเลเซีย และอินโดนีเซีย โดยประเทศบรูไนตั้งอยู่ทางตะวันตกเฉียงเหนือของเกาะบอร์เนียวพื้นที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ของประเทศเป็นป่าไม้เขตร้อน บรูไนมีพรมแดนทางบกติดกับรัฐซาราวักของประเทศมาเลเซีย ชายฝั่งทางด้านเหนือของบรูไนติดกับทะเลจีนใต้
- พื้นที่ ประมาณ 5,770 ตารางกิโลเมตร (สำนักพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ, 2555)
- เมืองหลวง บันดาร์เสรีเบกาวัน

- เมืองสำคัญ Bruner–Muara, Belait, Temburong, Tutong
- สภาพภูมิอากาศ มีอุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 28 องศาเซลเซียส อากาศร้อนชื้น ฝนตกค่อนข้างมาก
- ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ เหลว ไม้สัก
- เวลา เร็วกว่าเวลาในไทย 1 ชั่วโมง

2. ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน

1) ดัชนีเศรษฐกิจ

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ GDP (official exchange rate) 15.53 พันล้านเหรียญสหรัฐ (The World Fact book, 2554)
- การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI: Foreign Direct Investment) 335.39 ล้านดอลลาร์บรูไน (Brunei Darussalam Foreign Direct Investment, 2551)
- เงินเฟ้อ (Inflation rate) (Consumer Prices) ร้อยละ 2 (The World Fact book, 2554)
- อัตราการว่างงาน (ข้อมูลปี 2553) ร้อยละ 2.7
- อัตราแลกเปลี่ยน (หน่วยเงิน/US\$) (ปี 2554) 1.24 ดอลลาร์บรูไน (BND) เท่ากับ 1 ดอลลาร์สหรัฐ (US dollar)

2) ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศของบรูไน

- มูลค่าส่งออก (ปี 2554) 137,035,130 เหรียญสหรัฐ
- มูลค่านำเข้า (ปี 2554) 132,010,226 เหรียญสหรัฐ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555)
- สินค้าส่งออกหลัก (ปี 2554) น้ำมันดิบ (Crude oil), ก๊าซธรรมชาติ (Natural gas), เสื้อผ้า (Garments)
- สินค้านำเข้าหลัก (ปี 2554) กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2555) ได้รวบรวมข้อมูลไว้ดังนี้ เครื่องจักรและอุปกรณ์การขนส่ง (Machinery), สินค้าอุตสาหกรรม (Manufactured Goods), อาหาร (Food), เคมีภัณฑ์ (Chemicals)

3. นโยบายเศรษฐกิจ

1) นโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล

สำนักพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ (2555) ได้สรุปเกี่ยวกับนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาลไว้ ดังนี้

- นโยบายเร่งปฏิรูปฐานเศรษฐกิจจากพลังงาน ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และจัดตั้งกระทรวงใหม่ คือ กระทรวงอุตสาหกรรมและทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อดำเนินงานด้านอุตสาหกรรม และการลงทุน โดยเน้นด้านอุตสาหกรรมเกษตร ประมง ป่าไม้ ผลผลิตให้มีความสอดคล้องกับการบริโภคอุปโภคภายในประเทศ และนำไปสู่การส่งออกในอนาคต เพราะน้ำมันและก๊าซธรรมชาติซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญที่นำรายได้มหาศาลมาสู่ประเทศบรูไน ทรัพยากรทั้งสองนี้ย่อมมีวันหมด หากไม่ปรับเปลี่ยนหารายได้ให้เข้าประเทศจากด้านอื่นๆ อาจทำให้ประเทศเสียหาย ไม่มั่นคงเช่นเดิมได้โดยมีการประกาศใช้ แผนพัฒนา ชื่อ “วิสัยทัศน์บรูไน ปี 2578” (Wawasan 2035 -

Vision Brunei 2035)ซึ่งเป็นแผนพัฒนาในระยะยาวฉบับแรก โดยแผนนี้ทำขึ้นเพื่อให้บรูไนเปลี่ยนจากการพึ่งพาน้ำมันเป็นเศรษฐกิจหลักไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจในหลายๆด้านเข้ามาทดแทนหากน้ำมันหมดไป

- จากแผนพัฒนา ชื่อ “วิสัยทัศน์บรูไน ปี 2578” (Wawasan 2035 - Vision Brunei 2035) บรูไนตั้งเป้าหมายไว้ว่าภายในปี 2578 จะติดอันดับ 1 ใน 10ประเทศที่มีผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) สูงสุดของโลก

- นโยบายที่เกี่ยวกับการให้ความสำคัญ ในด้านพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเกษตร เพื่อความมั่นคงทางอาหาร และเพื่อผลผลิต

- อุตสาหกรรมฮาลาลถูกส่งเสริมเป็นอย่างดีจากรัฐบาล เนื่องจากบรูไนเป็นประเทศมุสลิมจึงทำให้เป็นที่รู้จัก มีความน่าเชื่อถือในอุตสาหกรรมนี้ และเน้นให้ต่างประเทศเข้ามาลงทุน

2) ปัญหาและอุปสรรค/ประเด็นทางการค้าและการลงทุนกับไทย

- ปัญหาต้นทุนในการส่งออกสินค้าจากไทยไปบรูไนค่อนข้างสูง เพราะสินค้าต้องมีการไปเปลี่ยนถ่ายลำเรือที่สิงคโปร์

- ปัญหาปริมาณสินค้าส่งออกและนำเข้า ตลอดจนชนิดของสินค้าที่ไม่สมดุลกันของไทยกับบรูไนเพราะไทยนำเข้าน้ำมันดิบจากบรูไนซึ่งต้องบรรทุกด้วยเรือที่มีความเฉพาะ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องเรือที่ไปส่งของจากไทยไปบรูไนมีปริมาณสินค้าที่มากกว่าจากกลับจากบรูไน

- ปัญหากระบวนการสั่งซื้อที่ยุ่งยากของบรูไน เพราะบางบริษัทของบรูไนมีประเทศอื่นร่วมลงทุนด้วย เช่น สิงคโปร์ จึงทำให้เกิดกระบวนการและขั้นตอนการสั่งซื้อที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

- ปัญหาข้อจำกัดในการซื้อของชาวบรูไน เพราะเป็นประเทศมุสลิม ที่มีข้อจำกัดในการนำเข้าสินค้า ตามหลักปฏิบัติของศาสนาอิสลาม (สำนักพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ,2555)

4. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของประเทศบรูไน

- การวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ หรือ LPI (Logistics Performance Index) จากการสืบค้นข้อมูลจาก The World Bank ยังไม่พบข้อมูลในด้านโลจิสติกส์ของประเทศบรูไน

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

- ทางบก ถนนยาว 2971 กิโลเมตร เป็นทางลาดยาง 2,411 กิโลเมตร และที่ยังไม่ได้ลาดยางยาวประมาณ 560 กิโลเมตร (ข้อมูลปี 2551)(The World Fact book, 2555)

- ทางราง ระบบรางของบรูไนมีบริษัทBrunei Shell Petroleum (BSP) เพียงเจ้าเดียวเป็นผู้ดูแล(Jane,2555)

- ทางน้ำ การขนส่งทางน้ำในประเทศมีความยาวประมาณ 209 กิโลเมตร แม่น้ำเบเลต (Belait) แม่น้ำตุงตุง(Tutong) และแม่น้ำบรูไน(Brunei) เป็นแม่น้ำ 3 สายหลักที่ใช้เชื่อมโยงการขนส่งทางน้ำในประเทศบรูไน

การขนส่งระหว่างประเทศ เรือเดินทะเลส่วนใหญ่เป็นเรือขนก๊าซธรรมชาติและน้ำมันดิบ มีท่าเรือ 3 แห่ง ได้แก่ ท่าเรือLumutMuaralและ Seria

- ทางอากาศ บรูไนมีสนามบินเพียงแห่งเดียว คือ สนามบินนานาชาติบรูไน ความยาวของ runways ประมาณ 3047 เมตร

- ทางท่อ Condensate ยาว 33 กิโลเมตร, ท่อขนส่งก๊าซธรรมชาติ 37 กิโลเมตร และท่อน้ำมันยาว 18 กิโลเมตร

3) ระบบโลจิสติกส์และการขนส่งระหว่างไทย-บรูไน

การขนส่งสินค้าระหว่างไทยกับบรูไนใช้การขนส่งทางทะเล โดยหากสินค้ามีปริมาณไม่มากต้องมีการเปลี่ยนถ่ายลำเรือที่สิงคโปร์ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังประสบปัญหาเรือเที่ยวเปล่าในขากลับจากบรูไน เนื่องจากสินค้าส่งออกมาไทยส่วนใหญ่คือน้ำมันดิบ ซึ่งใช้เรือขนส่งที่เฉพาะ ทำให้เรือเที่ยวที่ไม่ขนส่งสินค้าทั่วไปจากไทย ไม่มีสินค้าบรรทุกในขาออกจากบรูไน

สำหรับการเดินทางไปบรูไนใช้การเดินทางโดยเครื่องบินไปที่สนามบินนานาชาติบรูไน และใช้บริการแท็กซี่เพื่อเดินทางในประเทศได้สะดวก เนื่องจากบรูไนเป็นประเทศขนาดเล็ก

4) ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า จากไทยไปบรูไน

การขนส่งสินค้าทางเรือเพื่อส่งออกไปยังบรูไนมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง หากต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการเปลี่ยนถ่ายลำเรือที่สิงคโปร์ ในกรณีที่สินค้าที่ส่งออกมีปริมาณน้อยนอกจากนี้การที่ไม่มีสินค้าในขากลับจากบรูไน ยังทำให้ต้นทุนในการขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้น

6) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศบรูไน

โครงการพัฒนาความร่วมมือเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2555) ได้สร้างโอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศบรูไน ไว้ดังนี้

โอกาส

- บรูไนส่งเสริมการลงทุนให้ต่างชาติเข้ามาลงทุน โดยการให้สิทธิพิเศษต่างๆ แก่ผู้ลงทุน โดยเฉพาะในธุรกิจอื่นๆ ที่นอกเหนือจากอุตสาหกรรมน้ำมัน ดังนั้นภาคบริการและการขนส่งก็อาจเป็นโอกาสในการเข้าไปประกอบธุรกิจที่บรูไน

- ชาวบรูไนมีกำลังซื้อสูง เป็นประเทศที่อยู่ในกลุ่ม Common Wealth

อุปสรรค

- บรูไนไม่มีสินค้าทั่วไปส่งออกมายังไทยมากนัก ส่วนใหญ่เป็นน้ำมันดิบทำให้เกิดอุปสรรคด้านเรือเที่ยวเปล่าไม่มีสินค้าขนในขากลับจากบรูไน

- การขนส่งสินค้าทั่วไปในปริมาณน้อยที่ต้องไปเปลี่ยนถ่ายลำเรือที่สิงคโปร์ ทำให้เพิ่มเวลาและต้นทุนในการขนส่ง

- ข้อจำกัดในการส่งออก-นำเข้า ยังมีอยู่มาก เนื่องจากต้องปฏิบัติตามหลักของศาสนาอิสลาม

2.4.5 ข้อมูลรายประเทศของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ (Republic of the Philippines)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) สภาพภูมิศาสตร์

- ที่ตั้ง ฟิลิปปินส์ ประกอบไปด้วย 7,107 เกาะ ทิศเหนือติดกับทะเลลูซอน ทิศใต้ติดกับทะเลมินดาเนา ทิศตะวันออกติดมหาสมุทรแปซิฟิก และทิศตะวันตกติดกับทะเลจีน

- เมืองหลวง คือ กรุงมะนิลา

- พื้นที่ หมู่เกาะทั้งหมดมีขนาดพื้นที่ประมาณ 300,000 ตารางกิโลเมตร โดย ร้อยละ 90 ของพื้นที่ทั้งหมด เป็นเกาะขนาดใหญ่ 11 เกาะ
- อาณาเขตติดต่อ ฟิลิปปินส์ ตั้งอยู่ในมหาสมุทรแปซิฟิก ห่างจากเอเชียที่เป็นแผ่นดิน ไปทางตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 100 กิโลเมตร เป็นประเทศเดียวที่มีพรมแดนทางทะเลระหว่างกันที่ยาวที่สุดในโลก
- สภาพภูมิอากาศ ฟิลิปปินส์มีภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อนชื้น มีอยู่ 2 ฤดู คือ ฤดูหนาว และ ฤดูร้อน อุณหภูมิโดยเฉลี่ย อยู่ที่ 24-29 องศาเซลเซียส
- ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ทองแดง แร่เหล็ก แมงกานีส โครโครไมต์ ทองคำ นิกเกิล อ้อย มพร้าว ข้าว ข้าวโพด ประมง

2. ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน

1) ดัชนีเศรษฐกิจ

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ : ปี 2553 GDP มีมูลค่าเท่ากับ 199.6 พันล้านเหรียญสหรัฐ มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 7.6 เมื่อเทียบกับปี 2552
- การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ : เดือนมกราคม-พฤศจิกายน 2555 FDI มีมูลค่าเท่ากับ 1.23 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 1.1 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปี 2553
- เงินเฟ้อ (%) วัดโดยดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) คิดเป็นร้อยละ 4.6 ปี 2554
- การว่างงาน (%) ร้อยละ 7 ปี 2555
- อัตราแลกเปลี่ยน เปโซ (1 เปโซ ต่อ 0.70 บาท ข้อมูลเดือนเมษายน ปี 2556)

3. นโยบายเศรษฐกิจ

1) นโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุง มะนิลา ได้ประมวลสรุปแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ซึ่งประธานาธิบดีฟิลิปปินส์กล่าวในการแถลงนโยบายประจำปี 2553 (State of the Nation Address : SONA) ต่อรัฐสภาฟิลิปปินส์ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2553 ดังนี้

- ภาพรวมแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ สาธารณชนของนโยบายด้านเศรษฐกิจของประธานาธิบดีฟิลิปปินส์สะท้อนจากประเด็นและนโยบายต่างๆ ซึ่งประธานาธิบดีฟิลิปปินส์ได้ประกาศไว้ตั้งแต่ช่วงรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง อาทิ การปฏิรูปนโยบายทางการคลังให้มีประสิทธิภาพและรักษาวินัยทางการคลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และการอนุมัติโครงการที่คำนึงถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณในระยะยาว

2) นโยบายเศรษฐกิจด้านต่างๆ

- การคลัง –เน้นการสร้างวินัยทางการคลังโดยการบริหารงบประมาณแบบสมดุล (zerobudgeting policy) เพื่อแก้ไขภาวะขาดดุลงบประมาณ ซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังสืบเนื่องมาจากรัฐบาลชุดก่อน
- การส่งเสริมการลงทุน –ในส่วนของการลงทุนโดยภาครัฐ จะใช้กลไกความเป็นหุ้นส่วนและความร่วมมือภาครัฐและเอกชน (public – private partnership) แก้ไขปัญหาภาวะขาดแคลน แหล่งเงินทุนในการลงทุนโดยรัฐบาล อาทิ การให้สัมปทานโครงการก่อสร้างทางหลวงสายสำคัญ ขณะเดียวกันก็เพื่อระดมงบประมาณ

เพื่อใช้ในการพัฒนา/กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ อาทิการให้เข้าพื้นที่ของกองทัพเรือเพื่อนำรายได้มาใช้ในการพัฒนายุทธโธปกรณ์ในส่วนการลงทุนของภาคเอกชนรัฐบาลจะดำเนินการเสริมสร้างบรรยากาศในการลงทุนในฟิลิปปินส์ อาทิ (1) ลดขั้นตอนการขออนุญาตดำเนินธุรกิจให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น (2) ผลักดันร่างกฎหมายป้องกันการผูกขาด (antitrust law) แก่กฎหมาย การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และกฎหมายการใช้ที่ดินให้มีความโปร่งใส (3) ความเชื่อมั่นของนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ในด้านเสถียรภาพของรัฐบาลและความต่อเนื่องของนโยบายธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ และ (4) การจัดตั้งคณะกรรมการเสาะหาความจริง (truth commission) เพื่อตรวจสอบหลักฐานการฉ้อราษฎร์บังหลวงของรัฐบาลชุดก่อน และการดำเนินคดีต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

3) ปัญหาและอุปสรรค/ประเด็นทางการค้าและการลงทุนกับไทย

ปัญหาและอุปสรรค

- มาตรการของฟิลิปปินส์เป็นในแนวนุรักษ์และปกป้องตลาดและผู้ประกอบการภายในประเทศ ทำให้เกิดออกมาตราการต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อปกป้องอุตสาหกรรมภายในประเทศ ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมทางการค้า
- ภาพลักษณ์ของสินค้าไทยในทัศนคติของภาคเอกชนฟิลิปปินส์เป็นในเชิงคู่แข่งกันมากกว่า เนื่องจากทั้งฝั่งตลาดส่งออกสินค้าหลักเดียวกัน คือ สหรัฐฯ และญี่ปุ่น จึงทำให้ขาดความสนใจพัฒนาความร่วมมือระหว่างกัน
- การขาดความเชื่อมั่นในเสถียรภาพของรัฐบาลฟิลิปปินส์ เนื่องจากการปกครองแบบประชาธิปไตยที่มีหัวก้าวหน้า มีการอภิปรายและแสดงความคิดเห็นทางการเมืองอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มในการจัดกิจกรรมทางการเมืองที่เข้มแข็ง ทำให้เกิดความกังวลถึงในหมู่นักธุรกิจต่างประเทศ
- นักลงทุนไทยขาดความมั่นใจในนโยบายเศรษฐกิจและการดำเนินงานของรัฐบาลฟิลิปปินส์ เนื่องจากเคยเกิดกรณียกเลิกสัมปทานที่ให้แก่โครงการลงทุนจากต่างประเทศ

โอกาส

รัฐบาลส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ โดยมี Foreign Investment Act 1991 เป็นกฎหมายหลัก มีการให้สิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อจูงใจนักลงทุนทั้งจากภายในและต่างประเทศ ต่อมาในปี ค.ศ. 1996 มีการแก้ไขกฎหมายการลงทุน โดยผ่อนปรนเงื่อนไขการลงทุนขั้นต่ำ เพื่อชักจูงการลงทุนจากต่างประเทศมากขึ้น ตาม Foreign Investment Act 1991 นักลงทุนต่างชาติสามารถเป็นเจ้าของกิจการโดยไม่ต้องมีคนท้องถิ่นร่วมทุน ยกเว้นธุรกิจที่อยู่ในรายการธุรกิจต้องห้าม (The Foreign Investment Negative List) ซึ่งแบ่งเป็น 2 รายการ สัดส่วนการถือหุ้นที่อนุญาตให้คนต่างชาติถือครองแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทธุรกิจจดทะเบียน และข้อกำหนดสำหรับนักลงทุนที่ต้องการจดทะเบียน เพื่อดำเนินธุรกิจในฟิลิปปินส์ มีดังนี้

- กิจการที่เป็นของคนคนเดียว ยื่นจดทะเบียนได้ที่ Department of Trade and Industry
- ห้างหุ้นส่วน (Partnerships) คือ กิจการที่มีการร่วมทุนอย่างต่ำ 2 คน และต้องมีหุ้นส่วนที่ไม่จำกัดความรับผิดชอบ 1 คน ทุนจดทะเบียนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 3,000 เปโซ
- บริษัทจำกัด (Corporations) จะต้องเป็นผู้ถือหุ้นอย่างต่ำ 5-15 คน ทุนจดทะเบียนขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 5,000 เปโซ (กรณีผู้ถือหุ้นชาวต่างชาติต่ำกว่า 40% ถือว่าเป็นบริษัทฟิลิปปินส์ หากชาวต่างชาติถือหุ้นกว่า 40% ถือว่าเป็นกิจการของชาวต่างชาติ) จะจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หรือไม่ก็ได้

- สำนักงานสาขา (Branch Office) หมายถึง กิจการของชาวต่างชาติที่ดำเนินธุรกิจในประเทศฟิลิปปินส์ ทุนจดทะเบียนขั้นต่ำ 200,000 เหรียญสหรัฐฯ กรณีที่ต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจากต่างประเทศมาประจำที่สำนักงานสาขา กฎหมายกำหนดทุนจดทะเบียนขั้นต่ำกำหนดไว้ 100,000 เหรียญสหรัฐฯ
- สำนักงานตัวแทน (Representative Office) หมายถึง บริษัทต่างชาติที่เปิดสำนักงานตัวแทนในฟิลิปปินส์ ทำหน้าที่แทนบริษัทแม่ เช่น ส่งเสริมการขาย เป็นสื่อกลางในการติดต่อ การตรวจสอบคุณภาพสินค้า ฯลฯ กำหนดทุนจดทะเบียนขั้นต่ำไว้ 30,000 เหรียญสหรัฐฯ (ธุรกิจที่ขอยื่นจดทะเบียนตามข้อ 2 – 5 ต้องจดทะเบียนที่ Securities and Exchange Commission: SEC) หน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลการส่งเสริมการลงทุนในฟิลิปปินส์ คือ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment)

4. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ข้อมูลปี 2555
(LPI ดัชนีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ Doing business , World Bank)

LPI คะแนน : 3.02 (อันดับ : 52)

Customs คะแนน : 2.62

Infrastructure คะแนน : 2.80

International shipments คะแนน : 2.97

Logistics competence คะแนน : 3.14

Tracking & tracing คะแนน : 3.30

Timeliness คะแนน : 3.30

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

การคมนาคมและโลจิสติกส์

- ท่าเรือ เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เป็นหมู่เกาะจำนวนมากกว่า 7 พันเกาะทำให้การคมนาคมทางน้ำเป็นวิธีหนึ่งที่ค่อนข้างสะดวกโดยขนส่งทั้งสินค้าและผู้โดยสาร ท่าเรือที่สำคัญได้แก่ South Harbour, Manila International Container Port (MICP), Cebu, Batangas, Davao, Subic, Cagayan de Oro, General Santos และ Zamboanga นอกจากนี้ ยังมีเรือสำราญให้บริการเทียบท่า ณ อ่าวมะนิลา โดยเส้นทางหลักอยู่ระหว่างมะนิลาและเซบู

- สนามบิน ฟิลิปปินส์มีสนามบินกว่า 250 แห่ง กระจายอยู่ตามเกาะต่างๆ สนามบินนานาชาติที่สำคัญ ได้แก่ Ninoy Aquino International Airport (NAIA), Clark, Subic, Cebu, Davao, Zamboanga, General Santos, Laguindingan, Laoay และ New Illoilo of Ozamis โดยมีเที่ยวบินระหว่างประเทศกว่า 500 เที่ยวบิน นอกจากนี้ยังมีเที่ยวบินจากต่างประเทศบินตรงสู่สนามบินนานาชาติในเมืองสำคัญอื่นๆ อาทิ เซบู ดาเวา เลออัก และอ่าวซูบิกอีกด้วย ส่วนสนามบินภายในประเทศที่สำคัญได้แก่ Bacolod, Loakan, Lumbia, Awang, Sibulan, Legazpi, Roxas, Puerto Princesa, San Jose และ Tacloban

- ทางหลวง ฟิลิปปินส์มีถนนระยะทางกว่า 2 แสนกิโลเมตรแต่เป็นถนนลาดยางเพียง 10% หรือประมาณ 2 หมื่นกิโลเมตรเท่านั้น ส่วนใหญ่อยู่บริเวณโดยรอบกรุงมะนิลาและจังหวัดหลัก ทำให้การคมนาคมไม่สะดวกเท่าที่ควร การเดินทางระหว่างเมืองค่อนข้างลำบาก ขณะที่ทางหลวงหลักของประเทศมีเพียง 2 สาย คือ

North Luzon Express Way และ South Luzon Express Way การขับขี่ยวดยานในกรุงมะนิลาเป็นไปตามกฎที่เรียกว่า "รหัสสี" ซึ่งรัฐบาลนำมาใช้เพื่อลดปัญหาการจราจรที่คับคั่ง โดยใช้ตัวเลขหลักสุดท้ายของเลขทะเบียนรถเป็นตัวกำหนดวันที่รถแต่ละคันห้ามออกถนนบนถนนตั้งแต่เวลา 7.00-19.00 น ยกเว้นรถเช่าซึ่งขับได้ตลอดเวลาและเขตமாகาตี ซึ่งมีช่วงเวลาผ่อนผัน คือ ตั้งแต่ 10.00-15.00 น ที่อนุญาตให้นำรถออกมาขับได้แม้ในวันกำหนดห้าม

- รถไฟฟ้า ในกรุงมะนิลา มีระบบรถไฟฟ้าอยู่ 2 สาย คือ

สาย Light Rail Transit (LRT) มี 2 เส้นทาง ได้แก่ LRT 1 (สายสีเหลือง) ให้บริการในเส้นทางถนนแทพต์ และรีวัลอะเวนิว ตั้งแต่สถานี Baclaran ไปจนถึงสายที่สถานี Monumento และ LRT 2 (สายสีม่วง) ให้บริการในทิศตะวันออก-ตะวันตก คือ จากสถานี Recto ถึงสถานีปลายทาง M.A.Roxas โดยสาย LRT 2 เชื่อมต่อกับสาย LRT 1 ที่สถานี Doroteo Jose และเชื่อมต่อกับสาย MRT 3 ที่สถานี Cubao

สาย Metropolitan Rail Transit (MRT) มี 1 เส้นทางคือ MRT 3 (สายสีฟ้า) ให้บริการในเส้นทางคูซันกับถนน EDSA จากถนนนอร์ท อะเวนิว ในเกซอนซิตี ผ่านสถานีที่ 12 ในย่านธุรกิจมากาตีและออร์ติกัส จนถึงสายและพบกับสาย LRT 1 ที่ถนนแทพต์อะเวนิว

- ทางรถไฟ มีเส้นทางเพียง 897 กิโลเมตรเป็นเส้นทางรถไฟสายเดียวของกรุงมะนิลา ที่ให้บริการจากสถานี Tutuban ไปยังสถานี Tondo ทางใต้ของเลกัสปีซีตี้

3) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศ

โอกาส

- ไทยสามารถแลกเปลี่ยนสินค้าสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าสำเร็จรูป เป็นการลดต้นทุนการผลิต เนื่องจากสินค้า IT มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเร็วมาก
- คุ่มค่าในการเจาะตลาด เนื่องจากมีประชากรมาก นอกจากนั้นฟิลิปปินส์มีการส่งคนไปทำงานในต่างประเทศ และนารายได้เข้าประเทศทำให้ฐานะความเป็นอยู่ของคนในประเทศดีขึ้น และมีกำลังซื้อมากขึ้น
- มีแรงงานที่มีความรู้ด้าน IT จำนวนมาก ทำให้สามารถพัฒนาและส่งออกสินค้า IT ในระยะเวลาอันสั้น
- มีทรัพยากรธรรมชาติที่ยังไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เช่น สัตว์น้ำ ทรัพยากรแร่ พื้นที่การเกษตรทางภาคใต้

อุปสรรค

- มีมาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษี เช่น การกำหนดมาตรฐานการนำเข้าสินค้าที่เข้มงวดในเรื่องการผลิต และสุขอนามัย และมีกฎระเบียบขั้นตอนการนำเข้ายุ่งยาก ต้องใช้เวลานาน
- สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานไม่เพียงพอ
- มีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบราชการอยู่เสมอ กฎระเบียบเข้มงวด
- มีการฉ้อราษฎร์บังหลวงสูง
- สภาพภาพแรงงานแข็งแกร่งและมีบทบาทมาก ทำให้ค่าจ้างแรงงานสูง และมีการเรียกร้องค่าแรงเพิ่มเสมอ
- ขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ประชากรโดยทั่วไปมีลักษณะนิสัยค่อนข้างเฉื่อยชา ทำงานไม่ละเอียดรอบคอบ และไม่

ซื่อสัตย์

2.4.6 ข้อมูลรายประเทศของมาเลเซีย (Malaysia)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) สภาพภูมิศาสตร์

- ที่ตั้ง มาเลเซียอยู่ตั้งอยู่บนคาบสมุทรมาลายูใกล้เส้นศูนย์สูตรระหว่างเส้นละติจูดที่ 2.30 องศาเหนือ และลองจิจูดที่ 112.30 องศาตะวันออก (สำนักงานตลาดเพื่อการลงทุน, 2552)

- เมืองหลวง คือ กรุงกัวลาลัมเปอร์

- พื้นที่ มีขนาดประมาณ 329,758 ตารางกิโลเมตร

- อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดกับภาคใต้ของประเทศไทย

ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดกับทะเลจีนใต้

ทิศใต้ มีช่องแคบยะโฮร์กั้นกลางระหว่างมาเลเซียและสิงคโปร์

ทิศตะวันตก จรดทะเลอันดามันและช่องแคบมะละกา ซึ่งกั้นกลางระหว่างมาเลเซียกับเกาะสุมาตราของอินโดนีเซีย

- สภาพภูมิอากาศ มาเลเซียอยู่ใกล้กับเส้นศูนย์สูตรทำให้มีอากาศแบบร้อนชื้น อุณหภูมิของมาเลเซียไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนใหญ่อุณหภูมิจะอยู่ในช่วง 21-35 องศาเซลเซียส

- ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ น้ำมันดิบ, ก๊าซธรรมชาติ, ป่าไม้, ปาล์มน้ำมัน, ดีบุก, ปิโตรเลียม, ไม้ซุง, ทองแดง, สินแร่เหล็ก และบ็อกไซต์

2. ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน

1) ดัชนีเศรษฐกิจ

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ: GDP มีมูลค่าเท่ากับ 278.7 พันล้านเหรียญสหรัฐ มีอัตราขยายตัวร้อยละ 5.1 ข้อมูลปี 2554 เทียบกับปี 2553

- การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ: FDI มีมูลค่าเท่ากับ 1.197 หมื่นล้านดอลลาร์ ข้อมูลปี 2554

- เงินเฟ้อ (%): วัดโดยดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 เป็น 103.2 ข้อมูลปี 2554 เทียบกับปี 2553 (ปีฐาน คือปี พ.ศ. 2553 เท่ากับ 100)

- การว่างงาน (%): ร้อยละ 3.1 ข้อมูลปี 2554

- อัตราแลกเปลี่ยน: 1 ริงกิตประมาณ 10.22 บาท ข้อมูลปี 2554

3. นโยบายเศรษฐกิจ

1) นโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล

กลุ่ม IMT-GT สำนักความร่วมมือการค้าการลงทุน (2554) ได้อธิบายถึงนโยบายเศรษฐกิจของมาเลเซียไว้ว่า มาเลเซียได้วางนโยบายเพื่อให้มาเลเซียกลายเป็น ประเทศพัฒนาแล้วและเป็นไปในแนวทางนโยบายวิสัยทัศน์

แห่งชาติ (National Vision Policy : NVP) เพื่อให้การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงมีนโยบายและแนวคิดประกอบด้วย 4 เสาหลัก ดังนี้

- One Malaysia People First, Performance Now เป็นการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันให้กับชาวมาเลเซียรวมถึงการยอมรับชาวมาเลเซียแม้ว่าจะมีเชื้อสายต่างกันและพัฒนาการทำงานของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพ

- Government Transformation Program (GTP) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาล โดยการทำงานจะมีตัวชี้วัด (Key Performance Indicators – KPIs) เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย

- New Economic Model (NEM) และ นโยบาย NEM มีเป้าหมาย 3 อย่าง คือ ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น การกระจายรายได้เป็นไปอย่างทั่วถึง และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนยุทธศาสตร์การปฏิรูปเพื่อให้เศรษฐกิจเป็นไปตามเศรษฐกิจแบบใหม่ตามนโยบาย NEM ยุทธศาสตร์ปฏิรูป มีดังนี้

ส่งเสริมให้เศรษฐกิจก้าวหน้าโดยมีภาคเอกชนเป็นผู้ขับเคลื่อน

เพิ่มประสิทธิภาพของแรงงานชาวมาเลเซีย

ส่งเสริมการแข่งขันทางเศรษฐกิจภายในมาเลเซีย

ทำให้ระบบข้าราชการมีศักยภาพแข็งแกร่ง

มอบสิทธิพิเศษให้กับผู้द्यอยโอกาสที่โปร่งใสและมีธุรกิจที่ส่งเสริมระบบตลาด

สร้างพื้นฐานทางการศึกษาและโครงสร้างพื้นฐานให้ดีขึ้น

ให้การสนับสนุนสิ่งที่สามารถทำให้เศรษฐกิจก้าวหน้า

เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน

- Economic Transformation Program (ETP) การใช้นโยบาย ETP จะใช้ยุทธศาสตร์การปฏิรูปของ NEM เป็นพื้นฐาน และมีผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนาเศรษฐกิจ คือภาคส่วนที่สำคัญระดับชาติ (National Key Economic Areas : NKEA)

- แผนนโยบายเศรษฐกิจปัจจุบัน คือ แผนพัฒนาเศรษฐกิจของมาเลเซีย ฉบับที่ 10 (ปี 2553-2558) เป็นแผนระยะเวลา 5 ปี ใช้งบประมาณทั้งหมด 6.9 ล้านเหรียญสหรัฐ นโยบายเศรษฐกิจมหภาคของมาเลเซีย มีเป้าหมายหลักเพื่อให้มาเลเซียกลายเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในอนาคต และเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน

2) ปัญหาและอุปสรรค/ประเด็นทางการค้าและการลงทุนกับไทย

สำนักอาเซียน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2553) และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2555) พบปัญหาจากการที่ผู้ประกอบการไทยไปลงทุนยังประเทศมาเลเซีย เช่น

- แรงงานส่วนใหญ่จะมาจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น แรงงานพม่า บังกลาเทศ ประเทศมาเลเซียจะค่อนข้างหาแรงงานได้ยาก รวมทั้งประเทศมาเลเซียมีหลากหลายเชื้อชาติและวัฒนธรรม จึงทำให้แรงงานแต่ละเชื้อชาติมีความเชี่ยวชาญ ทักษะและความรู้ในการทำงานที่ต่างกันมาก โดยเฉพาะชาวมุสลิมที่ต้องมีเวลาสำหรับการละหมาด นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังประสบปัญหาในเรื่องของกฎหมายของมาเลเซียที่เอื้อประโยชน์ให้แก่แรงงานอย่างมาก

- แหล่งของเงินทุนหายากและการลงทุนอัตราดอกเบี้ยที่สูง ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนมากกว่าประเทศอื่น

- ผู้ประกอบการชาวต่างชาติที่ต้องการทำธุรกิจเกษตรไม่สามารถเป็นเจ้าของหรือซื้อที่ดินได้
ทำได้แค่เพียงเช่าเป็นระยะเวลา 30-40 ปีเท่านั้น นอกจากนี้ยังถูกจำกัดทั้งเรื่องของขนาดและที่ตั้งของที่ดินอีกด้วย

4. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซีย

World bank (2012) จัดอันดับดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index : LPI)
และกำหนดปัจจัยในการวัด LPI ของมาเลเซียเป็นไปดังต่อไปนี้

LPI คะแนน : 3.49 (อันดับ : 29)

Customs คะแนน : 3.28 (อันดับ 29)

Infrastructure คะแนน: 3.43 (อันดับ 27)

International shipments คะแนน: 3.40 (อันดับ 26)

Logistics competence คะแนน: 3.45 (อันดับ 30)

Tracking & tracing คะแนน: 3.54 (อันดับ 28)

Timeliness คะแนน: 3.86 (อันดับ 28)

% of Highest performer 79.8

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

ทางถนน

ถนนของมาเลเซียมีสภาพดีที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในปี 2553 เครือข่ายทางถนนของมาเลเซียมี
ระยะทางรวมทั้งสิ้น 137,219 กิโลเมตร เป็นถนนลาดยางมากกว่าร้อยละ 80 ถนนสายสำคัญในมาเลเซียเช่น

- ทางด่วนสายเหนือ – ใต้ (North-South Expressway) มีความยาวประมาณ 880 กิโลเมตร

- ทางหลวงสายตะวันออก-ตะวันตก (East-West Highway) มีความยาวประมาณ 167
กิโลเมตร

- ทางหลวงสาย Pan Borneo Highway มีความยาวประมาณ 1,047.18 กิโลเมตร

- Damansara – Puchong Expressway หรือ Lebuhraya Damansara – Puchong
(LDP) มีความยาวประมาณ 40 กิโลเมตร

- New Klang Valley Expressway มีความยาวประมาณ 35 กิโลเมตร

- Malaysia Federal Route 2 มีความยาวประมาณ 276.9 กิโลเมตร

ทางหลวงของมาเลเซียเป็นส่วนหนึ่งในเครือข่ายทางหลวงสายเอเชีย (Asian Highway Network) เป็น
โครงการภายใต้องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางในภูมิภาคเอเชียมีอยู่ 2 สาย
คือ

- Asian Highway Route 2 (AH2) เชื่อมต่อกับประเทศไทยที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
เข้าสู่ประเทศมาเลเซียที่เมืองบูกิตกาฮูตีตัม (Bukit Kayu Hitam) เมืองบัตเตอร์เวิร์ธ (Butterworth) กรุง
กัวลาลัมเปอร์ (Kuala Lumpur) เมืองเซเรมบัน (Seremban) เมืองเซไน อุตารา (Senai Utara) และต่อเนื่องไปยัง
ประเทศสิงคโปร์ทางหลวงแผ่นดินของมาเลเซียที่เป็นส่วนหนึ่งของ AH2 ได้แก่ North-South Expressway,
Federal route 1, Skudai Highway, Johor Causeway, Kuala Lumpur Middle Ring Road 1

- Asian Highway Route 18 (AH18) เชื่อมต่อกับประเทศไทยที่อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาสของไทยเข้าสู่ประเทศมาเลเซียที่เมืองรันตูปันยัง(Rantau Panjang)เมืองโกตาบาห์รู (Kota Bahru)เมืองกวนตัน(Kuantan)และเมืองยะโฮร์บาฮู (Johor Bahru)ทางหลวงแผ่นดินของมาเลเซียที่เป็นส่วนหนึ่งของ AH18 ได้แก่Federal route 3 และ Tebrau Highway

ทางน้ำ

ปัจจุบันท่าเรือนานาชาติของมาเลเซียมีทั้งสิ้นรวม 7 แห่ง ได้แก่

- ท่าเรือแคลง (Port Klang) เป็นท่าเรือที่เป็นประตูการค้า (Gateway) ที่สำคัญของมาเลเซีย และมีขนาดใหญ่ที่สุดของมาเลเซีย ท่าเรือแคลงอยู่ในรัฐสลังงอร์ และอยู่บนชายฝั่งทางตะวันตกของคาบสมุทรมาเลย์
- ท่าเรือตันจงเปเลпас (Port of Tanjung Pelepas, PTP) ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของรัฐยะโฮร์
- ท่าเรือยะโฮร์ (Johor Port)หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าท่าเรือปาเชร์กูตัง(Pasir Gudang Port) ตั้งอยู่เมืองปาเชร์กูตัง (Pasir Gudang) ซึ่งอยู่ทิศตะวันออกของรัฐยะโฮร์
- ท่าเรือกวนตัน (Kuantan Port) อยู่ห่างจากทางเหนือของเมืองกวนตัน (Kuantan) ประมาณ 25 กิโลเมตร
- ท่าเรือบิณฑูลู (Bintulu Port) ตั้งอยู่บนชายฝั่งทางตะวันตกของรัฐซาราวัก (Sarawak)
- ท่าเรือปีนัง (Penang Port) ตั้งอยู่ในช่องแคบมะละกาวบริเวณชายฝั่งตะวันตกเฉียงเหนือของคาบสมุทรมาเลเซีย
- ท่าเรือกิมามัน (Kemaman Port)ตั้งอยู่ในเมืองกิมามัน (Kemaman) รัฐตรังกาบูบริเวณชายฝั่งตะวันออกของคาบสมุทรมาเลเซีย

ทางอากาศ มีท่าอากาศยานนานาชาติทั่วประเทศดังนี้

- ท่าอากาศยานนานาชาติกัวลาลัมเปอร์ (Kuala Lumpur International Airport) อยู่ในเขตเซปิง (Sepang)รัฐเซลังงอร์(Selangor) ห่างจากกรุงกัวลาลัมเปอร์ประมาณ 55 กิโลเมตร
- ท่าอากาศยานนานาชาติปีนัง(Penang International Airport) อยู่บนเกาะปีนัง ห่างจากเมืองจอร์จทาวน์ (Georgetown)ของรัฐปีนังเป็นระยะทางประมาณ16 กิโลเมตร
- ท่าอากาศยานนานาชาติลังกาวี (Langkawi International Airport) ตั้งอยู่บนเกาะลังกาวี รัฐเคดาห์ (Kedah)
- ท่าอากาศยานนานาชาติโกตาคินาบาลู (Kota Kinabalu International Airport)ตั้งอยู่ในเมืองโกตาคินาบาลูของรัฐซาบะห์(Sabah)
- ท่าอากาศยานนานาชาติคูชิง (Kuching International Airport) ตั้งอยู่ในเมืองคูชิงรัฐซาราวัก บนเกาะบอร์เนียว (Sarawak)
- ท่าอากาศยานนานาชาติมิริ (Miri International Airport) ตั้งอยู่ในเมืองมิริ รัฐซาราวัก ใกล้กับชายแดนมาเลเซีย-บรูไน
- ท่าอากาศยานนานาชาติซีไน (Senai International Airport) ตั้งอยู่ในเมืองซีไน รัฐยะโฮร์

ทางราง

ระบบรางรถไฟของมาเลเซียประกอบด้วย 4 แบบ ได้แก่

- ระบบรางของรถไฟฟ้ารางเดี่ยว (Monorail) เป็นการขนส่งที่ให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานคร
- ระบบรางของรถไฟฟ้าขนาดเบา(Light Rail Transit : LRT)
- ระบบรางของรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ (Heavy Rail) ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้าระหว่างเมืองต่างๆ นอกจากนี้ยังมีรถไฟความเร็วสูงที่ให้บริการจากกรุงเทพมหานครไปยังสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ
- ระบบรางของรถราง(Funicular Railway Line)รถรางสามารถเคลื่อนขึ้นลงได้โดยเคเบิล มีการให้บริการในปีนั้น

ส่วนใหญ่เครือข่ายทางรถไฟของมาเลเซียครอบคลุมมาเลเซียตะวันตกเป็นระยะทางยาวประมาณ 1,699 กิโลเมตรเครือข่ายทางรถไฟที่เชื่อมต่อระหว่างเมืองต่างๆในมาเลเซียตะวันตก มีอยู่ 2 สายหลัก คือ

- สายทางชายฝั่งตะวันตกเริ่มตั้งแต่เมืองปาตังเบซาร์ (Padang Besar) ในรัฐเปอร์ลิส (Perlis) ซึ่งเป็นชายแดนระหว่างไทย-มาเลเซีย ผ่านบัตเตอร์เวิร์ธ (Butterworth) กรุงเทพมหานครเรื่อยไปจนถึงประเทศสิงคโปร์
 - สายทางชายฝั่งตะวันออกเส้นทางเชื่อมต่อระหว่างเมืองเกมัส (Gemas) ในรัฐเนกรีเซมบิลัน (Negeri Sembilan) และเมืองตุมปัส (Tumpat) ในรัฐกลันตัน (Kelantan) โดยเมืองเกมัส (Gemas) เป็นเมืองที่เป็นจุดเชื่อมต่อทางรถไฟสายทางชายฝั่งตะวันตกและสายทางชายฝั่งตะวันออก
- ส่วนมาเลเซียตะวันออกมีทางรถไฟเป็นสายสั้นๆเพียงแค่นี้ในรัฐซาบะฮ์มีระยะทางยาวประมาณ 134 กิโลเมตร ตั้งแต่เมืองตันจุง อารู (TanjungAru) จนถึงเมืองเทนอม (Tenom)

3) ระบบโลจิสติกส์และการขนส่งระหว่างไทย-มาเลเซีย

จากข้อมูลของกรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์ (2555) การเดินทางและการขนส่งสินค้าไปยังมาเลเซียสามารถใช้ช่องทางได้ ดังนี้

ทางถนน

ประเทศไทยมีพรมแดนติดกับประเทศมาเลเซียระยะทางมากกว่า 500 กิโลเมตร มี 4 จังหวัดที่เชื่อมต่อระหว่างไทยและมาเลเซีย คือ สงขลา สตูล นราธิวาสและยะลา และมีด่านตรวจ 6 ด่าน โดยมีเส้นทาง ดังนี้

- จากด่านตรวจคนเข้าเมือง อ. สะเดา จ. สงขลา ไป บูกิตกาบูห์ตีม ในรัฐเคดาห์ของมาเลเซีย เวลาทำการ คือ 06.00-24.00 น.
- จากด่านตรวจคนเข้าเมือง อ. สะเดา จ. สงขลา ไป ปาตังเบซาร์ ในรัฐเปอร์ลิสของมาเลเซีย เวลาทำการคือ 06.00-22.00 น.
- จากด่านตรวจคนเข้าเมืองอ. ควนโดน จ. สตูล ไป Wang Kelianในรัฐเปอร์ลิสของมาเลเซีย เวลาทำการ คือ 06.00-18.00 น.
- จากด่านตรวจคนเข้าเมืองอ. สุไหงโกลก จ. นราธิวาส ไป RantauPanjangในรัฐกลันตันของมาเลเซีย เวลาทำการ คือ 06.00-22.00 น.
- จากด่านตรวจคนเข้าเมืองอ. สุไหงโกลก จ. นราธิวาส ไป PangkalanKuburในรัฐกลันตันของมาเลเซีย เวลาทำการ คือ 06.00-18.00 น.

- จากด้านตรวจคนเข้าเมืองอ. เบตง จ. ยะลา ไปBukit Berapit, Krohในรัฐเปรักของมาเลเซีย เวลาทำการ คือ 06.00-18.00 น.

ทางรถไฟ

การขนส่งสินค้าระหว่างไทยและมาเลเซียมีทั้งบริการรถสินค้าของการรถไฟและตู้คอนเทนเนอร์ ทั้งสองประเทศมีรางรถไฟเชื่อมกัน 2 จุด ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อทั้งทางรถไฟสายตะวันตกและสายตะวันออกของมาเลเซีย คือ

- สถานีปาดังเบซาร์ การขนส่งสินค้าเป็นไปด้วยความสะดวกเพราะเส้นทางรถไฟสายนี้ผ่านเมืองที่สำคัญของมาเลเซีย เช่น บัตเตอร์เวิร์ธ อีโปห์ (Ipoh) และกรุงกัวลาลัมเปอร์ ปริมาณสินค้าที่ขนส่งด้วยสถานีนี้จึงมากกว่าสถานีสุโงโกลก โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักและปริมาณมาก นอกจากนี้ยังเป็นเส้นทางขนส่งสินค้าไปยังประเทศสิงคโปร์อีกด้วย

- สถานีสุโงโกลก รางรถไฟเชื่อมต่อกับเมืองรันตูปันจาง (Rantau Panjang) ของมาเลเซียไปทางรถไฟสายชายฝั่งตะวันออก ผ่านยะโฮร์บาฮู จนถึงสุดที่สิงคโปร์

ทางอากาศ

- เส้นทางจากสนามบินสุวรรณภูมิ-สนามบินแห่งชาติกัวลาลัมเปอร์ของมาเลเซีย มีสายการบิน เช่น สายการบินมาเลเซียแอร์เอเชีย การบินไทย ออลนิปปอนแอร์เวย์ และลุฟท์ฮันซ่า

- เส้นทางจากสนามบินสุวรรณภูมิ-สนามบินปีนังของมาเลเซียมีสายการบิน เช่นการบินไทยแอร์เอเชีย และลุฟท์ฮันซ่า

- เส้นทางจากสนามบินสุวรรณภูมิ-สนามบิน Subang ของมาเลเซียซึ่งอยู่ทางใต้ของกรุงกัวลาลัมเปอร์มีสายการบิน เช่นสายการบินมาเลเซีย ,แอร์เอเชีย Firefly, Berjaya Air

4) ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า จากไทยไปมาเลเซีย (กรมการค้าต่างประเทศ, 2555)

ทางถนน

กรุงเทพฯ-กัวลาลัมเปอร์ ค่าขนส่งโดยประมาณต่อคอนเทนเนอร์ 20 ฟุต คือ 35,000 และต่อคอนเทนเนอร์ 40 ฟุต คือ 40,000 บาท

กรุงเทพฯ-ปีนัง ค่าขนส่งโดยประมาณต่อคอนเทนเนอร์ 20 ฟุต คือ 32,000 บาท และต่อคอนเทนเนอร์ 40 ฟุต คือ 39,000 บาท

5) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์

โอกาส

- ภาพรวมของเศรษฐกิจของมาเลเซียอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีเสถียรภาพ โดยดูจากผลของอัตราขยายตัวทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- รัฐบาลของมาเลเซียมีการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณูปโภคเพื่อรองรับการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ การคมนาคมขนส่งเชื่อมโยงกันทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือของโครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่าย อินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย (Indonesia – Malaysia – Thailand Growth Triangle : IMT-GT) ในการเชื่อมโยงการคมนาคมในพื้นที่ IMT-GT

- มาเลเซียมีการลงทุนด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ ส่งผลให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

อุปสรรค

- ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ของมาเลเซียมีความสามารถในการบริหารจัดการและมีเครือข่ายของการให้บริการที่กว้างขวางทั่วโลก และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ผู้ประกอบการไทยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ SMEs ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการและมีเงินทุนน้อยกว่า
- ส่วนใหญ่นิยมในมาเลเซียมีการจัดเก็บค่าผ่านทาง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนทางการขนส่ง
- สำหรับการขนส่งสินค้าผ่านแดนไม่สามารถขนส่งข้ามไปยังประเทศมาเลเซียได้สะดวก และผู้ประกอบการไทยยังเผชิญปัญหาการกีดกันทางการค้า โดยเฉพาะการจำกัดปริมาณและประเภทสินค้าที่ขนส่งเนื่องจากมาเลเซียยังไม่ตอบตกลงในความตกลงอาเซียนว่าด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ
- กฎหมายแรงงานของมาเลเซียค่อนข้างเอื้อประโยชน์ให้แรงงาน

2.4.7 ข้อมูลรายละเอียดของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (Lao People's Democratic Republic)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) ลักษณะทางภูมิศาสตร์

สปป.ลาวตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ระหว่างเส้นละติจูดที่ 14-23 องศาเหนือ และลองจิจูดที่ 100-108 องศาตะวันออก มีขนาดพื้นที่ประมาณ 513,115 ตารางกิโลเมตร

พรมแดนเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน

ทิศเหนือติดกับสาธารณรัฐประชาชนจีน

ทิศตะวันออกติดกับสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ทิศใต้ติดกับราชอาณาจักรกัมพูชา

ทิศตะวันตกติดกับไทยและสหภาพพม่า

พื้นที่ ประมาณ 236,800 ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศ สปป.ลาว ไม่มีทางออกสู่ทะเล เป็นพื้นที่ภูเขาและที่ราบสูงร้อยละ 90 จุดที่สูงที่สุดคือ ภูเบี้ย อยู่ในแขวงเชียงขวาง ความสูง 2,820 เมตร จากระดับน้ำทะเล มีแม่น้ำโขงเป็นแม่น้ำสายหลักของประเทศ มีความยาว 1,898 กิโลเมตร และมีพื้นที่เพาะปลูกประมาณ 50,000 ตร.กม. (ร้อยละ 21.11 ของพื้นที่ทั้งหมด)

ภูมิอากาศ สภาพภูมิอากาศเขตร้อน มี 2ฤดูกาลหลักคือ

ฤดูร้อน (เดือนพฤษภาคม – เดือนเมษายน)

ฤดูฝน (เดือนพฤษภาคม – เดือนตุลาคม)

เมืองหลวง นครหลวงเวียงจันทน์ (Vientiane) ซึ่งมีพื้นที่ใกล้กับจังหวัดหนองคายของประเทศไทย

เวลาท้องถิ่น ใช้เวลาเดียวกันกับประเทศไทย คือ เร็วกว่าเวลามาตรฐานกรีนิช 7 ชั่วโมง(UTC+7)

ทรัพยากรที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ ทองแดง, เหล็ก, ตะกั่ว, ถ่านหินลิกไนต์, สังกะสี, อัญมณี, ทองคำ, ดีบุก, ไม้, ข้าว, ข้าวโพด, และแหล่งน้ำผลิตไฟฟ้า

ที่มา: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555

2. ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน

1) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สปป.ลาวเริ่มมีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2524 ซึ่งมีการทบทวนและจัดทำใหม่ทุก 5 ปี โดยมีจุดประสงค์ให้เป็นแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีทั้งสิ้น 7 ฉบับดังนี้

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (2524-2528)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (2529-2533)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 (2534-2538)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 (2539-2543)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 (2544-2548)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 (2549-2553)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2554-2558)

เป้าหมายและแนวทางในการพัฒนาประเทศในระยะปานกลาง (พ.ศ. 2544- 2553) ผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 7 ต่อปี, ยุติการทำไร่เลื่อนลอย, การปลูกฝิ่น รวมทั้งลดอัตราความยากจนให้ลดลง

ในระยะยาว (พ.ศ. 2554 – 2563) จะพัฒนาประเทศให้พ้นจากสถานะประเทศที่มีการพัฒนาน้อยที่สุด เพิ่มรายได้ต่อหัวในระดับ 1,000 ดอลลาร์ สรอ. ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2544 ประมาณ 3 เท่า นอกจากนี้จะมีการพัฒนาในแต่ละภาคของประเทศดังนี้

ภาคกลาง ได้แก่ แขวงคำม่วนและแขวงสะหวันนะเขต จะเน้นการปลูกพืชและอุตสาหกรรม

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ แขวงหลวงพระบาง เชียงขวาง พงสาลีจะเน้นการเลี้ยงสัตว์และปลูกพืช

ภาคตะวันตกเฉียงเหนือ ได้แก่ แขวงอุดมไซ, บ่อแก้ว, หลวงน้ำทา และไชยะบุรี จะเน้นอุตสาหกรรมแปรรูป, ปลูกพืช เช่น ถั่ว, ข้าวโพด, ฝ้าย

ภาคใต้ ได้แก่ แขวงสาละวัน, จำปาสัก, เซกอง และอัตตะปือ จะเน้นการปลูกฝัก, ข้าวโพด, กาแฟ

2) นโยบายการลงทุนและการค้า

สปป.ลาวเริ่มปฏิรูประบบเศรษฐกิจเสรีตามกลไกตลาดเมื่อปี 2529 โดยใช้นโยบายจินตนาการใหม่ (New Economic Mechanism – NEM) ซึ่งช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจกับต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น สาระสำคัญของนโยบายจินตนาการใหม่

- ยกเลิกการผูกขาดทางการค้าของภาครัฐ และให้เอกชนมาดำเนินการในรัฐวิสาหกิจที่ขาดทุน
- กระจายอำนาจการบริหารเศรษฐกิจจากส่วนกลางยังส่วนภูมิภาค โดยให้แต่ละเจ้าแขวงมีอำนาจในการวางแผนการจัดการการลงทุน, การกำหนดราคา, การจ้างพนักงาน และการกู้ยืมในพื้นที่รับผิดชอบ
- ปฏิรูประบบการเงินการธนาคารให้เป็นระบบสากล
- ปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง, การสื่อสาร รวมทั้งการออกกระเป๋ยบทางการค้าและภาษีอากร เพื่อส่งเสริมการค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

- ปฏิรูประบบการใช้และกรรมสิทธิ์ในที่ดิน
- ส่งเสริมให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจ ซึ่งอนุญาตให้ใช้ทุนต่างชาติได้ตั้งแต่ 30% - 100% ในธุรกิจที่รัฐให้การส่งเสริม

3) นโยบายการลงทุน

- นักลงทุนต่างชาติต้องเป็นสกุลเงินเป็นเงินกีบ และจดทะเบียนบริษัทตามกฎหมายธุรกิจของ สปป.ลาว
- นักลงทุนต่างชาติตั้งถือหุ้นส่วนไม่ต่ำกว่า 30% จากมูลค่าการลงทุนทั้งหมด เมื่อมีการลงทุน ร่วมกับคนลาว
- นักลงทุนมีสิทธิในการยกเว้นหรือลดภาษี หากเป็นการลงทุนของโครงการที่รัฐให้การ ส่งเสริมการลงทุนที่ผ่านการพิจารณาของรัฐ
- นักลงทุนต่างชาติสามารถเปิดบัญชีเป็นเงินตราต่างประเทศหรือเงินกีบของลาว และ อนุญาตให้โอนกำไรหลังหักภาษีออกนอกประเทศโดยผ่านธนาคารในสปป.ลาวได้
- รัฐให้ความสำคัญกับการลงทุนประเภทพลังงานไฟฟ้า, แร่, อุตสาหกรรมเกษตร การผลิต เพื่อทดแทนการนำเข้า และการผลิตเพื่อการส่งออก

4) นโยบายการค้าระหว่างประเทศ

นโยบายและกฎระเบียบในการนำเข้า

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลสปป.ลาวมีนโยบายในการลดทอนการตรวจสอบสินค้านำเข้าและ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่จำเป็น ซึ่งภาษีนำเข้าสินค้าของสปป.ลาวจะอยู่ประมาณ 5-40% ของราคา CIF โดยผู้นำเข้าต้องแจ้งการนำเข้าสินค้าแต่ละชนิดก่อนนำเข้า 6 เดือน ถึง 1 ปีต่อเจ้าหน้าที่แผนการการค้าประจำแขวงที่ นำเข้า นอกจากนี้รัฐบาลกำหนดให้การนำเข้าสินค้าส่วนใหญ่ต้องเปิดเป็น Letter of Credit และรัฐบาลยังจำกัด โควตานำเข้าสินค้าบางประเภท เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง, น้ำมันหล่อลื่น, เหล็ก, รถยนต์, ซิเมนต์, ยาสูบ, ข้าว และ ผลิตภัณฑ์ไม้ เป็นต้น รวมทั้งห้ามนำเข้าสินค้าบางประเภท เช่น อาวุธสงคราม, วัตถุระเบิด, วัตถุโบราณ, ยาเสพติด, อาหารและยาที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องห้ามนำเข้า, สินค้ามือสองที่รัฐบาลสั่งห้าม, ของป่า, ของเล่นที่กระทบต่อความ สงบเรียบร้อย และรถทุกประเภทที่ใช้พลังงานล้อ

สินค้านำเข้าต้องขนส่งในเส้นทางถนนที่กำหนด และต้องนำสินค้านำเข้าให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร เปิดตรวจ ณ สำนักงานศุลกากรที่ใกล้ที่สุด หากผู้ขนส่งไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด จะถือว่าพยายามลักลอบ นำสินค้าเข้าโดยผิดกฎหมาย

นโยบายและกฎระเบียบในการส่งออก

สปป.ลาวมีนโยบายส่งเสริมการส่งออก พยายามลดขั้นตอนการส่งออก และจัดศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จตามจุดผ่าน แดนที่สำคัญ สินค้าส่งออกส่วนใหญ่จะไม่ถูกตรวจสอบมากเมื่อเทียบกับสินค้านำเข้า

การตรวจสอบก่อนอนุญาต จะเน้นเรื่องบรรจุภัณฑ์เช่น คุณภาพ, การออกแบบ, วัสดุที่ใช้ผลิต และวิธีการผลิต สินค้าบางรายการที่รัฐบาลห้ามส่งออก เช่น อาวุธสงคราม, วัตถุระเบิด, วัตถุโบราณ, ยาเสพติด, อุปกรณ์การพิมพ์ธนบัตร, ไม้ซุง, ของป่า, กล้วยไม้ป่า, ไม้ที่ยังไม่แปรรูป, ไข่เสี่ยว เป็นต้น

เนื่องจากสปป.ลาวเป็นประเทศในกลุ่มประเทศที่พัฒนาน้อยที่สุด จึงได้รับสิทธิประโยชน์ด้านภาษีจากประเทศและกลุ่มประเทศต่างๆ ในการส่งสินค้าออก เช่น สหภาพยุโรป, สหรัฐอเมริกา, แคนาดา, รัสเซีย, นิวซีแลนด์, ญี่ปุ่น, เกาหลี, ออสเตรเลีย, สวิตเซอร์แลนด์ ฯลฯ รวมไม่น้อยกว่า 30 ประเทศ
ที่มา: สำนักโลจิสติกส์การค้า, กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2555

5) มาตรการทางการค้า

มาตรการด้านภาษี

- อัตราภาษีภายใต้ข้อตกลง ASEAN Free Trade Area (AFTA)
- อัตราภาษี MFN ใช้เพื่อจัดเก็บสินค้านำเข้าจากนอกภูมิภาคอาเซียน

มาตรการที่มีใช้ภาษี/มาตรการอื่น ๆ

สินค้าที่มีการควบคุมการนำเข้าอย่างเข้มข้น

- น้ำมันเชื้อเพลิง
- ยานพาหนะทุกชนิด สัตว์มีชีวิต หนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ เกมสื่ที่เป็นภัยต่อจริยธรรมของ

เด็กและวัยรุ่น

- เครื่องรับสัญญาณดาวเทียม
- ปืนกีฬา
- อุปกรณ์การเล่นสนุกเกอร์
- บุหรี่
- ผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์
- เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร
- ยาที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายการห้ามนำเข้า

ที่มา: สำนักงานยุทธศาสตร์การพาณิชย์, 2551

6) ปัญหาและอุปสรรคทางการค้า

ปัญหาด้านการค้าของประเทศไทย

- มีการแข่งขันระหว่างพ่อค้าชาวไทยและพ่อค้าชาวต่างชาติที่สูงขึ้น โดยผู้ส่งออกสินค้าของไทยไปสปป.ลาว ส่วนใหญ่เป็นพ่อค้าชายแดน ซึ่งขาดการเป็นนักการตลาดเชิงรุกแบบมืออาชีพ ส่งผลให้เสียเปรียบประเทศคู่แข่งเช่น เวียดนาม, มาเลเซีย, สิงคโปร์ เป็นต้น

- ต้นทุนสินค้าของไทยที่เพิ่มขึ้นจากค่าแรงงาน, ค่าขนส่ง และการจัดเก็บอัตราภาษีที่สูงขึ้น ส่งผลให้สินค้าของไทยไม่สามารถแข่งขันด้านราคากับคู่แข่งเช่น จีนและเวียดนาม ซึ่งมีราคาสินค้าต่ำกว่าของไทยประมาณ 1 เท่า

- สินค้าไทยถูกปลอมแปลงและเลียนแบบจากประเทศคู่แข่ง รวมทั้งผู้ส่งออกสินค้าไทยบางรายนำสินค้าที่หมดอายุไปจำหน่ายใน สปป.ลาว ทำให้สินค้าไทยเสียชื่อเสียงและขาดความเชื่อถือ

- สินค้าของไทยเกิดการแข่งขันกันเองในตลาดสปป.ลาว เนื่องจากมีการลักลอบการค้าตามแนวชายแดน โดยสินค้าที่ถูกลักลอบเข้าไปในสปป.ลาว จะมีราคาถูกกว่าสินค้าที่นำเข้าไปแบบถูกต้อง

- ตลาดในสปป.ลาว มีขนาดเล็ก ส่งผลให้มีอำนาจในการซื้อสินค้าต่ำ

ปัญหาด้านนโยบายการค้าของสปป.ลาว

- การนำเข้าสินค้าในสปป.ลาวต้องผ่านหน่วยงานของรัฐที่ใช้ชื่อว่า ลาวขาเข้า-ขาออก หรือผ่านบริษัทเอกชนที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการค้า หรือหมวดที่ได้รับอนุญาตจากรัฐแล้วเท่านั้น ซึ่งผู้นำเข้ารายย่อยที่ไม่มีใบอนุญาต ต้องอาศัยบริษัทที่มีใบอนุญาต ต้องเสียค่านายหน้าร้อยละ 2-3 ขึ้นกับประเภทสินค้า
- ระบบการค้าของสปป.ลาว ยังไม่เป็นมาตรฐานสากลและไม่มีความแน่นอน นโยบายและกฎระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง นอกจากนี้การเก็บอัตราภาษีในแต่ละแขวงมีความแตกต่างกัน ทำให้ผู้ส่งออกเกิดความสับสน และไม่สามารถวางแผนในระยะยาวได้
- การลดและจำกัดจำนวนบริษัทผู้นำเข้าและส่งออกสินค้าของสปป.ลาว ส่งผลให้ผู้ค้าขายลดลง โดยในสปป.ลาวมีบริษัทที่จดทะเบียนเป็นผู้นำเข้าและส่งออกสินค้าประมาณ 150 บริษัท
- การเข้มงวดในการนำเข้าสินค้า มีการกำหนดเงื่อนไขให้บริษัทผู้นำเข้าสินค้า ต้องมีส่วนการนำเข้าสินค้าต่อการส่งออกสินค้าเท่ากับ 60 : 40 ทำให้ผู้นำเข้าสินค้าไปสปป.ลาวบางรายนำเข้าสินค้าจากไทยลดลง เพราะไม่สามารถหาสินค้าส่งออกได้ครบตามสัดส่วนที่รัฐบาลกำหนด นอกจากนี้ ยังจำกัดโควตาสินค้าที่จะนำเข้าบางรายการ เช่น น้ำมันเชื้อเพลิง, ปูนซีเมนต์, ข้าวสาร, เหล็กเส้นและรถบรรทุก เป็นต้น โดยการนำเข้าปูนซีเมนต์ต้องแลกเปลี่ยนเป็นเงินเหรียญสหรัฐฯ
- การดำเนินงานด้านเอกสารของสปป.ลาว มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำบาก ต้องยื่นขออนุญาตจากหลายหน่วยงาน และการยื่นขอใบอนุญาตนำเข้าต้องยื่นหลังจากสินค้ามาถึงท่าแล้วเท่านั้น
- การดำเนินงานตามนโยบายการค้าของสปป.ลาว เน้นการใช้แรงงานคนมากกว่าการใช้เครื่องจักร ทำให้เกิดความล่าช้า และส่งผลให้สินค้าเสียหายและการขนถ่ายสินค้าไม่เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บริษัทรับขนส่งสินค้าจึงขาดทุนและไม่ยอมรับงาน

ปัญหาด้านคมนาคมขนส่ง

- ค่าขนส่งและค่าบริการนำเข้า-ส่งออกค่อนข้างสูง รวมทั้งข้อตกลงการขนส่งสินค้าผ่านแดน ไทย-สปป.ลาวยังมีปัญหา เนื่องจากสินค้าจากสปป.ลาวผ่านไทยไปประเทศที่สามไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม แต่ในทางกลับกันสินค้าจากไทยผ่านสปป.ลาวไปยังประเทศที่สาม ยังถูกเก็บค่าธรรมเนียม
- เส้นทางคมนาคมขนส่งทางบกในสปป.ลาว ยังมีความทุรกันดาร เป็นอุปสรรคต่อการขนส่งสินค้า ทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย นอกจากนี้การกำหนดน้ำหนักบรรทุกของรถบรรทุกสินค้าในแต่ละแขวงมีความแตกต่างกัน ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

- การดำเนินงานตามนโยบายการค้าของสปป.ลาว เน้นการใช้แรงงานคนมากกว่าการใช้เครื่องจักร ทำให้เกิดความล่าช้า และส่งผลให้สินค้าเสียหายและการขนถ่ายสินค้าไม่เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บริษัทรับขนส่งสินค้าจึงขาดทุนและไม่ยอมรับงาน

ปัญหาการค้าอนุกรมตามแนวชายแดน

เนื่องจากพรมแดนระหว่างประเทศไทยและสปป.ลาว มีความยาวติดต่อกัน จึงมีช่องทางผ่านแดนจำนวนมาก และมีการลักลอบนำสินค้าข้ามแดนซึ่งมูลค่าของสินค้าที่ลักลอบข้ามแดนเกือบเท่ากับการค้าปกติ ผู้ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของไทยในสปป.ลาวจึงได้รับผลกระทบ กล่าวคือสินค้าที่ลักลอบนำเข้ามีต้นทุนต่ำกว่า

ผู้ทำการค้าในสปป.ลาวจึงไม่สนใจที่จะเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่นำเข้าจากประเทศไทย ยกเว้นสินค้าที่มีข้อจำกัดคือไม่สามารถขนถ่ายทางเรือเล็กได้

ที่มา: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555

3. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของประเทศ

สปป.ลาวมีผู้ประกอบการธุรกิจด้านการขนส่งรวม 146 บริษัท แบ่งออกเป็น

ธุรกิจขนส่งผู้โดยสาร 67 ราย

ธุรกิจขนส่งสินค้า 62 ราย

ธุรกิจขนส่งสินค้าและออกของ 17 ราย

- ปริมาณการขนส่งสินค้าทางถนน 86% เนื่องจากไม่มีทางออกสู่ทะเล จึงต้องอาศัยประเทศเพื่อนบ้านไปทางเชื่อมต่อกับประเทศอื่น

- ถนนในสปป.ลาว มีระยะทางไม่น้อยกว่า 32,000 กม. เป็นทางหลวงแผ่นดิน 23% และเป็นทางหลวงภายในแขวง 21%

- ถนนในสปป.ลาวที่สามารถใช้ได้ทุกฤดูกาลมีไม่ถึงครึ่งหนึ่งของถนนทั้งหมด เนื่องจากสภาพของถนนส่วนใหญ่ใช้การไม่สะดวก เป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งการบำรุงและการลงทุนเพิ่ม รวมทั้งลักษณะภูมิประเทศที่เป็นภูเขา ที่ยากต่อการสร้างถนน

- แม่น้ำโขงในสปป.ลาวมีความยาว 1,970 กม. สามารถใช้เดินเรือได้เพียง 875 กม.

- สปป.ลาว มีเรือขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร 2,800 ลำ มีเรือเดินทะเลระหว่างประเทศ 2 ลำ ขนาดระวาง 1,500 และ 3,000 เดทเวทตัน

ที่มา: สำนักโลจิสติกส์การค้า, กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2555

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

ทางบก

เส้นทางหมายเลข 1 เชื่อมโยงสปป.ลาว-จีน และเชื่อมต่อเส้นทางหมายเลข 6 ที่แขวงหัวพัน

เส้นทางหมายเลข 2 เชื่อมโยงสปป.ลาว-เวียดนาม เชื่อมต่อเส้นทางหมายเลข 6 ของเวียดนาม

เส้นทางหมายเลข 3 เชื่อมโยงประเทศไทย (อ.เชียงของ)-สปป.ลาว-จีน

เส้นทางหมายเลข 4 เชื่อมโยงประเทศไทย-สปป.ลาว ซึ่งมีสะพานมิตรภาพไทยลาว ข้ามแม่น้ำเหืองเชื่อมทั้งสองฝั่งที่ จ.เลย

เส้นทางหมายเลข 6 เชื่อมโยงสปป.ลาว-เวียดนาม

เส้นทางหมายเลข 7 เชื่อมโยงสปป.ลาว-เวียดนาม และเชื่อมต่อเส้นทางหมายเลข 13

เส้นทางหมายเลข 8 เชื่อมโยงประเทศไทย-สปป.ลาว-เวียดนาม และเชื่อมต่อเส้นทางหมายเลข 1 ของเวียดนาม

เส้นทางหมายเลข 9 เชื่อมโยงพม่า-ประเทศไทย-สปป.ลาว-เวียดนาม เป็นเส้นทางออกสู่ทะเลเส้นทางหนึ่งของสปป.ลาว

เส้นทางหมายเลข 10 เชื่อมโยงประเทศไทย-สปป.ลาว ผ่านทางช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี

เส้นทางหมายเลข 12 เชื่อมโยงประเทศไทย-สปป.ลาว-เวียดนาม เส้นทางนี้แยกจากเส้นทางหมายเลข 13

เส้นทางหมายเลข 13 เชื่อมโยงภาคเหนือ,ภาคกลางและภาคใต้ของสปป.ลาว เชื่อมต่อชายแดนกัมพูชา และผ่านเข้าถึงเวียดนามได้

เส้นทางหมายเลข 18 เชื่อมโยงสปป.ลาว-เวียดนาม เส้นทางนี้แยกจากเส้นทางหมายเลข 13

ทางราง

ปัจจุบันสปป.ลาว ยังไม่มีการคมนาคมทางรถไฟภายในประเทศ แต่มีการคมนาคมทางรถไฟเชื่อมต่อกับ ไทยสายสะพานมิตรภาพ-ทানাแล้ง ระยะทาง 3.5 กม. ซึ่งสปป.ลาวมีแผนการสร้างเส้นทางรถไฟสายทรานส์เอเชีย และเส้นทางรถไฟสายอาเซียน ต้นทางที่สิงคโปร์ สิ้นสุดที่เมืองคุนหมิงของจีน

ทางน้ำ

เนื่องจากสปป.ลาว ไม่มีทางออกสู่ทะเล การคมนาคมทางน้ำที่ใช้คือ การสัญจรผ่านแม่น้ำ จุดเชื่อมต่อทาง น้ำระหว่างประเทศไทย-สปป.ลาว ได้แก่

- ท่าข้ามระหว่างจังหวัดหนองคาย กับ แขวงเวียงจันทน์
- ท่าข้ามระหว่างจังหวัดบึงกาฬ กับ แขวงบอลิคำไซ
- ท่าข้ามระหว่างจังหวัดนครพนม กับ แขวงคำม่วน
- ท่าข้ามระหว่างจังหวัดมุกดาหาร กับ แขวงสะหวันนะเขต
- ท่าข้ามระหว่างจังหวัดเลย กับ แขวงเวียงจันทน์

ทางอากาศ

มีสายการบินเดียวคือ สายการบินลาว ท่าอากาศยานภายในประเทศ 9 แห่ง และ ท่าอากาศยานนานาชาติ 3 แห่งคือ

- ท่าอากาศยานนานาชาติปากเซ
- ท่าอากาศยานนานาชาติหลวงพระบาง
- ท่าอากาศยานนานาชาติวัดไต

ที่มา: สำนักโลจิสติกส์การค้า, กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, 2555

3) ช่องทางการค้าชายแดนระหว่างประเทศไทยและสปป.ลาว

ช่องทางการค้าชายแดนระหว่างประเทศไทยและสปป.ลาว มีจำนวน 40 จุด โดยอยู่ในพื้นที่จังหวัด ชายแดนได้แก่ หนองคาย มุกดาหารอุบลราชธานี นครพนม เลย น่าน พะเยา อุดรดิตถ์ เชียงราย พิชณุโลก และ อำนาจเจริญ แบ่งออกเป็นจุดผ่านแดนถาวร 14 จุดจุดผ่านแดนชั่วคราว 1 จุด และจุดผ่อนปรน 25 จุด คือ

จุดผ่านแดนถาวร 14 จุดได้แก่

- ด้านสะพานมิตรภาพไทย-ลาว บ้านเหล่าจอมมณีตำบลมีชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย- เมือง หาดทรายฟอง นครหลวงเวียงจันทน์
- ด้านท่าเสด็จ ท่าเรือหายโศก อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย – ด้านท่าเตือ เมืองหาดทรายฟอง
- ด้านบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย-เมืองปากซัน แขวงบอลิคำไซ (เส้นทางไปเวียดนาม ตามถนนหมายเลข 8)
- ด้านช่องเม็ก อำเภอสิรินธรจังหวัดอุบลราชธานี-บ้านวังเต่า เมืองปากเซ แขวงจำปาสัก

- ด่านบ้านปากแซง กิ่งอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี-บ้านปากตะพานเมืองละคอนเพ็ง แขวง
สาละวัน

- ด่านอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม – เมืองท่าแขกแขวงคำม่วน
- ด่านอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร –เมืองคันทะบุรี แขวงสะหวันนะเขต
- ด่านอำเภอเชียงของจังหวัดเชียงราย – เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว
- ด่านอำเภอเชียงแสน อำเภอเชียงแสนจังหวัดเชียงราย – เมืองตันผึ่ง แขวงบ่อแก้ว
- ด่านบ้านปากห้วย ตำบลหนองผือ อำเภอท่าลี่จังหวัดเลย – เมืองแก่นท้าว แขวงไชยบุรี
- ด่านบ้านเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย –เมืองसानะคามแขวงเวียงจันทน์
- ด่านบ้านคกไฟ ตำบลปากชม อำเภอปากชม จังหวัดเลย – บ้านวัง เมืองसानะคาม แขวงเวียงจันทน์
- ด่านบ้านนากระเซิงตำบลอาฮี อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย – บ้านเมืองหม้อเมืองแก่นท้าว แขวงไชยบุรี
- ด่านบ้านห้วยโก้นอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน – บ้านน้ำเงิน เมืองเงินแขวงไชยบุรี

จุดผ่านแดนชั่วคราว 1 จุดคือ

- หมู่ที่ 3 ตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทนจังหวัดนครพนม – เมืองหินปูน แขวงคำม่วน

จุดผ่อนปรน 25 จุด ได้แก่

จังหวัดเชียงรายมี 6 จุด ได้แก่

- บ้านแจมปอง ตำบลเหล่ายาว กิ่งอำเภอเวียงแก่น –บ้านด่าน เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว
- บ้านร่มโพธิ์ทอง (เลาเจอ) หมู่ที่ 9 ตำบลตับเต่า อำเภอเทิง – บ้านปางไฮ เมืองคอบ แขวง

ไชยบุรี

- บ้านสวนดอก หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน – บ้านสีเมืองงามเมืองตันผึ่ง แขวง

บ่อแก้ว

- บ้านสบรวกหมู่ที่ 1 ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน – บ้านเมืองมอม เมืองตันผึ่ง แขวงบ่อแก้ว

(เป็นจุดผ่อนปรนระหว่างไทย – พม่า ด้วย)

- บ้านหาดบ้ายหมู่ที่ 1 ตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย – บ้านดอยแดงเมือง

ตันผึ่ง แขวงบ่อแก้ว

- บ้านห้วยลึก หมู่ที่ 4 ตำบลม่วงยายอำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย – บ้านครกหลวง-บ้าน

ปากดินเมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว

จังหวัดพะเยามี 1 จุด ได้แก่

- บ้านฮวก ตำบลภูซาง กิ่งอำเภอภูซาง – บ้านปางมอนเมืองเชียงฮ่อน แขวงไชยบุรี

จังหวัดน่านมี 2 จุด ได้แก่

- บ้านห้วยสะแดงตำบลงอบ อำเภอทุ่งช้าง – บ้านป่าหว้าน เมืองเชียงฮ่อน แขวงไชยบุรี
- บ้านใหม่ชายแดนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว-บ้านเตสอง เมืองเชียงฮ่อน แขวงไชยบุรี

จังหวัดอุดรดิตถ์มี 2 จุด ได้แก่

- บ้านห้วยต่า ตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก-บ้านขอนแก่นเมืองบ่อแต่น แขวงไชยบุรี
- บ้านภูตุ่ตำบลม่วงเจ็ดต้น อำเภอบ้านโคก – บ้านผาแก้ง (บ้านบวมลาว)เมืองปากลาย แขวง

ไชยบุรี

จังหวัดเลยมี 2 จุด ได้แก่

บุรี

- บ้านเหมืองแพร่ ตำบลนาแห้ว อำเภอนาแห้ว –บ้านเหมืองแพร่ เมืองบ่อเตน แขวงไชย

- บ้านนาข้า ตำบลปากหมั่น อำเภอด่านซ้าย –เมืองบ่อเตน แขวงไชยบุรี

จังหวัดนครพนมมี 3 จุด ได้แก่

- ด้านศุลกากร อำเภอท่าอุเทน – บ้านหินปูนเมืองหินปูน แขวงคำม่วน
- บ้านดอนแพง ตำบลบ้านแพง อำเภอบ้านแพง – บ้านบึงกว้าง เมืองปากกะดิ่ง แขวงบอ

ลือคำไซ

- บ้านนาหว้า ตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง – บ้านปากเป้ง เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน

จังหวัดอุบลราชธานีมี 4 จุด ได้แก่

- อำเภอเขมราฐ – บ้านนาปากชันเมืองสองคอน แขวงสหัสวันนะเขต
- บ้านสองคอน ตำบลสองคอนอำเภอโพธิ์ไทร – บ้านหนองแสง บ้านกะลา บ้านดอนเหือ

เมืองละคอนเพ็ง แขวงสาละวัน

- บ้านด่านเก่า ตำบลโขงเจียมอำเภอโขงเจียม – บ้านสีส้มพัน เมืองชนะสมบุญ แขวงจำปา

สัก

- บ้านหนองแสง (บริเวณช่องตาอุ)ตำบลโพธิ์งาม อำเภอบุญศรี – บ้านเหียง เมืองสุขุม

แขวงจำปาสัก

จังหวัดหนองคายมี 5 จุด ได้แก่

- บ้านเปงจาน ตำบลโพธิ์แพงกิ่งอำเภอรัตนวาปี – บ้านทวย เมืองท่าพระบาท แขวงบอลิคำ

ไซ

- บ้านบึงคล้า อำเภอบึงคล้า –บ้านปากกะดิ่ง เมืองปากกะดิ่ง แขวงบอลิคำไซ

- หมู่ที่ 1 ตำบลจุมพลอำเภอโพนพิสัย – บ้านโดนใต้ เมืองปากงึม นครหลวงเวียงจันทน์

- บ้านห้วยคาคาหมู่ที่ 5 ตำบลปากคาคา อำเภอปากคาคา – บ้านทวย เมืองท่าพระบาท แขวง

บอลิคำไซ

- บ้านหม้อ หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านหม้ออำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย – ท่าเรือเก่าเลี้ยว

บ้านด่านคำ เมืองสีโคตตะบอง นครหลวงเวียงจันทน์

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนร่วมกับสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555

4) ระบบโลจิสติกส์และการขนส่งของสปป.ลาว

ตารางที่ 2.11 Domestic, Performance (2012) ของสปป.ลาว

Export time and cost / Port or airport supply chain	
Distance (kilometers)	N/A
Lead time (day)	N/A

ตารางที่ 2.11 Domestic, Performance (2012) ของสปป.ลาว (ต่อ)

Cost (US\$)	N/A
Export time and cost / Landsupply chain	
Distance (kilometers)	3,500 Km
Lead time (day)	2 days
Cost (US\$)	1,500 US\$
Import time and cost / Port or airport supply chain	
Distance (kilometers)	N/A
Lead time (day)	N/A
Cost (US\$)	N/A
Import time and cost / Port or airport supply chain	
Distance (kilometers)	3,500 Km
Lead time (day)	3 days
Cost (US\$)	1,500 US\$
Shipments meeting quality criteria (%)	97%
Number of agencies – export	11
Number of agencies – import	11
Number of documents – export	11
Number of documents – import	11
Clearance time with physical inspection (days)	3 day
Clearance time without physical inspection (days)	2 day
Physical inspection (%)	75%
Multiple inspection (%)	75%

ที่มา : The world bank (2012)

ตารางที่ 2.12 LPI Ranking ของสปป.ลาว

Year	LPI Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International Shipments	Logistics Competence	Tracking &Tracing	Timeliness
2012	109	2.50	2.38	2.40	2.40	2.49	2.49	2.82

ที่มา : The world bank (2012)

5) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในสปป.ลาว

โอกาส

- เศรษฐกิจของสปป.ลาว มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 7 ต่อปี
- สามารถใช้เส้นทางขนส่งสินค้าไปยังเวียดนามและจีนตอนใต้ได้ เนื่องจากพื้นที่ของสปป.ลาว เป็น Land Locked และมีพรมแดน ติดกับเวียดนามและจีนตอนใต้
- สาธารณูปโภคพื้นฐานในประเทศของสปป.ลาว อยู่ระหว่างการพัฒนาให้ดีขึ้น เช่น เส้นทางขนส่ง
- ความได้เปรียบในเชิงต้นทุนและสิทธิประโยชน์ในการส่งออก

อุปสรรค

- ระบบการปกครองและอำนาจในการตัดสินใจ สปป.ลาวมีการกระจายอำนาจให้กับเจ้าแขวง ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจสูง รวมทั้งแต่ละแขวงมีกฎหมายและระเบียบแตกต่างกัน
- กฎหมาย มีความไม่แน่นอน กฎหมายกับแนวทางปฏิบัติบางเรื่องยังไม่สอดคล้องกัน การตีความกฎหมายมีความแตกต่างกัน
- เทคโนโลยี นักลงทุนอาจต้องนำปัจจัยการผลิตจากประเทศตนเข้าไปในสปป.ลาว เนื่องจากเทคโนโลยียังไม่ได้รับการพัฒนามากนัก
- การบริการทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์ส่วนมากอยู่แขวงเวียงจันทน์ รวมทั้งมีเงื่อนไขที่ไม่สามารถใช้เช็คข้ามแขวงได้
- ขนาดตลาด เนื่องจากสปป.ลาว เป็นตลาดขนาดเล็ก และกำลังซื้อน้อย
- สาธารณูปโภค การขนส่งทางรถยนต์มีต้นทุนสูง และไฟฟ้ายังมีไม่เพียงพอ
- วิธีการศุลกากร มีความยุ่งยาก ซับซ้อน
- แรงงาน ส่วนใหญ่เป็นแรงงานผู้หญิงและแรงงานท้องถิ่น และแรงงานอยู่ในระดับกลางและระดับล่าง

ที่มา : สำนักโลจิสติกส์การค้ากรมส่งเสริมการส่งออก, 2555

3.4.8 ข้อมูลรายประเทศของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (Socialist Republic of Vietnam)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) สภาพภูมิศาสตร์

- สภาพภูมิศาสตร์และที่ตั้ง
ตั้งอยู่ระหว่างเส้นละติจูด 23 องศา 22 ลิปดาเหนือ ถึง 8 องศา 30 ลิปดาเหนือ และลองจิจูด 109 องศา 29 ลิปดาตะวันออกถึง 102 องศา 10 ลิปดาตะวันออก
- เขตติดต่อ
ทิศเหนือมีเขตติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน
ทิศตะวันตกมีเขตติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศตะวันตกเฉียงใต้มีเขตติดต่อกับประเทศราชอาณาจักรกัมพูชา

ทิศตะวันออกมีเขตติดต่อกับทะเลจีนใต้ และทิศตะวันออกเฉียงใต้มีเขตติดต่อกับอ่าวไทย

- พื้นที่

ประมาณ 331,689 ตารางกิโลเมตรหรือ 0.645 เท่าของประเทศไทย

- สภาพภูมิอากาศ

ภาคเหนือ มีอากาศค่อนข้างหนาวเย็น แบ่งเป็น 4 ฤดู คือ ฤดูใบไม้ผลิ ฤดูร้อน ฤดูใบไม้ร่วง และ ฤดูหนาว

ภาคใต้ มีอากาศร้อนตลอดทั้งปี มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน และฤดูแล้ง

- ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

แร่ธาตุต่างๆ ฟอสเฟต ถ่านหิน แร่กานีสบอไซต์ โครเมต น้ำมันก๊าซธรรมชาติ ป่าไม้และ พลังงานน้ำ

- เมืองหลวง กรุงฮานอย (Ha Noi)

- เมืองสำคัญ

นครโฮจิมินห์ ได้รับฉายาว่า “ไข่มุกแห่งเอเชียตะวันออกเฉียง” เป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าการนำเข้า ส่งออกและธุรกิจบริการ

นครดานัง เป็นเมืองท่าสำคัญเป็นศูนย์กลางธุรกิจ ศูนย์กลางโลจิสติกส์ของภาคกลาง และ ศูนย์กลางการท่องเที่ยว

ฮั่ว เทียน เว้ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และเป็นเมืองแห่งประวัติศาสตร์ของเวียดนาม

- วันชาติ 2 กันยายน ของทุกปี

- เวลา เวลาท้องถิ่น เท่ากับประเทศไทย หรือ GMT+ชั่วโมง 7

2. ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน

1) ดัชนีเศรษฐกิจ (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโฮจิมินห์, 2555)

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP Value) (ปี 2554) มีมูลค่า 119 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ

- เงินเฟ้อ (Inflation) (ปี 2554) ร้อยละ 18.58

- การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) (ปี 2554) คิดเป็น 14.70 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยมี FDI ที่จดทะเบียนใหม่ เป็นมูลค่า 11.56 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีขยายการลงทุนโครงการเดิม 3.14 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ และมี FDI disbursement 11 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ

- การว่างงาน (ปี 2553) ร้อยละ 2.9

- อัตราแลกเปลี่ยน มีอัตราแลกเปลี่ยนอย่างเป็นทางการในอัตราคงที่ 1 เหรียญสหรัฐ เท่ากับ 20,828 เวียดนามด่ง (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงฮานอย ร่วมกับ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโฮจิมินห์, 2555)

3. นโยบายเศรษฐกิจ

1) นโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล

- ใช้นโยบาย Doi Moi เป็นนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ.2529
- รัฐบาลเน้นส่งเสริมนโยบายระบบเศรษฐกิจการค้าเสรี มีการกระจายอำนาจบริหารไปยังภาคธุรกิจ รวมถึงภาคท้องถิ่นด้านอัตราการดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนให้เป็นไปตามกลไกของตลาด โดยในภายในปี 2563 เวียดนามตั้งเป้าหมายก้าวเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาและทันสมัย (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2554)

2) มาตรการทางการค้า

สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ(2555) ได้สรุปไว้ว่า เวียดนามมีมาตรการทางการค้าเพื่อควบคุมและส่งเสริมการค้าการลงทุนในเวียดนาม ดังนี้

- มาตรการด้านภาษี ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีสรรพสามิต ภาษีนำเข้า ภาษีการนำเข้า ภาษีกำไร ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีการบริโภคพิเศษ ภาษีศุลกากรนำเข้าและส่งออก
- การจัดตั้งเขตพื้นที่อุตสาหกรรมต่างๆและเขตส่งเสริมการค้า
- มาตรการด้านการเงินการธนาคาร
- มาตรการอื่นๆ เช่น การขยายขอบเขตการลงทุน อีกทั้งมีการลดขั้นตอนในการลงทุน ให้มีกระบวนการที่ง่ายขึ้นนอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานอีกด้วย

3) ปัญหาและอุปสรรค/ประเด็นทางการค้าและการลงทุนกับไทย

- ปัญหาต้นทุนค่าขนส่งทางเรือสูง
- ปัญหาเวียดนามขาดข้อมูลที่ทันสมัย เกี่ยวกับการค้า และเศรษฐกิจ
- ปัญหาชาวเวียดนามมีกำลังซื้อที่ต่ำ นอกจากในเมืองหลวง เมืองใหญ่ๆที่มีความสำคัญกำลังซื้อจึงมีมากขึ้น
- ปัญหาผู้ประกอบการไทยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการทำการค้ากับชาวเวียดนาม

4. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของประเทศเวียดนาม

จากข้อมูลของธนาคารโลกWorld Bank(2555) ซึ่งวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของเวียดนามโดย พบว่า เวียดนามมีประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์(LPI Rank)อยู่ในลำดับที่ 53 ของโลก โดยมีคะแนนอยู่ที่ 3 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนและธนาคารโลก(World bank)ได้กำหนดปัจจัยเพื่อวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (LPI)แบ่งเป็น 7 ปัจจัย(คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ดังนี้

- การดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร(Customs) อยู่ในลำดับที่ 63 ของโลกมีคะแนน 2.65 คะแนน
- โครงสร้างพื้นฐานของประเทศ(Infrastructure) อยู่ในลำดับที่ 72 ของโลกมีคะแนน 2.68 คะแนน

- ประสิทธิภาพด้านการขนส่งระหว่างประเทศ(International shipments)อยู่ในลำดับที่ 39 ของโลกมีคะแนน 3.14 คะแนน
- คุณภาพและศักยภาพทางโลจิสติกส์(Logistics quality and competence) อยู่ในลำดับที่ 82 ของโลก มีคะแนน 2.68 คะแนน
- ความสามารถในการติดตามและตรวจสอบ(Tracking and tracing) อยู่ในลำดับที่ 47 ของโลกมีคะแนน 3.16 คะแนน
- ความตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า (Timeliness) อยู่ในลำดับที่ 38 ของโลก มีคะแนน 3.64 คะแนน

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2555) สรุปไว้ว่า โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์ของเวียดนาม มีดังนี้

ทางบก

ทางหลวงของเวียดนามมีความยาวประมาณ 93,300 กิโลเมตรโดยเส้นทางหลักของประเทศมี 7 สาย ได้แก่ หมายเลข 1,2,3,5,8,9 และ51

ทางราง

เวียดนามมีทางรถไฟทั่วประเทศ 6 สาย ได้แก่

- เส้นทางรถไฟจากฮานอย(Ha Noi)ไปโฮจิมินห์ซิตี้(Ho Chi Minh City)ระยะทางประมาณ 1726 กิโลเมตร
- เส้นทางรถไฟจากฮานอย(Ha Noi)ไปไฮฟอง(Hai Phong)ระยะทางประมาณ 102 กิโลเมตร
- เส้นทางรถไฟจากฮานอย(Ha Noi)ไปลาวไค(Lao Cai)ระยะทางประมาณ 296 กิโลเมตร
- เส้นทางรถไฟจากฮานอย(Ha Noi)ไปลองซัน(Lang Son) ระยะทางประมาณ 148 กิโลเมตร
- เส้นทางรถไฟจากฮานอย(Ha Noi)ไปไท เหงียน(Thai Nguyen) ระยะทางประมาณ 75 กิโลเมตร
- เส้นทางรถไฟจากไท เหงียน(Thai Nguyen)ไปBaiChayระยะทางประมาณ 166 กิโลเมตร

ทางน้ำ

มีท่าเรือพาณิชย์ 17 แห่ง เป็นท่าเรือเรือ 8 แห่งที่นิยมใช้ ได้แก่ ท่าเรือไฮฟอง ท่าเรือ Dinh Vu ท่าเรือเกื่อง ท่าเรือ CaiMep-ThiVaiท่าเรือเทียนก๊อง ท่าเรือดานัง ท่าเรือไซ่ง่อน และท่าเรือก่ายเลิน ซึ่งท่าเรือทั้ง 17 แห่งนี้รองรับสินค้าได้ประมาณ 15 ล้านตันต่อวัน(สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ,2555)

ทางอากาศ

มีสนามบินนานาชาติ 3 แห่ง คือ Tan Son Nhat International Airport เป็นสนามบินที่ใหญ่ที่สุดในประเทศเวียดนาม Da nang International Airport และ NoiBai International Airport นอกจากนี้เวียดนามยังมีสนามบินใหญ่อีก 2 แห่ง คือ สนามบินจูลาย และสนามบินลองถ่าน และในประเทศเวียดนามยังมีสนามบินเล็กกระจายตัวอยู่ตามจังหวัดต่างๆอีก 18 แห่ง

3) ระบบโลจิสติกส์และการขนส่งระหว่างไทย-เวียดนาม

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย(2552) ได้สรุป เส้นทางคมนาคมภายในประเทศเวียดนามมี 3 รูปแบบ ได้แก่ ทางบก ทางเรือ ทางอากาศ โดยจะใช้การขนส่งรูปแบบใดจะขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า โดยแบ่งได้ ดังนี้

- กลุ่มวัตถุดิบและสินค้าเกษตรจะใช้การขนส่งทางเรือไปยังท่าเรือไซ่งอน
- กลุ่มวัตถุดิบอุตสาหกรรมเบาใช้การขนส่งทางเรือไปท่าเรือไซ่งอนและโฮฟอง
- สินค้ากลุ่มวัสดุก่อสร้างและ กลุ่มสินค้านานาพาหนะและชิ้นส่วนยานต์ ใช้การขนส่งทางเรือ

หรืออีกทางใช้การขนส่งทางบกผ่านเส้นทาง R9 คือ เส้นทาง กรุงเทพฯ – มุกดาหาร – ฮานอย หรือ กรุงเทพฯ – มุกดาหาร – ดานัง

- กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค เครื่องใช้ไฟฟ้าใช้การขนส่งทางบกผ่าน R9 , R12 (กรุงเทพฯ – นครพนม – ฮานอย) และ R8 (จังหวัดบึงกาฬ - แขวงบอริคำไซ (สปป. ลาว) –จังหวัดฮาทินห์)

- สินค้าอื่นๆ ใช้เส้นทางการขนส่งทางบก ด้วยทาง R9

ส่วนการขนส่งสินค้าทางอากาศจากไทยไปเวียดนามมี 2 เส้นทาง คือ สุวรรณภูมิ-โฮจิมินห์ และ สุวรรณภูมิ – ฮานอย

4) ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า จากไทยไปเวียดนาม

แตกต่างกันไปตามประเภทของสินค้า จำนวน และรูปแบบการขนส่ง ส่วนค่า Invoice ค่าขนส่งคอนเทนเนอร์ ค่าShipping ค่าประกันภัย และค่าOverhead ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้า บริษัท Shipping สัญญา และประเภทอุตสาหกรรม (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย,2552)

5) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

โอกาส

- ด้านแรงงานเวียดนามมีแรงงานในวัยหนุ่มสาวเป็นจำนวนมาก มีการศึกษาที่ดี ค่าจ้างแรงงานไม่สูงมากนัก โดยอัตราค่าจ้างแรงงานในเมืองฮานอยประมาณ 97.48 เหรียญสหรัฐต่อเดือน โดยที่ค่าจ้างแรงงานของอาเซียนเฉลี่ยอยู่ที่ 301.73 เหรียญสหรัฐต่อเดือน

- ด้านความมั่นคงทางการเมืองเวียดนามปกครองด้วยระบบสังคมนิยม ทำให้มีความต่อเนื่องในนโยบายของรัฐบาล

- ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์เวียดนามมีทรัพยากร แร่ธาตุที่อุดมสมบูรณ์ อีกทั้งผลิตทางการเกษตร เช่น ข้าว ที่ทำรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมาก เป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุน

อุปสรรค

- สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบโครงสร้างพื้นฐานยังไม่มีความพร้อมมากนัก การจัดการจราจรทางถนนยังมีความวุ่นวาย

- ต้นทุน เช่น ค่าเช่าอาคารสำนักงานค่อนข้างสูง และสูงเป็นอันดับ 5 ในทวีปเอเชีย

- ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจของเวียดนามยังไม่ทันสมัย โดยเฉพาะด้านภาษาที่ใช้เป็นภาษาเวียดนามอยู่ ทำให้เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของนักลงทุนต่างชาติ

- กำลังซื้อของชาวเวียดนามค่อนข้างต่ำ ยกเว้นในกรุงฮานอย นครโฮจิมินห์ เมืองใหญ่ๆของเวียดนาม

- ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ มีการก่อวิน การเรียกค่าคุ้มครองจากคนในพื้นที่ ทำให้เสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักลงทุนชาวต่างชาติ ต้องระมัดระวัง มีมาตรการความปลอดภัยหากเข้าไปทำกิจการโลจิสติกส์ในเวียดนาม (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2554)

2.4.9 ข้อมูลรายประเทศของสาธารณรัฐสิงคโปร์ (Republic of Singapore)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) สภาพภูมิศาสตร์

- ที่ตั้ง เป็นประเทศหมู่เกาะในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศสิงคโปร์อยู่ตอนปลายของคาบสมุทรมาลายูและปากทางเข้าของช่องแคบมะละกาซึ่งเป็นช่องทางเดินเรือระหว่างมหาสมุทรแปซิฟิกและมหาสมุทรอินเดีย (หอการค้าไทย, 2555) ตั้งอยู่เหนือเส้นศูนย์สูตรเป็นระยะทาง 136.8 กิโลเมตรระหว่างเส้นลองจิจูดที่ 103 องศา 38 ลิปดาตะวันออก กับเส้นลองจิจูดที่ 104 องศา 06 ลิปดาตะวันออก (สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ สิงคโปร์, 2553)

- เมืองหลวง คือ กรุงสิงคโปร์ (Singapore)

- พื้นที่ มีขนาดประมาณ 710.2 ตารางกิโลเมตร

- อาณาเขตติดต่อ หอการค้าไทย (2555) กล่าวถึงอาณาเขตติดต่อของสิงคโปร์ ดังนี้ ทิศเหนือตอนเหนือขึ้นไปของสิงคโปร์ คือประเทศมาเลเซียซึ่งคั่นกลางด้วยช่องแคบยะโฮร์ ทิศตะวันออก ติดกับทะเลจีนใต้ ไกลจากประเทศฟิลิปปินส์ประมาณ 2,150 กิโลเมตรและรัฐซาราวักของประเทศมาเลเซียประมาณ 560 กิโลเมตร ทิศใต้และทิศตะวันตก มีช่องแคบมะละกาคั่นกลางระหว่างสิงคโปร์และอินโดนีเซีย

- สภาพภูมิอากาศ มีสภาพอากาศแบบร้อนชื้น อุณหภูมิค่อนข้างคงที่ อยู่ในช่วงประมาณ 25-32 องศาเซลเซียส

- ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ประเทศสิงคโปร์มีทรัพยากรธรรมชาติน้อย ทรัพยากรที่มี เช่น ปลาและท่าเรือน้ำลึกส่วนใหญ่สิงคโปร์จะนำเข้าทรัพยากรธรรมชาติจากต่างประเทศมาแปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูป

- เวลาท้องถิ่น GMT + 8 (เร็วกว่าประเทศไทย 1 ชั่วโมง)

2. ข้อมูลเศรษฐกิจพื้นฐาน

1) ดัชนีเศรษฐกิจ

- ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (ปี 2554): GDP มีมูลค่าเท่ากับ 259.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีอัตราขยายตัวร้อยละ 4.9 (ณ ราคาตลาด 2548)

- การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ : FDI (ปี 2553) การไหลเข้าของ FDI มีมูลค่า 38.6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ และมีการไหลออกของ FDI มีมูลค่า 19.7 พันล้านดอลลาร์

- เงินเฟ้อ (%) (ปี 2554) โดยดัชนีราคาผู้บริโภค (CPI) ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.2 เปรียบเทียบกับข้อมูลปี 2553

- การว่างงาน (ปี 2554) ร้อยละ 2.0 เปรียบเทียบกับข้อมูลปี 2553

- อัตราแลกเปลี่ยนกับเงินบาท 1 SGD ประมาณ 23.47 บาท ข้อมูลปี 2554

3. นโยบายเศรษฐกิจ

1) นโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล เป้าหมายทางเศรษฐกิจของสิงคโปร์ คือ การทำให้สิงคโปร์กลายเป็นประเทศผู้นำของเอเชีย(A leading global city in the heart of Asia)มีวัตถุประสงค์สำคัญดังนี้(สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ สิงคโปร์, 2553)

- พัฒนาเศรษฐกิจให้เติบโตแบบยั่งยืน เน้นความสำคัญของภาคอุตสาหกรรม เพื่อลดอัตราคนว่างงาน และพัฒนาคนให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศ
- พัฒนาเครือข่ายทางสังคมให้มีความเข้มแข็ง สร้างเสถียรภาพทางการเงิน พัฒนาในเรื่องการรักษาสุขภาพอนามัยและทำให้ราคาของที่พักอาศัยมีราคาลดลง
- พัฒนาและรักษาสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานให้การคมนาคมขนส่งเป็นไปด้วยความสะดวก
- มีความปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติมีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- ส่งเสริมให้ครอบครัวเข้มแข็งและให้สังคมมีความเป็นเอกภาพ เน้นความสำคัญของประชากร และยกระดับการศึกษาให้เป็นแบบนานาชาติ
- รัฐบาลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง กำจัดการทุจริตในหน้าที่ และมีกรสื่อสารโดยใช้เครือข่ายข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบุคลากรเพื่อที่จะกลายเป็นผู้นำในอนาคต ควบคุมประชาชนให้อยู่ในความสงบ

2) มาตรการทางการค้า

- มาตรการด้านภาษี การนำเข้าและส่งออกของสิงคโปร์เป็นไปอย่างเสรี แต่ถ้าหากผู้นำเข้าและส่งออกต้องการจัดตั้งบริษัทต้องยื่นขอไปจดทะเบียนจากหน่วยงาน Accounting & Corporate Regulatory Authority (ACRA)และไปปรับใบอนุญาตจาก International Enterprise Singapore (IE Singapore) อัตราภาษีนำเข้าของสิงคโปร์มีดังนี้(กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555)

(1) การเสียภาษีสินค้าและบริการ (Goods and Services Tax: GST)สินค้าทุกประเภทที่นำเข้าต้องเสียภาษีร้อยละ 7 ของสินค้านำเข้า

(2) สินค้าที่ต้องเสียภาษีนำเข้ามี 4 รายการ ได้แก่ พวกเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ บุหรือน้ำมันปิโตรเลียม และรถยนต์จักรยานยนต์

(3) สินค้าจากประเทศที่ทำข้อตกลงเกี่ยวกับการค้าเสรีกับสิงคโปร์ มีอัตราภาษีนำเข้าเป็นศูนย์

การออกใบอนุญาตนำเข้าของสิงคโปร์มี 2 แบบจะขอใบอนุญาตแบบไหนขึ้นกับประเภทสินค้า กล่าวคือแบบอัตโนมัติ ได้แก่ สินค้าพวกผัก ผลไม้ สัตว์มีชีวิต เนื้อสัตว์ เนื้อปลา เป็นต้นและแบบไม่อัตโนมัติ ได้แก่ สารให้ความหวาน หรืออาหารที่มีส่วนผสมของสารให้ความหวาน และข้าว เป็นต้น

- มาตรการที่มีใช้ภาษี/มาตรการอื่น ๆ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2555) และกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ (2555) สรุปมาตรการที่มีใช้ภาษี/มาตรการอื่นๆ ของสิงคโปร์ว่าเป็นประเทศที่มีมาตรฐานเข้มงวดด้านสุขอนามัยของสินค้านำเข้ามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) มีมาตรการห้ามนำผัก ผลไม้ และอาหารที่มีสารตกค้างมากกว่าที่กำหนดไว้ใน Food Act เช่น ในเปลือกกล้วยห้ามมีสารซัลเฟอร์ไดออกไซด์เกิน 250 ส่วนในล้านส่วน

(2) มาตรการควบคุมโรค อนุญาตการนำเข้าของผลิตภัณฑ์ประเภทเนื้อสัตว์ สัตว์ปีก และไข่ไก่สดจากประเทศที่กำหนดเท่านั้น และสำหรับสถานที่ที่ได้รับใบอนุญาตเท่านั้น

(3) สินค้าพวกอาหาร จะต้องมีการพิมพ์ฉลากเป็นภาษาอังกฤษ ความสูงของตัวอักษรไม่น้อยกว่า 3 มิลลิเมตร และมีรายละเอียดตรงตามข้อกำหนด เช่น ชื่อสินค้า ปริมาณสินค้า ส่วนประกอบ วันที่ผลิต วันหมดอายุ และอื่นๆ

นอกจากนี้ยังมีมาตรการอีกหลายอย่าง ทั้งมาตรการห้ามนำเข้า มาตรการด้านสุขอนามัย มาตรการควบคุมปริมาณการนำเข้าและมาตรการอื่นๆอีก

3) ปัญหาและอุปสรรค/ประเด็นทางการค้าและการลงทุนกับไทย

ตัวอย่างของปัญหาในการลงทุนที่กรมการค้าต่างประเทศสำนักความร่วมมือการค้าและการลงทุนกลุ่มจีนและสิงคโปร์ (2555) และกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ (2555) หยิบยกมา เช่น

- ปัญหาความเข้มงวดของการออกใบอนุญาตให้แรงงานไทยในธุรกิจบริการ ต้องยื่นขอใบอนุญาตกับMinistry of Manpower (MOM) บางครั้งเกิดปัญหาไม่ได้รับอนุญาตแต่ไม่ระบุเหตุผลว่าเป็นเพราะเหตุใด

- มาตรการที่มีใช้ภาษีของสิงคโปร์เข้มงวดมาก โดยเฉพาะมาตรการสุขอนามัยการผลิตในเรื่องของสารตกค้าง ทำให้สินค้าเกษตรของไทยบางรายการที่สารตกค้างเกินมาตรฐานไม่สามารถนำเข้าได้

- สินค้าของไทยไม่มีความโดดเด่นจากสินค้าจากประเทศอื่น มีปัญหาด้านคุณภาพ บรรจุภัณฑ์ไม่สวยงาม ประกอบกับมีต้นทุนการผลิตที่สูงไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้

4. โครงข่ายโลจิสติกส์

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ของประเทศสิงคโปร์World bank (2012)จัดอันดับดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์(Logistics Performance Index : LPI)และกำหนดปัจจัยในการวัด LPI ของสิงคโปร์ เป็นไปดังต่อไปนี้

LPI คะแนน: 4.13 (อันดับ1)

Customsคะแนน : 4.10 (อันดับ1)

Infrastructure คะแนน : 4.15 (อันดับ2)

International shipments คะแนน:3.99 (อันดับ 2)

Logistics competenceคะแนน :4.07 (อันดับ 6)

Tracking & tracing คะแนน : 4.07 (อันดับ 6)

Timeliness คะแนน4.39 (อันดับ 1)

%ofHighest performer 100(อันดับ 1)

2) โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์

- การเดินทางภายในประเทศจะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้าใต้ดิน Mass Rapid Transit และรถแท็กซี่ ทางถนน สำนักการตลาดเพื่อการลงทุน (2551) กล่าวถึงรายละเอียดทางถนนภายในสิงคโปร์ ดังนี้

เส้นทางคมนาคมหลักของสิงคโปร์คือทางหลวงโดยปกติจะแบ่งออกเป็น 6 ช่องจราจร แต่ในเขตเมืองถนนจะกลายเป็น 8 ช่องจราจร โดยการขับขี่ยานพาหนะจะมีรูปแบบคล้ายกับของประเทศไทยคือใช้ระบบชิดซ้าย การคมนาคมทางบกในสิงคโปร์จะมีความสะดวกเพราะเส้นทางของถนนจะเชื่อมต่อกับเขตต่างๆ สามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ที่แม้แต่เกาะ Sentosa และ Jurong ทางหลวงของสิงคโปร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ทางด่วน (Expressway) ทางด่วนของสิงคโปร์มี 10 เส้นทางและมีระยะทางรวมประมาณ 150 กิโลเมตร ทางด่วนของสิงคโปร์เชื่อมต่อระหว่างเขตธุรกิจ เขตชานเมือง และชายฝั่งทะเลที่อยู่รอบนอก

- East Coast Parkway (ECP) มีระยะทางยาวประมาณ 20 กิโลเมตร
- Pan Island Expressway (PIE) มีระยะทางยาว 42.8 กิโลเมตร
- Ayer Rajah Expressway (AYE) มีระยะทางยาวประมาณ 20 กิโลเมตร
- Central Expressway (CTE) มีระยะทางยาวประมาณ 15.8 กิโลเมตร
- Tampines Expressway (TPE) มีระยะทางยาวประมาณ 14.4 กิโลเมตร
- Seletar Expressway (SLE) ระยะทางยาวประมาณ 10.8 กิโลเมตร
- Bukit Timah Expressway (BKE) เป็นทางหลวงที่มีระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร
- Kallang-Paya Lebar Expressway (KPE) ระยะทางยาวประมาณ 12 กิโลเมตร
- Kranji Expressway (KJE) ระยะทางยาวประมาณ 7 กิโลเมตร
- Marina Coastal Expressway (MCE) มีระยะทางยาวเพียงแค่ 5 กิโลเมตร

ทางหลวงสายอื่น ทางหลวงของสิงคโปร์มีมากกว่า 80 เส้นทางและมีระยะทางรวมประมาณ 3,000 กิโลเมตร ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของ The Land Transport Authority (LTA) นอกจากนี้ยังมี ทางหลวงที่สำคัญของสิงคโปร์ยังมีอีก 3 สายที่ถูกยกกระดับเป็น Semi-expressway ซึ่งช่วยเชื่อมต่อระหว่างย่านธุรกิจและภูมิภาคภายนอกได้แก่

- Outer Ring Road System (ORRS)
- West Coast Highway
- Nicoll Highway

การเดินทางระหว่างประเทศ มีสะพาน 2 แห่งที่เชื่อมระหว่างประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย คือ Johor-Singapore Causeway ซึ่งมีระยะทางประมาณ 1.1 กิโลเมตรโดยเชื่อมต่อเขต Woodlands ในประเทศสิงคโปร์กับ Johor Bahru รัฐ Johor ในประเทศมาเลเซีย และสะพาน Malaysia-Singapore Second Link (หรือเรียกว่า Tuas Second Link) ซึ่งมีระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตรเชื่อมต่อเขต Tuas ในประเทศสิงคโปร์กับ Tanjung Kupang ในรัฐ Johor ของประเทศมาเลเซีย (กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2555)

ทางราง

- ทางรถไฟ เชื่อมกับเขต Johor Bahru ของรัฐ Johor และกัวลาลัมเปอร์ของประเทศมาเลเซีย ไปยังกรุงเทพฯ ของไทยมีระยะทางยาว 38.6 กิโลเมตร (สำนักการตลาดเพื่อการลงทุน, 2551)
- Mass Rapid Transit (MRT) เป็นระบบขนส่งที่รวดเร็วของสิงคโปร์การบริการครอบคลุมทั้งเมืองและรัฐต่างๆ MRT มีทั้งหมด 90 สถานีและมีความระยะทางยาว 148.9 กิโลเมตร แบ่งออกเป็น 4 สาย คือ (SgWiki, 2012)

(1) North South Line (NSL) มีสถานี 25 สถานีเป็น MRT สายแรกของประเทศ สิงคโปร์ ระยะทางรวมประมาณ 43.5 กิโลเมตร เส้นทางเริ่มต้นจาก Jurong East จนถึง Marina Bay

(2) East West Line เป็น MRT สายที่ 2 ของสิงคโปร์ระยะทางรวม 49.7 กิโลเมตร และมีระยะทางที่ยาวที่สุด เส้นทางแยกออกเป็น 2 เส้นทาง คือ เส้นทางจะเริ่มต้นที่ Joo Koon จนถึง Pasir Ris มี สถานี 29 สถานี 2 และ 2 จากสถานี Tanah Merah ไปยัง สนามบิน Changi มีสถานีอีก 3 สถานี

(3) North East Line เป็น MRT สายที่ 3 ของสิงคโปร์ มีทั้งหมด 16 สถานี ระยะทางทั้งหมดคือ 20 กิโลเมตร เส้นทางเริ่มต้นที่ Harbour Front จนถึงสถานีปลายทางที่ Punggol

(4) Circle Line เป็น MRT สายที่ 4 ของสิงคโปร์มีทั้งหมด 30 สถานี ระยะทางทั้งหมดคือ 35.7 กิโลเมตรเส้นทางแยกออกเป็น 2 เส้นทาง คือ เส้นทางเริ่มต้นจาก Harbour Front จนถึง Dhoby Ghaut และเส้นทางจาก Marina Bay ไป Stadium

3. The Light Rail Transit (LRT) มีทั้งหมด 43 สถานี ระยะทางรวม 29 กิโลเมตร แบ่งออกเป็น 3 สายที่สำคัญ เช่น Bukit Panjang Line, Sengkang Line และ Punggol Line (George Sun, 2010)

ทางน้ำ

ทางน้ำภายในประเทศ การคมนาคมทางน้ำภายในประเทศสิงคโปร์ไม่ค่อยเป็นที่นิยมมากนัก เนื่องจากภายในประเทศมีแม่น้ำสายสั้นๆ ดินเหนียว และไม่เชื่อมถึงกัน

ทางน้ำระหว่างประเทศ

ท่าเรือของสิงคโปร์เป็นท่าเรือที่มีบทบาทในการพัก ขนถ่ายสินค้า และท่าเรือที่ตู้สินค้าเปลี่ยนถ่ายเรืออย่างคับคั่ง (Transshipment Hub) ปริมาณสินค้าขนถ่ายที่ทำเรือแห่งนี้ประมาณปีละ 500 ล้านตัน เครือข่ายเชื่อมกับท่าเรือมากกว่า 600 ท่าเรือและประเทศอีกกว่า 123 ประเทศ มีสายเรือจำนวนมากกว่า 160 เทียบเข้าเทียบท่าต่อวัน จำนวนบริษัทสายเรือมาให้บริการกว่า 200 บริษัท ท่าเรือสิงคโปร์จะมีเรือ 1 ลำคอยแวะเวียนเข้าออกจากท่าทุกๆ 2-3 นาที เป็นท่าเรือสำหรับการเติมเชื้อเพลิงที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกในปี 2553 มีท่าสำหรับเทียบตู้คอนเทนเนอร์ 4 ท่า ได้แก่ ท่าเทียบเรือ Brani, Keppel, Tanjong Pagar และ Pasir Panjang นอกจากนี้ยังมีท่าเทียบเรือ เอนกประสงค์อีก 2 ท่า ได้แก่ Pasir Panjang Automobile Terminal (PPAT) เป็นท่าเรือสำหรับขนส่งรถยนต์ และ ท่าเทียบเรือ Sembawang Wharves เป็นท่าเรือสำหรับขนส่งสินค้าทั่วไป เช่น เหล็กและโลหะ และสินค้าที่มี น้ำหนักมาก เช่น เครื่องจักร (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2555)

ทางอากาศ มีท่าอากาศยานนานาชาติ 1 แห่ง คือ ท่าอากาศยาน Changi สถานที่ตั้งคือ เขต Changi และสนามบิน ภายในประเทศอีก 1 แห่งคือ Seletar Airport

3) ระบบโลจิสติกส์และการขนส่งระหว่างไทย-สิงคโปร์

ทางถนน

การขนส่งสินค้าทางถนนจากไทยไปยังสิงคโปร์ ต้องผ่านทางประเทศมาเลเซีย เส้นทางที่นิยมใช้ในการขนส่ง คือ เส้นทางด่านสายเหนือ-ใต้ของประเทศมาเลเซียจาก อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา เข้าสู่รัฐเคดาห์ เปรัค สลังงอร์ เนกรีเซมบิลัน และยะโฮร์ของประเทศมาเลเซีย และต่อเนื่องไปจนถึงสิงคโปร์ สะพานที่เชื่อมระหว่าง มาเลเซียและสิงคโปร์มี 2 แห่ง ได้แก่ Johor-Singapore Causeway และ Malaysia-Singapore Second Link (หรือที่เรียกว่า Tuas Second Link) ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งจากไทยไปยังสิงคโปร์ประมาณ 1-2 วัน (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2555)

ทางเรือ

หากขนส่งสินค้าทางเรือระหว่างไทยกับสิงคโปร์ ใช้ระยะเวลาในการขนส่งประมาณ 1-2 วัน

ทางอากาศ

หากขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างไทยกับสิงคโปร์ ใช้ระยะเวลาในการขนส่งประมาณ 2 ชั่วโมง

4) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์

โอกาส

- สิงคโปร์เป็นประเทศที่มีการบริหารจัดการด้านการเงิน การขนส่งและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ไทยจึงสามารถใช้ประเทศสิงคโปร์เป็นทางผ่านในการส่งออกสินค้าไปยังประเทศอื่นได้ เพื่อเพิ่มการขยายตัวของปริมาณการส่งออก

อุปสรรค

- การขนส่งสินค้าเน่าเสียง่ายผ่านมาเลเซียไปประเทศสิงคโปร์ถูกกำหนดเพดานปริมาณห้ามเกินปีละ 30,000 ตัน ในโควตาดังกล่าวสามารถยกเว้นการชำระอากร ภาษี ค่าธรรมเนียม และค่าภาระอื่น ๆ แต่ไทยมีแนวโน้มของความต้องการในการขนส่งสินค้าเน่าเสียเพิ่มขึ้นทุกปี
- ศักยภาพการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยทั้งเรื่องการบริหารขนส่งที่ตรงต่อเวลาและความสามารถในการติดตามระบบตรวจสอบย้อนกลับยังไม่ดีเท่าของประเทศสิงคโปร์ และผู้ประกอบการขาดความร่วมมือในโซ่อุปทาน
- ต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยสูงกว่าของสิงคโปร์

2.4.10 ข้อมูลรายประเทศของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Republic of Indonesia)

1. ข้อมูลทั่วไป

1) ลักษณะทางภูมิศาสตร์

สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ตั้งอยู่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยอยู่ระหว่างมหาสมุทรอินเดียกับมหาสมุทรแปซิฟิก มีมหาสมุทรล้อมรอบ คือ ทะเลจีนใต้, มหาสมุทรอินเดีย และมหาสมุทรแปซิฟิก โดยประเทศอินโดนีเซียมีเกาะขนาดใหญ่ 5 เกาะจากทั้งหมด 18,000 เกาะ ซึ่งคิดเป็นพื้นที่ประมาณร้อยละ 90 ของประเทศ

ชื่อประเทศ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย

- ที่ตั้ง ละติจูดที่ 16 องศาเหนือ 11 องศาใต้ กับเส้นลองจิจูดที่ 95 – 141 องศาตะวันออก
- พื้นที่ คิดเป็นพื้นที่รวมทั้งหมด 5,085,606 ตารางกิโลเมตร โดยแยกเป็นแผ่นดิน 1,919,443 ตารางกิโลเมตร และ 3,166,163 ตารางกิโลเมตร
- ภูมิประเทศ เนื่องจากประเทศหมู่เกาะที่ใหญ่ที่สุดในโลก แต่จะมีประชากรอาศัยอยู่แค่เพียง 3,000 เกาะ รวมอยู่ใน 4 ส่วนได้แก่ 1. หมู่เกาะซุนดาใหญ่ 2. หมู่เกาะซุนดาน้อย 3. หมู่เกาะมาลุก 4. หมู่เกาะอิเรียน
- ภูมิอากาศ ร้อนชื้นแบบศูนย์สูตร มี 2 ฤดูกาลคือฤดูแล้งและฤดูฝน อุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 21 – 33 องศาเซลเซียส
- เมืองหลวง กรุงจาการ์ตา เป็นศูนย์กลางในด้านการค้า และบริการของประเทศ

- เมืองสำคัญ กรุงเทพมหานคร – เมืองหลวงของประเทศเป็นศูนย์กลางด้านการค้า และการบริการ เมืองสุราษฎร์ธานี – ศูนย์รวมของอุตสาหกรรม เมืองเมดาน – ศูนย์รวมสินค้าเกษตร เช่น ผัก ผลไม้ ข้าว ถั่วเหลือง ปาล์มน้ำมัน มะพร้าว ถั่ว กาแฟ เมืองมาเก๊า – ศูนย์รวมสินค้าเกษตร เช่น ข้าว ไม้ หวาย มะพร้าว กาแฟหอม กระเทียม เมืองบันดุง – ศูนย์รวมสินค้าเครื่องนุ่งห่ม เมืองเซมารัง – ศูนย์รวมสินค้าเกษตร เช่น ไม้ ไม้แปรรูป เฟอร์นิเจอร์ น้ำตาล มะพร้าว กาแฟ
- ทรัพยากรธรรมชาติ ปิโตรเลียม, ไม้, ถ่านหิน, ก๊าซธรรมชาติ, แร่โลหะ
- สกุลเงิน รูเปียห์
- เวลา แบ่งเป็น 3 เขตคือ เขตตะวันตก (สุมาตรา กาลิมันตันตะวันตก และชวา) เท่ากับ GMT+7 หรือตรงกับเวลาของไทย เขตกลาง (กาลิมันตันตะวันออก สุลาเวสี บาห์ลี) เท่ากับ GMT+8 หรือเร็วกว่าไทย 1 ชั่วโมง เขตตะวันออก (มาลุก และอิเรียน Jaya) เท่ากับ GMT+9 หรือเร็วกว่าไทย 2 ชั่วโมง
- ระบบคมนาคมคนส่วนใหญ่ในประเทศจะใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งช้าและหนาแน่น แต่มีข้อดีคือราคาถูก

2. ข้อมูลเศรษฐกิจ

2.1) โครงสร้างเศรษฐกิจ

เศรษฐกิจของประเทศอินโดนีเซียประกอบด้วย 4 ภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศได้แก่ ภาคการเกษตร เช่น กาแฟ ข้าว โกโก้ ยางพารา ปศุสัตว์ ยาสูบ นำไปผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูป ภาคอุตสาหกรรม คือ โรงงานประกอบรถยนต์ สิ่งทอ แปรรูปอาหาร เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องจักรกล 2.1.3 ภาคปิโตรเลียม เช่น น้ำมันดิบ ถ่านหิน ก๊าซธรรมชาติ ภาคแร่ธาตุ เช่น เหล็กแร่ ซัลเฟต และอลูมิเนียม

3. นโยบายเศรษฐกิจ

นโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาลชุดนี้ยังคงไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากนโยบายในสมัยของรัฐบาลนาง เมกาวตี ซูกานาบุตร โดย

- รักษาระดับการเติบโตของเศรษฐกิจมหภาค
 - (1) ปฏิรูประบบภาษีให้เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บภาษี รวมทั้งลดภาษีเงินได้นิติบุคคล เพื่อจูงใจให้เกิดการลงทุนมากขึ้นเพื่อรักษาเสถียรภาพการคลัง
 - (2) ปฏิรูประบบการบริหารศุลกากรให้ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบสินค้าและเก็บภาษีนำเข้า
 - (3) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณและบริหารหนี้สาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - (4) ปรับปรุงรัฐวิสาหกิจในภาคส่วนต่างๆ เช่น สถาบันการเงิน การขนส่ง สื่อสารคมนาคม และโรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง
- พัฒนาและปฏิรูปสถาบันการเงิน

(1) ธนาคาร ปรับแก้กฎระเบียบเพื่อให้ภาคเอกชนสามารถกู้ยืมเงินจากระบบธนาคารเพื่อการลงทุนมากขึ้น โดยติดตามตรวจสอบการทำงานของธนาคารพาณิชย์อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการอย่างมีธรรมาภิบาล

(2) ตลาดทุน ปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อให้ลงทุนได้อย่างสะดวก พัฒนาระบบสารสนเทศให้ดีขึ้น และส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดธรรมาภิบาลในบริษัทจดทะเบียน

(3) กองทุนรวม ส่งเสริมให้บริษัทผู้จัดการกองทุนรวม ทำบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพ เพื่อดึงดูดผู้ลงทุน รวมทั้งใช้ระบบภาษีเป็นสิ่งล่อใจเพื่อส่งเสริมการลงทุน

- เพิ่มการลงทุน การส่งออก และการจ้างงานในประเทศ

(1) การลงทุน ทำการปรับปรุงกฎหมายการปราบปรามคอร์รัปชันให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการลงทุน

(2) การส่งออก แสวงหาตลาดใหม่ในต่างประเทศ เปิดศูนย์ประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศเพื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการเจรจาการค้าแบบทวิภาคี และมีการปรับอัตราภาษีนำเข้าสินค้าเกษตรขั้นพื้นฐาน

(3) การจ้างงาน รัฐบาลมีการลงทุนสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานภายในประเทศ เช่น ด้านสื่อสาร พลังงานไฟฟ้า และพลังงานน้ำ ทำให้มีความจำเป็นต้องมีแรงงานในการก่อสร้าง รวมทั้งยังส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อรองรับการจ้างงาน นอกจากนี้รัฐบาลได้มีแนวนโยบายเพื่อแก้ปัญหาในประเทศภายใน 100 วัน นับแต่วันได้รับตำแหน่ง โดยมุ่งเน้นนโยบาย 5 ด้าน ดังนี้

(1) การพัฒนาภาคเกษตรกรรม และป่าไม้

(2) ปรับปรุงนโยบายพลังงาน

(3) พัฒนาภาคอุตสาหกรรม สาธารณูปโภคพื้นฐาน เพื่อเป็นแหล่งรองรับแรงงาน

(4) พัฒนาให้เศรษฐกิจในประเทศเติบโตอย่างเสถียรภาพ

(5) จัดหาเงินทุนนอกงบประมาณเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเพื่อให้การเนินการนโยบายดังกล่าวข้างต้นบรรลุผลสำเร็จ

รัฐบาลได้มีวิธีการดำเนินมาตรการดังนี้

- การต่อต้านการก่อการร้าย เพราะอินโดนีเซียยังประสบปัญหาการก่อการร้ายภายในประเทศ โดยการแก้ปัญหาจะใช้ความร่วมมือของประเทศในภูมิภาค รวมทั้งความร่วมมือจากประเทศที่เป็นเป้าหมายของกลุ่มก่อการร้าย เช่น สหรัฐอเมริกา ฟิลิปปินส์ ออสเตรเลีย

- การปราบปรามการคอร์รัปชันเพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับนักลงทุนและสร้างภาพพจน์ของประเทศ เนื่องจากประเทศอินโดนีเซียมีปัญหาการคอร์รัปชันสูงมากทำให้ภาพลักษณ์ของประเทศดูแย่ และนักลงทุนไม่มีความเชื่อมั่น

- ทางด้านเกษตรกรรม เน้นการเพิ่มมูลค่าของสินค้าการเกษตรโดยการแปรรูปสินค้าเกษตร

- ลดการอุดหนุนราคาน้ำมัน ในสมัยรัฐบาลที่ผ่านมาได้ทำการอุดหนุนราคาน้ำมันมากกว่าเป้าที่ได้ตั้งไว้ เป็นผลกระทบจากราคาน้ำมันในตลาดโลกที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลคือทำให้เกิดการขาดดุลงบประมาณเป็นจำนวนมาก มีผลทำให้รัฐบาลปัจจุบันมีความจำเป็นต้องดำเนินมาตรการลดการอุดหนุนราคาน้ำมัน และเชื้อเพลิง

- ปฏิรูปภาษี เพื่อดึงดูดให้มีการประกอบธุรกิจ การลงทุน
- พัฒนาฝีมือแรงงานด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ตั้งเป้าหมายการส่งออกสินค้าพื้นฐาน (ยกเว้นน้ำมันและแก๊สธรรมชาติ) เพิ่มขึ้น โดยใช้การ

เจรจาโดยตรงผ่านกลุ่มประเทศที่ให้ความร่วมมือต่าง ๆ เช่น ASEAN และมุ่งขยายตลาดไปยังประเทศจีนโดยที่ผลผลิตสินค้าที่แตกต่างจากสินค้าจีนเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันกันเอง พร้อมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพโดยปรับปรุงกระบวนการผลิตและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

ปัจจุบันเศรษฐกิจของอินโดนีเซียมีการขยายตัวและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยอินโดนีเซียมีทรัพยากรที่อุดมสมบูรณ์ และค่าจ้างแรงงานไม่สูงมาก ล้วนเป็นปัจจัยดึงดูดต่างชาติให้มาลงทุน

4. ระบบโลจิสติกส์ในอินโดนีเซีย

1) ภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ในอินโดนีเซีย

เนื่องจากภูมิประเทศของอินโดนีเซียที่เป็นหมู่เกาะเป็นจำนวนมากทำให้การบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์นั้นทำได้ยาก แม้ว่ากลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในประเทศจะกระจุกตัวอยู่ในเกาะชวา แต่ท่าแหล่งวัตถุดิบต่างๆ ในประเทศก็มีการกระจายตัวอยู่ในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศอินโดนีเซียทำให้มีความจำเป็นต้องมีการใช้โหมดขนส่งสินค้าทั้งทางถนนและทางเรือผสมกัน เมื่อต้นทุนของการขนส่งสินค้ามีมากย่อมส่งผลกระทบต่อราคาของสินค้าแม้กระทั่งสินค้าเกษตรเช่นส้มที่นำเข้าจากประเทศจีนกลับมีราคาถูกกว่าส้มที่ปลูกในประเทศอินโดนีเซียเอง และสัปปะรดกระป๋องสามารถส่งไปประเทศมาเลเซียได้โดยมีต้นทุนที่ถูกกว่าส่งมาที่เกาะชวา

นอกจากอุปสรรคทางพื้นที่ที่ไม่เอื้ออำนวยแล้ว ระบบศุลกากรของประเทศก็ล้าหลัง โดยยังใช้ระบบเอกสารที่เป็นกระดาษอยู่ (Paper-based system) อีกทั้งยังมีเรื่องของการเรียกรับค่าตอบแทนจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานต่างๆเป็นไปอย่างสะดวก

ดังนั้นในปี ค.ศ. 2010 รัฐบาลของประธานาธิบดีซูซีโล บัมบัง จึงได้ออกนโยบายในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศทั้งในด้านการขนส่งทางถนน และทางน้ำ รวมถึงการปฏิรูประบบศุลกากรและปราบปรามการคอร์รัปชัน โดยการพัฒนาทั้งหมดนี้เพื่อให้รองรับกับการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งอุปสรรคของการปฏิรูประบบโลจิสติกส์ของประเทศอินโดนีเซียคือปัญหาเรื่องงบประมาณที่จะนำมาพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานมีไม่เพียงพอต่อโครงการขนาดใหญ่ ในขณะที่ประเทศต้องเผชิญกับภัยธรรมชาติ และการก่อการร้ายที่ทำลายความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติ

ตารางที่ 2.13 สภาพทั่วไปของอินโดนีเซีย

ระยะทาง	มากกว่า 5,000 กิโลเมตร จากตะวันตกเฉียงเหนือไปยังตะวันออกเฉียงใต้
ครอบคลุม	6,000 เกาะ ท่าเรือยุทธศาสตร์ 25 แห่ง, ท่าเรือพาณิชย์ 111 แห่ง, ท่าเรือที่ไม่เชิงพาณิชย์ 614 แห่ง, สนามบินระหว่างประเทศ 27 แห่งและสนามบินภายในประเทศมากกว่า 100 แห่ง

ตารางที่ 2.13 สภาพทั่วไปของอินโดนีเซีย (ต่อ)

ประชากร	โดยรวม 240 ล้านคน เกาะสุมาตรา : ร้อยละ 20 เกาะกะลิมันตัน : ร้อยละ 10 เกาะชวา : ร้อยละ 60 เกาะสุราเวสี : ร้อยละ 8 เกาะอีเรียน จายา : ร้อยละ 1
กิจกรรม	แหล่งการผลิต : เกาะชวา แหล่งทรัพยากร : นอกเกาะชวา

ตารางที่ 2.14 ดัชนีทางด้านโลจิสติกส์ของอินโดนีเซีย

ประเภท	Score	อันดับ (ของโลก)
Overall LPI	2.76	75
Customs	2.43	72
Infrastructure	2.54	67
International shipments	2.82	80
Logistics competence	2.47	92
Tracking & tracing	2.77	80
Timeliness	3.46	69

ที่มา : World Bank (2012)

2) โครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์

ทางถนน

ประเทศอินโดนีเซียมีถนนรวม 437,759 กิโลเมตรกระจายตัวอยู่บนเกาะชวาเป็นส่วนใหญ่ นอกนั้นอยู่บนเกาะสลาเวสีและกะลิมันตันบางส่วนเท่านั้น อีกทั้งยังเป็นถนนลาดยางไม่เกินร้อยละ 60 ของถนนทั้งหมด

ทางราง

ทางรถไฟของอินโดนีเซียมีความยาวรวม 5,042 กิโลเมตร แต่เครือข่ายขนส่งทางรางทั้งหมดอยู่บนเกาะชวาจะมีเพียงแค่อีกร้อยละ 20 เท่านั้นที่อยู่บนเกาะสุมาตรา มีเส้นทางที่สำคัญได้แก่

- เส้นทางรถไฟสายเหนือถึงตอนกลางของเกาะชวา
- สาย Bima เป็นรถไฟด่วนเชื่อมระหว่าง Yogyakarta กับ Solo
- สาย Mutiara เป็นรถไฟด่วนผ่านจังหวัดต่างๆ ขึ้นไปทางตอนเหนือของเกาะชวา
- สาย Senja Utama เป็นรถด่วนช่วงกลางวันเชื่อม Yogyakarta กับ Solo
- สาย Parahyangan เชื่อมจากการ์ตา - บันดุง ใช้เวลาเดินทางประมาณ 4 ชั่วโมง

ทางน้ำ

ประเทศอินโดนีเซียมีลักษณะเป็นเกาะ การขนส่งทางน้ำจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญมาก โดยอินโดนีเซียมีท่าเรือเป็นจำนวนมาก แต่เกือบทั้งหมดมีขนาดเล็กและล้าสมัย อินโดนีเซียมีท่าเรือสำคัญคือ

- ท่าเรือ Tanjung Priok อยู่ในนครจาการ์ตา เป็นท่าเรือใหญ่สุดของประเทศ ปริมาณสินค้าผ่านท่าเรือปีละ ประมาณ 2.1 ล้านตัน

- ท่าเรือ Tanjung Perak อยู่ในเมืองสุราบายา ขนส่งสินค้าได้ปีละ 1.2 ล้านตัน
- ท่าเรือ Belawan อยู่ในเมืองเมดาน ขนส่งสินค้าได้ 2 แสนตัน
- ท่าเรือ Tanjung Emas อยู่ใน Semarang ปริมาณสินค้าผ่านท่าเรือนี้ประมาณปีละ 2.6 แสนตัน

- ท่าเรือ Makassar ปริมาณสินค้าผ่านท่าเรือประมาณ 1.8 แสนตัน
- ท่าเรือ Pontianak ปริมาณสินค้า 9.3 หมื่นตัน
- ท่าเรือ Panjang ปริมาณสินค้า 7.6 หมื่นตัน
- ท่าเรือ Palembang ปริมาณสินค้า 5 หมื่นตัน

ทางอากาศ

ประเทศอินโดนีเซียมีท่าอากาศยานเป็นจำนวนมาก แต่สำหรับท่าอากาศยานที่สำคัญได้แก่

- Soedarno Hatta International Airport อยู่ทางตะวันตกเฉียงเหนือของนครจาการ์ตา ห่างออกไปประมาณ 20 กิโลเมตร

- Halim Perdanakusuma International Airport อยู่ทางตะวันออกเฉียงใต้ของนครจาการ์ตา ห่างออกไปประมาณ 13 กิโลเมตร

- Polonia International Airport อยู่ในเขตเมืองเมดานจังหวัดสุมาตราเหนือ
- Ngurah Rai International Airport ตั้งอยู่ทางใต้ของเมืองเดนปาซาร์ จังหวัดบาหลี ห่างออกไปประมาณ 13 กิโลเมตร

- Juanda International Airport อยู่ในเขตเมืองสุราบายา จังหวัดชาวตะวันออก
- Ratunkangi International Airport อยู่ในเขตเมืองมานาโด (Manado) จังหวัดสุลาเวสีเหนือ

- Hasanuddin International Airport ในเขต Ujung Pandang ใน Makassar จังหวัดสุลาเวสีใต้

3) ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอินโดนีเซีย

ประเทศอินโดนีเซียมีผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์อยู่เป็นจำนวนมาก โดยสมาคมโลจิสติกส์ที่สำคัญในประเทศคือ Asosiasi Logistik Indonesia ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 871 ราย (ข้อมูลปี 2012) โดยสมาชิกทั้งหมดประกอบด้วยผู้ให้บริการทั้งในการขนส่งสินค้าทางบกและทางน้ำ รวมถึงผู้ให้บริการกระจายสินค้า

4) การขนส่งระหว่างประเทศไทยและอินโดนีเซีย

เนื่องจากประเทศอินโดนีเซียมีพื้นที่เป็นเกาะ ดังนั้นโหมดการขนส่งที่เป็นไปได้คือการขนส่งทางเรือ และทางอากาศ

ทางเรือ การขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศไทยและอินโดนีเซียจะใช้เวลาประมาณ 5 – 10 วันโดยการขนส่งสินค้าในโหนดนี้มีราคาถูกและขนส่งสินค้าได้เป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง

ทางอากาศ การขนส่งทางอากาศของอินโดนีเซียมีสายการบิน Garuda Airline (GA) เป็นสายการบินแห่งชาติ โดยมีเที่ยวบินไปกลับ กรุงเทพฯ – สิงคโปร์ – จาการ์ตา ทุกวัน และเที่ยวบินไปกลับ กรุงเทพฯ – จาการ์ตา – บาห์ลี ทุกวันพลุห์สบดี, สุร์และเสาร์ และสายการบินไทย ให้บริการทุกวันจาก กรุงเทพฯ – จาการ์ตา และกรุงเทพฯ – บาห์ลี

อินโดนีเซียมีเมืองที่สำคัญได้แก่

- สุราบายา (Surabaya) เป็นเมืองใหญ่อันดับ 2 ของประเทศ อยู่บนเกาะชวา มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 2.5 ล้านคน มีสนามบินนานาชาติคือ Juanda Airport และท่าเรือ Tanjung Perak
- ยอกยาคารต้า (Yogyakarta) ตั้งอยู่บนเกาะชวา เป็นเมืองศูนย์กลางทางด้านศิลปะและวัฒนธรรม นอกจากนั้นเมืองยอกยาคารต้า ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงคือ บุโรพุทโธ (Borobudur) พุทธสถานที่ที่มีชื่อเสียงในภูมิภาคนี้ นอกจากนั้นยังเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยโพรบองของชาวอินดู คือ ปรามบานัน (Prambanan) มีสนามบินหลักคือ Adi Sucipto Airport
- เมดาน (Medan) เป็นเมืองใหญ่ที่สุดของเกาะสุมาตรา และใหญ่ที่สุดเป็นอันดับ 3 ของอินโดนีเซีย มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 2.1 ล้านคน มีสนามบินนานาชาติคือ Polonia Airport และท่าเรือ Belawan Port
- เรียว (Riau) อยู่บนเกาะสุมาตรา มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 5.4 ล้านคน มีสนามบินสำคัญคือ Sultan Syarif Kasim II Airport ท่าเรือคือ Batu Ampar Port
- แจมบี (Jambi) อยู่บนเกาะสุมาตรา มีพื้นที่ 4.5 หมื่นตารางกิโลเมตร มีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 2.5 ล้านคน มีสนามบินหลัก คือ Sultan Thaha Airport
- ปาเลมบัง (Palembang) อยู่บริเวณด้านใต้ของเกาะสุมาตรา สนามบินหลัก คือ Sultan Baharudin II Airport ท่าเรือคือ Boom Baru Port
- เดนปาสาร์ (Denpasar) เป็นเมืองหลวงของเกาะบาห์ลี (Bali) ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง มี สนามบินนานาชาติคือ Gusti Ngurah Rai International Airport

5) โอกาสและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย

โอกาส

- รัฐบาลมีเสถียรภาพ มีนโยบายที่ชัดเจน
- ประเทศอินโดนีเซียกำลังพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในประเทศเหมาะแก่การร่วมลงทุนในโครงการต่างๆ ของรัฐบาลอินโดนีเซีย
- ประเทศอินโดนีเซียส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ
- แรงงานในประเทศมีเป็นจำนวนมากและค่าแรงต่ำ

อุปสรรค

- โครงสร้างระบบสาธารณูปโภคของประเทศอินโดนีเซียยังมีปัญหาด้านคุณภาพและไม่เพียงพอต่อความต้องการ

- มีความเสี่ยงที่จะเกิดภัยธรรมชาติ เช่นแผ่นดินไหว, ภูเขาไฟระเบิดและลมพายุ
- ยังมีการก่อการร้ายภายในประเทศ

บทที่ 3

วิธีการทำวิจัย

3.1 ขอบเขตของการทำวิจัย

3.1.1 วิธีการทำวิจัย

วิธีการทำวิจัยในโครงการประกอบด้วย 8 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

เป็นการรวบรวมความรู้จากการศึกษางานวิจัย ทฤษฎี และรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากแหล่งความรู้และข้อมูลต่างๆ ที่จัดทำโดยหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัย และภาคเอกชน ได้แก่ บทความวิชาการ ข่าวสารและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วารสาร วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้และข้อมูลมาประกอบการศึกษาในโครงการนี้

2. สร้างแบบสอบถาม (Develop questionnaire)

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 แบบสอบถาม ตามประเภทของผู้ที่ให้ข้อมูล คือ กลุ่มผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และกลุ่มผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งได้มีการกำหนดขอบเขตหรือประเด็นที่จะประเมินให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย โดยออกแบบแบบสอบถามโดยใช้ทฤษฎีและตัวอย่างที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัย ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

1) ร่างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการประเมิน และชนิดของคำถามในแบบสอบถาม จากนั้นจึงได้ทำการร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นที่จะประเมิน โดยใช้ตัวชี้วัดจาก SERVQUAL และ Logistics Scorecard รวมถึงประเด็นเกี่ยวกับ AEC โดยให้มีความต่อเนื่องกันของคำถาม กล่าวคือ ในส่วนแรกของแบบสอบถาม จะเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบริษัท และจะนำไปสู่ประเด็นต่างๆ ที่จะใช้ในการประเมิน

2) กำหนดชนิดของคำถาม การกำหนดชนิดของคำถามในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ชนิดคือ คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ และคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่มีคำตอบและตัวเลือกให้กลุ่มตัวอย่างตอบภายในขอบเขตที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

3. ทดสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญจากภาคอุตสาหกรรมโลจิสติกส์จำนวน 5 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัย 1 ท่าน ทำการตรวจสอบ จากนั้นจึงนำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นมาปรับปรุงแบบสอบถาม

4. ทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการโลจิสติกส์และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 20 ราย โดยใช้การประชุมสัมมนาการแบบกลุ่ม (Focus Group)

5. วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม

เป็นการนำผลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ความเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาค่า Cronbach's Alpha ด้วยโปรแกรม SPSS Statistics 17.0 for Windows โดยได้ค่า 0.961 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ทางสถิติ แสดงถึงความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามและสามารถนำไปใช้ทำงานวิจัยได้

6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งในประเทศและประเทศในกลุ่ม ASEAN

คณะผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาและทดสอบแล้วไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ทั้งในประเทศและประเทศในกลุ่ม ASEAN โดยเน้นประเทศหลักๆ ที่มีเครือข่ายการให้บริการด้านโลจิสติกส์กับประเทศไทย ได้แก่ ลาว กัมพูชา พม่า เวียดนาม อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และมาเลเซีย นอกจากนี้แบบสอบถามได้ถูกแปลเป็นภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่นตามความจำเป็นในการเก็บข้อมูล เช่น ภาษาลาว ภาษากัมพูชา เพื่อให้ง่ายต่อการทำแบบสอบถามของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามใช้เวลาประมาณ 8 เดือน ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2555 ถึง 31 มีนาคม 2556 โดยการเก็บข้อมูลในประเทศทำโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และสัมภาษณ์ในงานสัมมนาต่างๆ ส่วนการเก็บข้อมูลในต่างประเทศทำโดยการจัดส่งแบบสอบถาม โดยเชิญกลุ่มตัวอย่างมาร่วมงาน เพื่อให้สะดวกต่อการรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ แบบสอบถามที่ได้ถูกตรวจสอบถึงความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับ โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์ในระดับที่ยอมรับได้เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

7. วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติและวิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ตามรายละเอียดในหัวข้อ 3.2 โดยการประมวลผลทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics 17.0 for Window และ MINTAB 16.0

8. พัฒนากลยุทธ์และข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำไปสู่การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค สำหรับอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทย จากนั้นจึงพัฒนากลยุทธ์ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ และข้อเสนอแนะสำหรับผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย และหน่วยงานภาครัฐ

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument) หมายถึง สิ่งที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ต้องใช้เครื่องมือวัดที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ สามารถจำแนกลักษณะข้อมูลที่วัดได้ โดยลักษณะของเครื่องมือวัดที่ดีมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งหมายถึง เครื่องมือที่สามารถวัดในสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวัด โดยความเที่ยงตรงในการวัดแบ่งออกได้หลายอย่างขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวัด คือ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์
2. มีความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งหมายถึง เครื่องมือวัดที่สามารถวัดได้แน่นอน มีความแปรปรวนต่ำ ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็จะได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกันเสมอ

3. มีอำนาจจำแนก (Discrimination) ซึ่งหมายถึง สามารถแยกหรือแบ่งกลุ่มสิ่งที่ถูกวัดออกจากกันถูกต้องตามความเป็นจริง ตามสภาพจริงของสิ่งที่ถูกวัด
4. มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง เครื่องมือที่วัดที่ทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการโดยใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการวัดน้อย

การพัฒนาแบบประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์และคุณภาพในการให้บริการ ใช้เครื่องมือวิจัย 2 แบบ ประกอบกัน คือ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และ เครื่องมือที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1.2.1 เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในประเทศและประเทศกลุ่ม ASEAN ที่เกี่ยวข้องด้วยเครื่องมือและวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คณะวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย โดยการสัมภาษณ์ในเชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เน้นประเด็นสภาพอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มในอนาคต ผลกระทบที่จะได้รับ และการเตรียมความพร้อมเมื่อประเทศเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดคำถามไว้บ้าง เป็นคำถามประเด็นหลัก หรือไม่มีการเตรียมคำถามไว้เลย โดยผู้ถามสามารถปรับเปลี่ยนคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่เปิดกว้าง โดยที่คำตอบอาจนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ในครั้งต่อไปหรือใช้ในการสร้างแบบทดสอบ และแบบสอบถามได้

- 2) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้า โดยผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายจะได้รับคำถามเดียวกัน และเป็นลำดับเดียวกัน การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างทำให้ผู้ถาม สามารถถามในประเด็นที่ต้องการ ภายในขอบเขตที่กำหนดไว้ และข้อมูลที่ได้รับสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ถ้าจำแนกตามจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ในเวลาเดียวกันเป็นเกณฑ์ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล เป็นการสัมภาษณ์ที่มีผู้ให้สัมภาษณ์เพียงคนเดียวเผชิญหน้ากับผู้สัมภาษณ์ นิยมใช้กับงานบริหารบุคคลหรือเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานและเกี่ยวกับการวิจัยโดยทั่วไป
- การสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม (Focus Group) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีผู้ให้สัมภาษณ์หลายราย โดยผู้สัมภาษณ์จะแจ้งวัตถุประสงค์ และป้อนคำถามรวมถึงอธิบายให้กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจคำถามอย่างชัดเจนแล้วให้แต่ละคนตอบ ซึ่งหากมีข้อสงสัยก็สามารถสอบถามได้

ข้อดีและข้อเสียของการสัมภาษณ์เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่น ๆ

การสัมภาษณ์มีข้อดี ดังนี้

- ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ
 - สามารถสอบถามถึงข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่มีความซับซ้อน และสามารถตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบได้
 - สามารถมองเห็นถึงปัจจัยต่างๆของผู้ตอบคำถาม เช่น อารมณ์ สีหน้า
- อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์มีข้อจำกัด ดังนี้

- ใช้ทรัพยากรในการดำเนินการมาก เช่น การคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ เวลา คน การเดินทาง และค่าใช้จ่าย
 - มีความลำบากในการขจัดความลำเอียงของผู้สัมภาษณ์
2. การสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม คณะวิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องหลักในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Providers หรือ LSPs) และ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (Users) โดยประเด็นที่ต้องการศึกษาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ และการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามคณะวิจัยได้ดำเนินการในหลายช่องทาง ได้แก่ การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การส่งแบบสอบถามทางอีเมล การสัมภาษณ์ในงานสัมมนาและงานนิทรรศการต่างๆ
3. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) คณะวิจัยทำการจัดประชุมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม เพื่อระดมความคิดเห็นในประเด็นของการประเมินโอกาสและการดำเนินการที่จะเกิดขึ้นทั้งในเชิงรุกและเชิงรับ ต่อการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย โดยคณะวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการเชิงรุกและเชิงรับ รวมทั้งพัฒนาแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นแผนเชิงรุกและเชิงรับสำหรับภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อใช้ในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้บริบทของ AEC
4. การจัดงานสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ งานสัมมนาร่วมกับสมาคมขนส่งภาคอีสาน งานสัมมนาผู้ให้บริการและผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศลาว กัมพูชา มาเลเซีย และงานสัมมนา CLMV Economics and Industry Development - The Reflection to Thai Industry เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ระดมความคิดเห็นจากทั้งมุมมองของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ภาครัฐ โครงสร้างพื้นฐาน และการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้แก่ เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Scorecard) ซึ่งเครื่องมือทั้งสองถูกใช้ในแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) คณะวิจัยได้นำเอาเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ทั้งในมุมมองของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม เพื่อสร้างความเข้าใจต่อคุณภาพและรูปแบบการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีมิติคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance และ Empathy และแบ่งออกเป็นคำถามทั้งหมด 54 คำถาม โดยแต่ละคำถามจะมีระดับคะแนน 5 ระดับ ซึ่งระดับ 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ที่น้อยที่สุด และ ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังหรือระดับการรับรู้ที่มากที่สุด โดยจะวิเคราะห์ระดับคะแนนระหว่างบริการที่ได้รับจริงและการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดช่องว่างของคุณภาพบริการ 5 อย่าง คือ

ช่องว่างที่ 1 : เกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 2 : เกิดจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและข้อกำหนดของคุณภาพ

ช่องว่างที่ 3 : เกิดจากความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดของคุณภาพและการให้บริการที่เกิดขึ้นจริง

ช่องว่างที่ 4 : เกิดจากความแตกต่างระหว่างการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงและการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ

ช่องว่างที่ 5 : เกิดจากความแตกต่างระหว่างการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังและบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง

ในที่นี้คณะวิจัยจะเลือกวิเคราะห์เพียงแค่ช่องว่างที่ 1, ช่องว่างที่ 3 และช่องว่างที่ 5 สาเหตุอันเนื่องมาจากข้อจำกัดของเวลาและงบประมาณที่ใช้ในการทำวิจัย

2. เครื่องมือวัดประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Scorecard) คณะวิจัยได้นำเครื่องมือวัดประสิทธิภาพของการจัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมาใช้ เพื่อวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในไทยโดยเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกันในประเทศสมาชิกของอาเซียน (ยกเว้นประเทศสิงคโปร์ และประเทศบรูไน) โดยการวัดประสิทธิภาพจะครอบคลุมประเด็นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกลยุทธ์ของสถานประกอบการ 2) ด้านการวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ 4) ด้านการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) ด้านความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ ซึ่งตัวชี้วัดจะมีจำนวนทั้งสิ้น 22 ประเด็น และในแต่ละประเด็นระดับคะแนนจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งระดับ 1 หมายถึง ระดับที่ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ต่ำที่สุด และระดับ 5 หมายถึง ระดับที่ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์มากที่สุด

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

คณะวิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก, แบบสอบถามปลายเปิด, การประชุมกลุ่มย่อย และการจัดสัมมนาทำการวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) และ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังนี้

3.2.1 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คณะวิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับแบบสอบถามที่มีข้อความที่เป็นปลายเปิดในส่วนของการขอความเห็นและข้อเสนอแนะ โดยนำคำตอบที่มีประเด็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันมาจัดไว้เป็นกลุ่มเดียวกัน หลังจากนั้นจะมีการกำหนดค่าความถี่และคำนวณเป็นร้อยละสำหรับประเด็นนั้นๆ นอกจากนี้ยังใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก, การประชุมกลุ่มย่อย และการจัดสัมมนา โดยการนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ และตีความซึ่งทำให้สามารถสรุปภาพรวมของความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ว่ามีความสอดคล้องและมีความแตกต่างกันอย่างไร

2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) คณะวิจัยมีการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ทั้งประเทศไทย และประเทศอื่นๆ จากการทบทวนวรรณกรรมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมา เพื่อหาสิ่งที่เป็จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของ

อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศนั้นๆ หลังจากนั้นก็ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อหากลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับสำหรับผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางทางในการปรับตัวและเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.2.2 เชิงปริมาณ (Quantitative)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นเครื่องมือที่ใช้อธิบายหรือสรุปลักษณะของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความแปรปรวนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด เพื่อแสดงระดับคุณภาพของการบริการทั้ง 5 มิติ จากการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Two-Sample t-Test)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples) คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ การวิเคราะห์นี้ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ Gap 1

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired-Sample t-Test)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบของค่าเฉลี่ยในการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการบริการในแต่ละกลุ่มประชากร นั่นคือ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการรับรู้และความคาดหวังของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ การวิเคราะห์นี้ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของ Gap 3 และ Gap 5

4. Service Quality Equation

ในการวิเคราะห์ผลรวมค่าคะแนนของ SERVQUAL สามารถหาค่าจากสูตรได้ดังนี้

$$SQE_j = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N (P_{ij} / E_{ij})$$

i = ผู้ตอบแบบสอบถามลำดับที่ 1,2,3.....N

j = ประเด็นคุณภาพการให้บริการของ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยมิติที่ 1, 2, 3, 4, 5

P_{ij} = ระดับการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามลำดับที่ i ได้รับจริงในประเด็นคุณภาพที่ j

E_{ij} = ระดับการบริการที่คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับที่ i ในประเด็นคุณภาพที่ j

SQE_j = คุณภาพการให้บริการ

ผลที่ได้จากการเปรียบเทียบจากสูตรข้างต้น จะแบ่งประเด็นการพิจารณาออกเป็น 3 ด้านดังนี้

ค่า SQ_j มีค่าเท่ากับ 1 (SQE_j = 1, P_{ij} = E_{ij}) หมายความว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการในระดับที่เท่ากับการบริการที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวัง ซึ่งผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปกติกับระดับการบริการที่ได้รับ

ค่า SQ_j มีค่ามากกว่า 1 (SQE_j > 1, P_{ij} > E_{ij}) หมายความว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการในระดับที่มากกว่าการบริการที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวัง ซึ่งผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจกับระดับการบริการที่ได้รับ

ค่า SQ_j มีค่ามากกว่า 1 ($SQE_j < 1$, $P_{ij} < E_{ij}$) หมายความว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการในระดับที่น้อยกว่าการบริการที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวัง ซึ่งผู้ใช้บริการมีความรู้สึกไม่พอใจกับระดับการบริการที่ได้รับ

บทที่ 4

สถานภาพของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

ในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความต้องการในบริการของผู้บริโภค จะทำการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ทั้ง 8 ประเทศในอาเซียน เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมของการแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 204 ราย จำแนกเป็นผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย 102 ราย กัมพูชา 23 ราย เวียดนาม 21 ราย อินโดนีเซีย 17 ราย ฟิลิปปินส์ 14 ราย ลาว 12 ราย มาเลเซีย 11 ราย และพม่า 4 ราย ซึ่งรายละเอียดในการวิเคราะห์ จะพิจารณาใน 5 ประเด็นหลัก คือ

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์
- พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์
- มุมมองต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- การประเมินคุณภาพจากการบริการ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

จากข้อมูลผู้บริการทั้ง 204 ราย ใน 8 ประเทศในกลุ่มอาเซียน พบว่า ส่วนใหญ่จะประกอบกิจการภายในประเทศที่ตนอยู่ร้อยละ 73.11 ในขณะที่บางส่วนจะมีการประกอบกิจการระหว่างประเทศ ที่ร้อยละ 26.89 โดยสัดส่วนดังกล่าวจะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ แต่ที่น่าสนใจ คือ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของลาว ซึ่งทั้งหมดประกอบกิจการภายในประเทศเป็นสำคัญ แสดงถึง หน่วยธุรกิจของประเทศไม่ได้พึ่งพิงการประกอบธุรกิจจากต่างประเทศมากนัก ดังนั้น ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยที่ต้องการขยายช่องทางการทำธุรกิจในลาว จำเป็นต้องทำ การให้บริการในพื้นที่ของประเทศลาวเป็นสำคัญ

ตารางที่ 4.1 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามการดำเนินงาน

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบ สอบถาม (ราย)	สัดส่วนการดำเนินงานของกิจการ		ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		ในประเทศ	ต่างประเทศ	
ไทย	92	70.54	29.46	10
อินโดนีเซีย	17	57.89	42.11	0

ตารางที่ 4.1 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามการดำเนินงานกิจการ (ต่อ)

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	สัดส่วนการดำเนินงานของกิจการ		ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		ในประเทศ	ต่างประเทศ	
พม่า	3	66.67	33.33	1
ลาว	10	100.00	0.00	2
เวียดนาม	21	62.50	37.50	0
กัมพูชา	21	85.71	14.29	2
มาเลเซีย	10	80.00	20.00	1
ฟิลิปปินส์	11	61.54	38.46	3
รวม	185	73.11	26.89	19

เมื่อทำการพิจารณาถึงกลุ่มประเภทอุตสาหกรรมของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ พบว่า ผู้ใช้บริการแต่ละประเทศมีการประกอบธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตร อาหารและเครื่องดื่ม เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนมากที่สุด

ตารางที่ 4.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามกลุ่มประเภทอุตสาหกรรม

กลุ่มอุตสาหกรรม	ไทย	อินโดนีเซีย	พม่า	ลาว	เวียดนาม	กัมพูชา	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	รวม
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(ราย)	76	15	4	12	20	22	11	14	174
ไม่ระบุ (ราย)	26	2	0	0	1	1	0	0	30
เกษตรอาหารและเครื่องดื่ม	15.69	15.00	28.57	16.67	12.50	16.00	18.18	15.15	17.22
รองเท้าหนัง และผลิตภัณฑ์หนัง	1.96	5.00	0.00	0.00	0.00	4.00	0.00	3.03	1.75
เหล็ก	3.92	0.00	0.00	0.00	4.17	16.00	0.00	3.03	3.39
สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	1.96	0.00	14.29	0.00	12.50	4.00	0.00	6.06	4.85
ผลิตภัณฑ์ไม้และเฟอร์นิเจอร์	6.86	0.00	14.29	8.33	4.17	4.00	0.00	9.09	5.84
เซรามิกส์และแก้ว	0.98	0.00	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	9.09	3.05

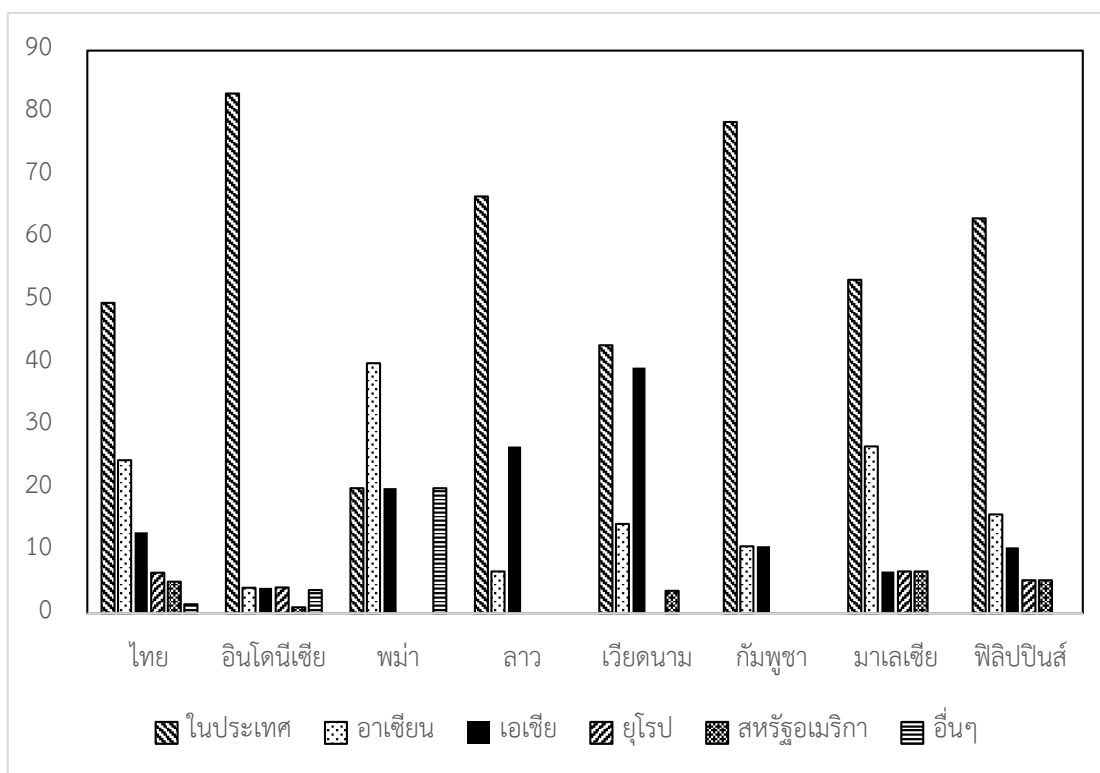
ตารางที่ 4.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามกลุ่มประเภทอุตสาหกรรม (ต่อ)

กลุ่ม อุตสาหกรรม	ไทย	อินโด นีเซีย	พม่า	ลาว	เวียดนาม	กัมพู ชา	มาเล เซีย	ฟิลิปปินส์	รวม
จำนวนผู้ตอบ									
แบบสอบถาม (ราย)	76	15	4	12	20	22	11	14	174
ไม่ระบุ (ราย)	26	2	0	0	1	1	0	0	30
อัญมณีและ เครื่องประดับ	2.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.03	0.75
ยางและ ผลิตภัณฑ์ยาง	4.90	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	9.09	3.03	2.63
ผลิตภัณฑ์พลาสติก	1.96	20.00	0.00	0.00	0.00	4.00	0.00	6.06	4.00
ยาและสารเคมี	4.90	10.00	0.00	16.67	12.50	4.00	0.00	3.03	6.39
น้ำมันและปิโตร เคมี	1.96	20.00	0.00	50.00	4.17	0.00	9.09	0.00	10.65
รถยนต์และ อะไหล่ยานยนต์	15.69	5.00	0.00	0.00	33.33	4.00	9.09	0.00	8.39
เครื่องใช้ไฟฟ้า และ	10.78	15.00	28.57	0.00	12.50	16.00	45.45	6.06	16.80
อิเล็กทรอนิกส์									
กระดาษและ ผลิตภัณฑ์จาก	0.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.09	0.00	1.26
กระดาษ									
การพิมพ์และ ผลิตภัณฑ์	1.96	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	0.00	9.09	1.88
สิ่งพิมพ์									
อื่นๆ	22.55	10.00	0.00	8.33	4.17	20.00	0.00	24.24	11.16

แม้สัดส่วนดำเนินกิจการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่จะเป็นภายในประเทศ แต่เมื่อพิจารณาถึงตลาดของกิจการพบว่า มีการความต้องการส่งสินค้าไปยังในกลุ่มอาเซียนโดยเฉลี่ยร้อยละ 17.83 ตามมาด้วย เอเชีย (16.36) ยุโรป (2.89) สหรัฐอเมริกา (2.69) และอื่นๆ (3.14) และที่น่าสนใจคือผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศพม่าที่มีตลาดของกิจการภายนอกประเทศมากกว่าภายในประเทศ อย่างเห็นได้ชัด

ตารางที่ 4.3 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามตลาดของกิจการ

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	สัดส่วนตลาดของบริษัท						ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		ในประเทศ	อาเซียน	เอเชีย	ยุโรป	สหรัฐอเมริกา	อื่นๆ	
ไทย	82	49.64	24.46	12.95	6.47	5.04	1.44	20
อินโดนีเซีย	17	83.12	4.06	4.06	4.12	0.94	3.71	0
พม่า	2	20.00	40.00	20.00	0.00	0.00	20.00	2
ลาว	11	66.67	6.67	26.66	0.00	0.00	0.00	1
เวียดนาม	20	42.86	14.29	39.29	0.00	3.57	0.00	1
กัมพูชา	22	78.57	10.71	10.71	0.00	0.00	0.00	1
มาเลเซีย	9	53.33	26.67	6.67	6.67	6.67	0.00	2
ฟิลิปปินส์	13	63.16	15.79	10.53	5.26	5.26	0.00	1
รวม	176	57.17	17.83	16.36	2.82	2.69	3.14	28



รูปที่ 4.1 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามตลาดของกิจการ

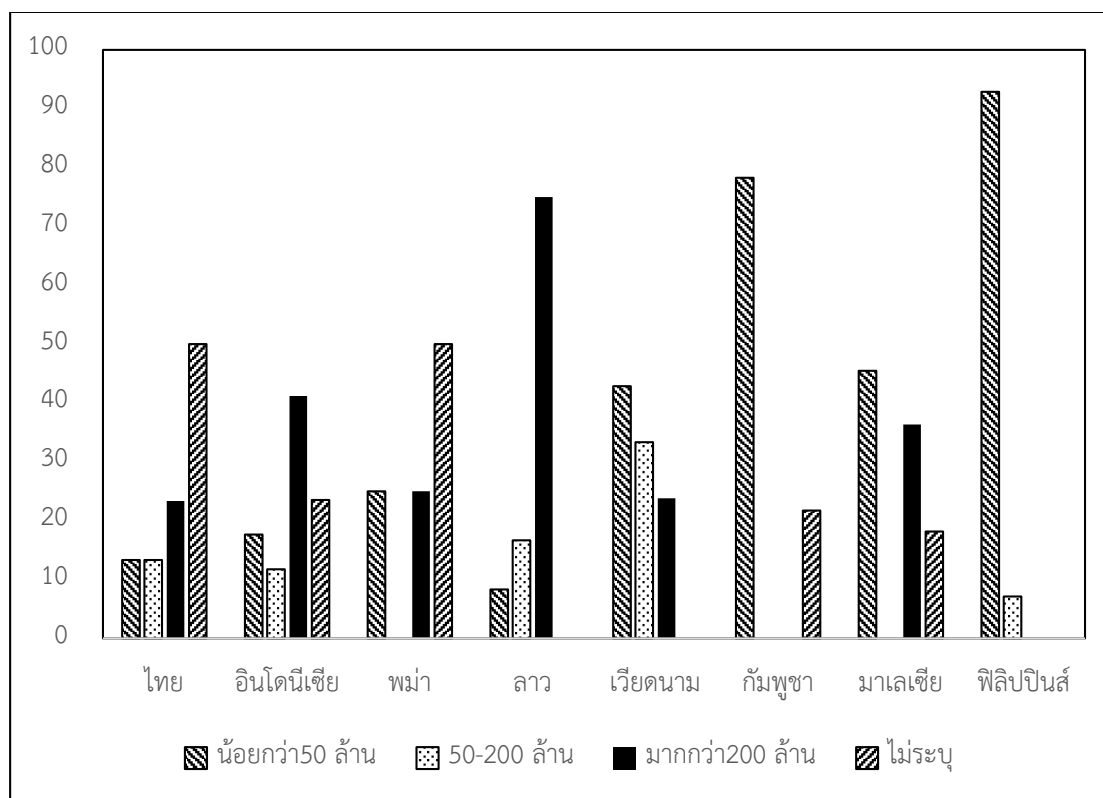
ขนาดของกิจการวิเคราะห์จากทุนจดทะเบียนของแต่ละประเทศ พบว่า ไทย อินโดนีเซีย พม่า และลาว ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท จัดว่าเป็นกิจการขนาดใหญ่ ในขณะที่ เวียดนาม กัมพูชา มาเลเซีย และฟิลิปปินส์มีสัดส่วนทุนจดทะเบียนส่วนใหญ่ไม่เกิน 50 ล้านบาท นั่นคือ ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ส่วนมากเป็นขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.4 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	ทุนจดทะเบียนของกิจการ				ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
		น้อยกว่า50 ล้าน	50-200 ล้าน	มากกว่า200 ล้าน	ไม่ ระบุ	
ไทย	60	13.33	13.33	23.34	50.00	42
อินโดนีเซีย	13	17.65	11.76	41.18	23.53	4
พม่า	1	25.00	0.00	25.00	50.00	3
ลาว	12	8.33	16.67	75.00	0.00	0
เวียดนาม	21	42.86	33.33	23.81	0.00	0
กัมพูชา	18	78.26	0.00	0.00	21.74	5

ตารางที่ 4.4 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ (ต่อ)

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	ทุนจดทะเบียนของกิจการ				ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
		น้อยกว่า50 ล้าน	50-200 ล้าน	มากกว่า200 ล้าน	ไม่ ระบุ	
มาเลเซีย	9	45.46	0.00	36.36	18.18	2
ฟิลิปปินส์	14	92.86	7.14	0.00	0.00	0
รวม	148	40.47	10.28	28.09	20.43	56

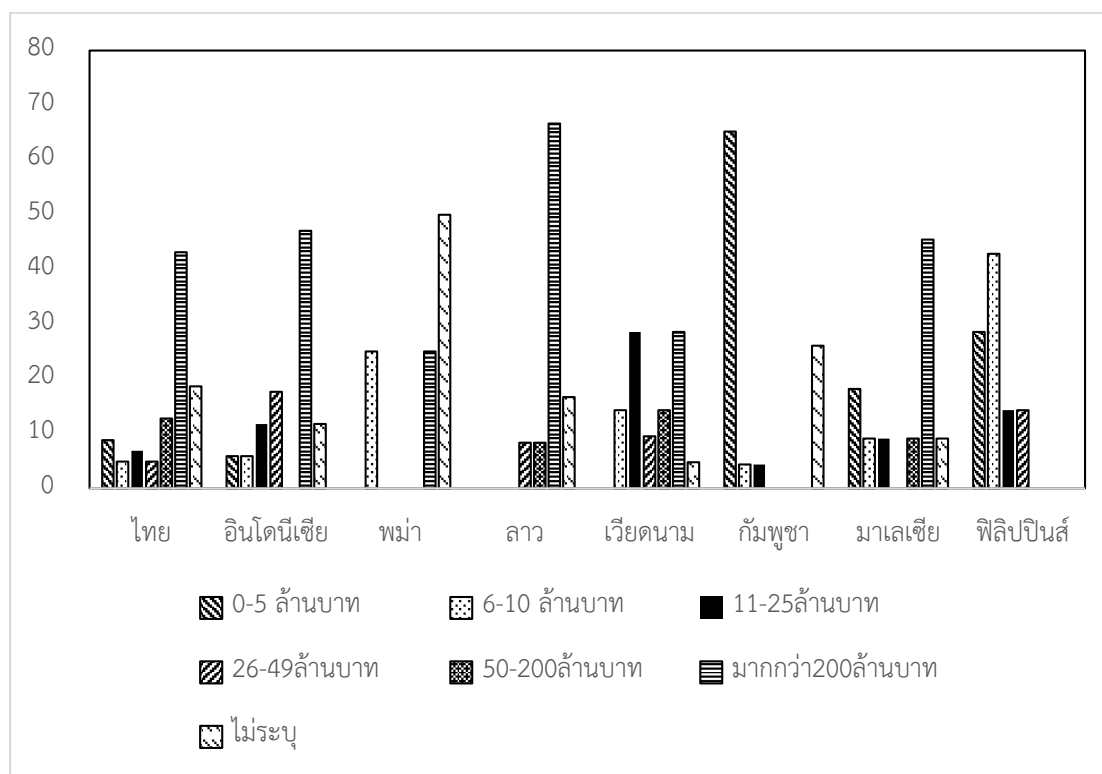


รูปที่ 4.2 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ

เมื่อทำการพิจารณารายได้เฉลี่ยต่อปีของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ที่มากกว่า 200 ล้านบาท ซึ่งสอดคล้องกับขนาดธุรกิจของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 4.5 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี (คิดที่3ปีย้อนหลัง) ของกิจการ

ประเทศ	จำนวน ผู้ตอบแบบ สอบถาม (ราย)	รายได้เฉลี่ยต่อปี(คิดที่3ปีย้อนหลัง)							ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
		0-5 ล้าน บาท	6-10 ล้าน บาท	11-25 ล้าน บาท	26- 49 ล้าน บาท	50-200 ล้าน บาท	มากกว่า 200ล้าน บาท		
ไทย	83	8.82	4.90	6.86	4.90	12.75	43.14	18.63	19
อินโดนีเซีย	15	5.88	5.88	11.76	17.65	0.00	47.06	11.76	2
พม่า	2	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00	25.00	50.00	2
ลาว	10	0.00	0.00	0.00	8.33	8.33	66.67	16.67	2
เวียดนาม	20	0.00	14.29	28.57	9.52	14.29	28.57	4.76	1
กัมพูชา	17	65.22	4.35	4.35	0.00	0.00	0.00	26.08	6
มาเลเซีย	10	18.18	9.09	9.09	0.00	9.09	45.45	9.09	1
ฟิลิปปินส์	14	28.57	42.86	14.29	14.29	0.00	0.00	0.00	0
รวม	171	15.83	13.30	9.37	6.84	5.56	31.99	137	33



รูปที่ 4.3 สัดส่วนผู้ใช้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี (คิดที่3ปีย้อนหลัง) ของกิจการ

สัดส่วนจำนวนพนักงานปัจจุบันของกิจการมีจำนวนมากกว่า 200 คน และเมื่อพิจารณาทุนจดทะเบียนรายได้ของกิจการ และจำนวนพนักงานพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีขนาดธุรกิจขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.6 สัดส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามจำนวนพนักงานปัจจุบันของกิจการ

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	จำนวนพนักงานปัจจุบันของกิจการ				ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		0-50 คน	50-200คน	มากกว่า200คน	ไม่ระบุ	
ไทย	101	19.61	19.61	59.80	0.98	1
อินโดนีเซีย	16	0.00	29.41	64.71	5.88	1
พม่า	4	50.00	0.00	50.00	0.00	0
ลาว	12	0.00	91.67	8.33	0.00	0
เวียดนาม	20	33.33	19.05	42.86	4.76	1
กัมพูชา	23	73.91	17.39	8.70	0.00	0
มาเลเซีย	10	27.27	18.18	45.45	9.10	1
ฟิลิปปินส์	14	85.71	14.29	0.00	0.00	0
รวม	200	36.23	26.20	34.98	2.59	4

4.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์

สิ่งที่น่าสนใจในการศึกษานอกจากลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มประเทศอาเซียนแล้ว พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ อันได้แก่ เหตุผลที่กิจการเลือกใช้บริการจากภายนอกองค์กร (Outsourcing) ช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ประเภทของบริการที่กิจการได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ร้อยละของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ กลยุทธ์ทางธุรกิจที่กิจการพิจารณาว่ามีกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นตัวส่งเสริมที่สำคัญ และกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของกิจการก็ควรนำมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นช่องทางการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต่อไปได้

เมื่อพิจารณาเหตุผลที่กิจการเลือกใช้บริการจากภายนอกองค์กร (Outsourcing) พบว่า ผู้ใช้บริการจากทั้ง 8 ประเทศส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากภายนอกองค์กร (Outsourcing) เนื่องด้วยมีความต้องการได้รับการบริการทางด้านโลจิสติกส์จากมืออาชีพ เป็นเหตุผลสำคัญ ในสัดส่วนร้อยละ 30.57 ตามมาด้วย เหตุผลเพื่อเป็นการลดต้นทุนโลจิสติกส์ (28.86) จะได้มุ่งเน้นที่ธุรกิจหลักของกิจการ (27.07) และเพื่อการขยายตลาดของกิจการ (13.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 เหตุผลในการเลือก Outsourcing ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	จำนวน ผู้ตอบ แบบ สอบถาม	เหตุผลที่กิจการเลือกใช้บริการจากภายนอกองค์กร (Outsourcing) ในกิจกรรมโลจิสติกส์ของกิจการ				ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
		เพื่อลดต้นทุนโล	เพื่อให้บริการ	เพื่อมุ่งเน้นที่ธุรกิจ	เพื่อขยาย	
		จิสติกส์	จากมืออาชีพ	หลักของกิจการ	ตลาด	
ไทย	101	35.26	34.62	18.59	11.54	1
อินโดนีเซีย	17	24.44	26.67	33.33	15.56	0
พม่า	4	16.67	33.33	33.33	16.67	0
ลาว	12	26.32	47.37	10.53	15.79	0
เวียดนาม	21	48.65	16.22	18.92	16.22	0
กัมพูชา	23	18.42	28.95	42.11	10.53	0
มาเลเซีย	10	35.00	40.00	25.00	0.00	1
ฟิลิปปินส์	14	26.09	17.39	34.78	21.74	0
รวม	202	28.86	30.57	27.07	13.51	2

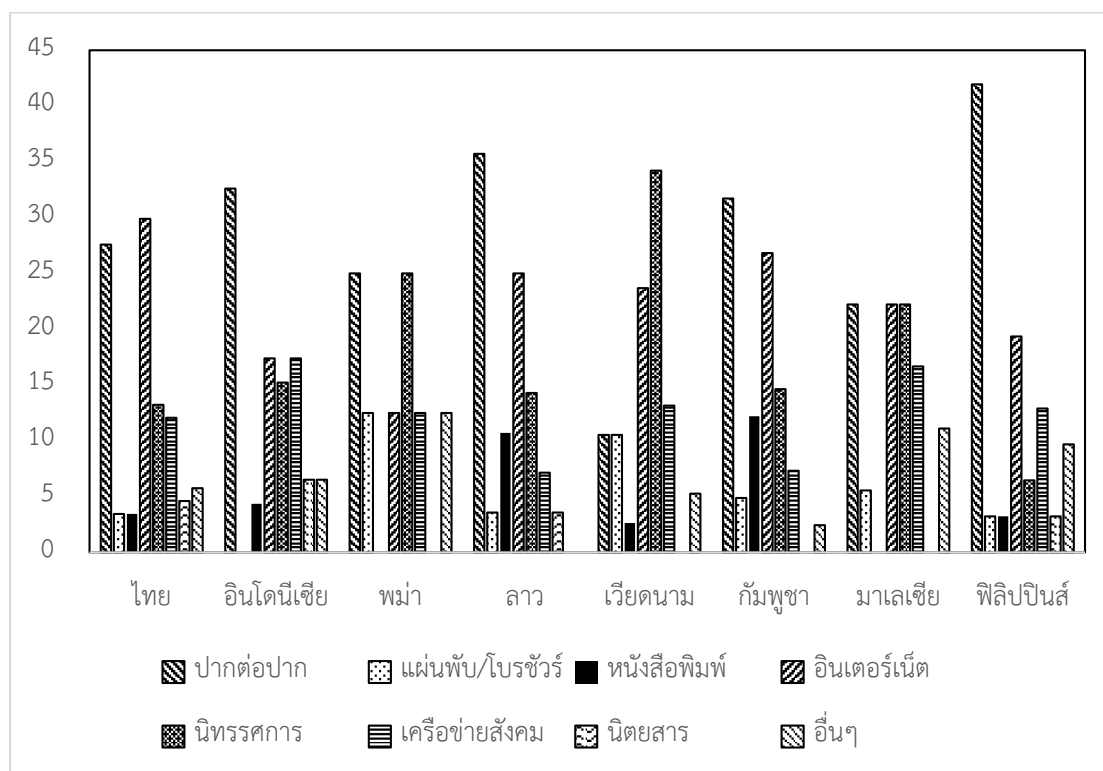
ผู้ให้บริการจะมีการค้นหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตามช่องทางต่าง พบว่า ช่องทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ ช่องทางบอกต่อปากต่อปากมากถึงร้อยละ 28.41 ตามมาด้วย ช่องทางอินเทอร์เน็ต (22.11) ค้นหาตามสถานที่ที่มีการจัดนิทรรศการ (18.16) เครือข่ายสังคม (12.39) อื่นๆ (6.66) แผ่นพับและโบรชัวร์ (5.47) หนังสือพิมพ์ (4.57) และนิตยสาร (2.24) ตามลำดับ ที่น่าสนใจคือ ฝั่งประเทศมาเลเซีย เป็นประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคมมากที่สุด ดังนั้น ผู้ใช้บริการส่วนมากจึงพึ่งเทคโนโลยีเป็นหลักในการหาข้อมูล ในขณะที่ประเทศพม่ายังต้องใช้ช่องทางการสื่อสารด้วยเอกสาร เป็นช่องทางหลักในการหาข้อมูล ความแตกต่างของช่องทางการหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ส่งผลให้หากผู้ประกอบการไทยต้องการหาช่องทางการตลาดเพิ่มเติม อาจจำเป็นต้องพิจารณาช่องทางที่มีประสิทธิภาพที่มีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศด้วย

ตารางที่ 4.8 สัดส่วนช่องทางการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	จำนวน ผู้ตอบแบบ สอบถาม (ราย)	ช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์								ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
		ปากต่อปาก	แผ่นพับ/โบรชัวร์	หนังสือพิมพ์	อินเทอร์เน็ต	นิทรรศการ	เครือข่ายสังคม	นิตยสาร	อื่นๆ	
ไทย	100	27.59	3.45	3.45	29.89	13.22	12.07	4.60	5.75	2
อินโดนีเซีย	17	32.61	0.00	4.35	17.39	15.22	17.39	6.52	6.52	0

ตารางที่ 4.8 สัดส่วนช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์								ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		ปากต่อปาก	แผ่นพับ/โบรชัวร์	หนังสือพิมพ์	อินเทอร์เน็ต	นิทรรศการ	เครือข่ายสังคม	นิตยสาร	อื่นๆ	
พม่า	4	25.00	12.50	0.00	12.50	25.00	12.50	0.00	12.50	0
ลาว	12	35.71	3.57	10.71	25.00	14.29	7.14	3.57	0.00	0
เวียดนาม	20	10.53	10.53	2.63	23.68	34.21	13.16	0.00	5.26	1
กัมพูชา	23	31.71	4.88	12.20	26.83	14.63	7.32	0.00	2.44	0
มาเลเซีย	10	22.22	5.56	0.00	22.22	22.22	16.67	0.00	11.11	1
ฟิลิปปินส์	14	41.94	3.23	3.23	19.35	6.45	12.90	3.23	9.68	0
รวม	200	28.41	5.47	4.57	22.11	18.16	12.39	2.24	6.66	4



รูปที่ 4.4 สัดส่วนช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะมีปัจจัยกำหนดในการเลือกผู้ให้บริการ จากมุมมองโดยภาพรวมของผู้ให้บริการในกลุ่มอาเซียน พบว่า ผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับค่าบริการและค่าธรรมเนียมเป็นอันดับหนึ่ง ตามมาด้วย ชื่อเสียงของกิจการ คุณภาพของบริการ ความหลากหลายของบริการ ความถูกต้องของเอกสารที่จัดทำ และความสามารถในการขยายธุรกิจร่วมกับลูกค้า แสดงถึง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในภูมิภาคยังคงต้องเน้นการตั้งราคาค่าบริการที่สมเหตุผล และสามารถแสดงค่าใช้จ่ายในการให้บริการอย่างเหมาะสมได้ โดยเฉพาะกับกลุ่มประเทศที่กำลังมีอัตราการเติบโตของภาคธุรกิจบริการค่อนข้างมาก ส่งผลให้การแข่งขันทางด้านราคาค่าบริการค่อนข้างสูง อาทิ เวียดนาม กัมพูชา และมาเลเซีย

ในขณะที่ประเทศที่กำลังสร้างมาตรฐานในการบริการให้มีความเป็นเท่าเทียมกันมากขึ้น และต้องการได้รับการที่มีความน่าเชื่อถือ อาทิ อินโดนีเซีย พม่า และฟิลิปปินส์ ผู้บริโภคจะเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เน้นด้านชื่อเสียงของผู้ประกอบการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับการลงพื้นที่สำรวจ พบว่า มาตรฐานการให้บริการทางด้านการขนส่งสินค้าในประเทศเหล่านี้จะยังคงใช้ผู้ประกอบการท้องถิ่น เป็นหลัก เนื่องจากสภาพภูมิประเทศที่มีความยากลำบากในการขนส่ง การใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ระหว่างเขตพื้นที่ ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความต้องการการบริการที่เป็นมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างโครงข่ายด้านการขนส่งที่เหมาะสมต่อไป

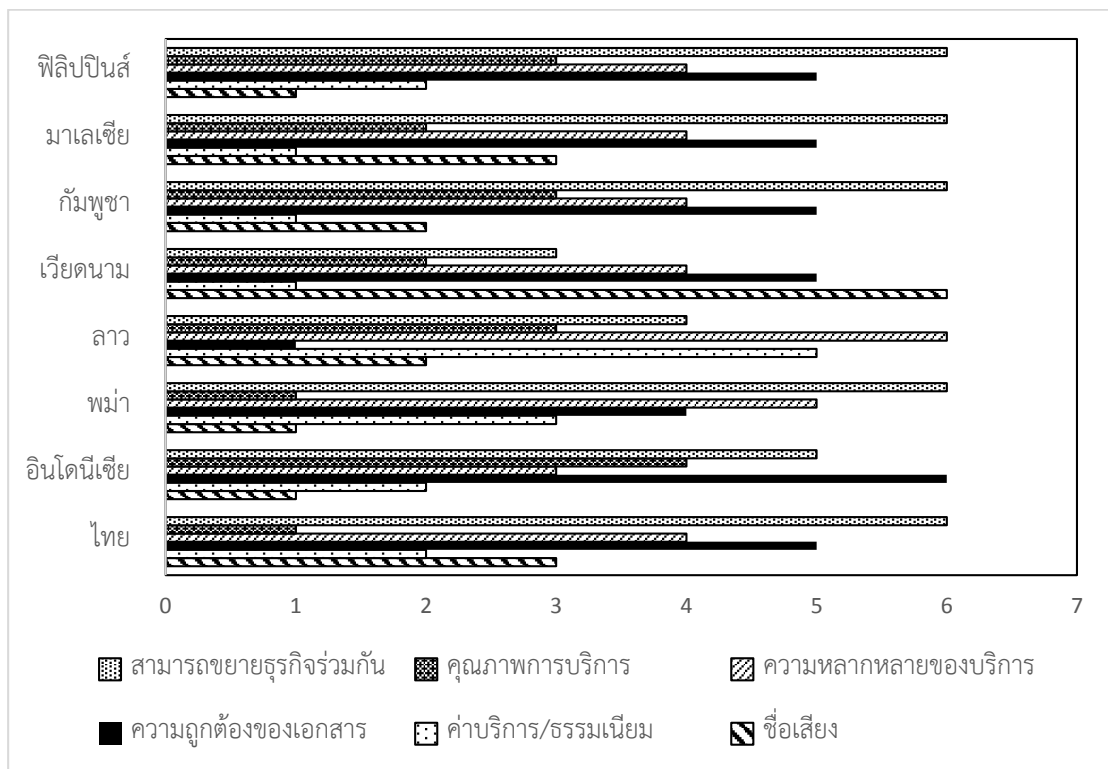
ประเทศไทย และลาว เป็นประเทศที่น่าสนใจ เนื่องจากมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์แตกต่างจากกลุ่มประเทศอื่นๆ อย่างชัดเจน โดยไทยจะเน้นในด้านคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ เนื่องจากความหลากหลายของระดับการให้บริการภายในประเทศ จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยนั้นมีลักษณะการดำเนินการหลายหลายรูปแบบ อาทิ การดำเนินกิจการโลจิสติกส์ครบวงจร การมีโหมดการขนส่งที่หลากหลาย เป็นต้น ดังนั้นผู้บริโภคจึงมีความสนใจในด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นสำคัญ ในขณะที่ผู้ใช้บริการของลาวจะเลือกความถูกต้องของเอกสารในการดำเนินการเป็นสำคัญ เนื่องจาก ลาวเป็นประเทศที่อยู่ศูนย์กลางในภูมิภาคอาเซียน มีเขตแดนประเทศติดกับไทย พม่า จีน เวียดนาม และกัมพูชา ทำให้การขนส่งสินค้าโดยส่วนมากจำเป็นต้องมีการโคจรผ่านประเทศลาว ดังนั้นเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์ก็จะมีหลากหลาย ทั้งทางด้านประเภท จำนวน และด้านภาษา ส่งผลให้ปัจจัยที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการจะเลือกผู้ดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์นั้น จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการทางด้านเอกสารข้ามประเทศได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.9 ลำดับปัจจัยที่สำคัญในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	ผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ปัจจัยในการเลือก LSP						ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		ชื่อเสียง	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	ความถูกต้องของเอกสาร	ความหลากหลายของบริการ	คุณภาพการบริการ	สามารถขยายธุรกิจร่วมกัน	
ไทย	99	3	2	5	4	1	6	3
อินโดนีเซีย	17	1	2	6	3	4	5	0

ตารางที่ 4.9 ลำดับปัจจัยที่สำคัญในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

ประเทศ	ผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ปัจจัยในการเลือก LSP						ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		ชื่อเสียง	ค่าบริการ/ธรรมเนียม	ความถูกต้องของเอกสาร	ความหลากหลายของบริการ	คุณภาพการบริการ	สามารถขยายธุรกิจร่วมกัน	
พม่า	3	1	3	4	5	1	6	1
ลาว	12	2	5	1	6	3	4	0
เวียดนาม	21	6	1	5	4	2	3	0
กัมพูชา	23	2	1	5	4	3	6	0
มาเลเซีย	10	3	1	5	4	2	6	1
ฟิลิปปินส์	14	1	2	5	4	3	6	0
รวม	199	2	1	5	4	3	6	5

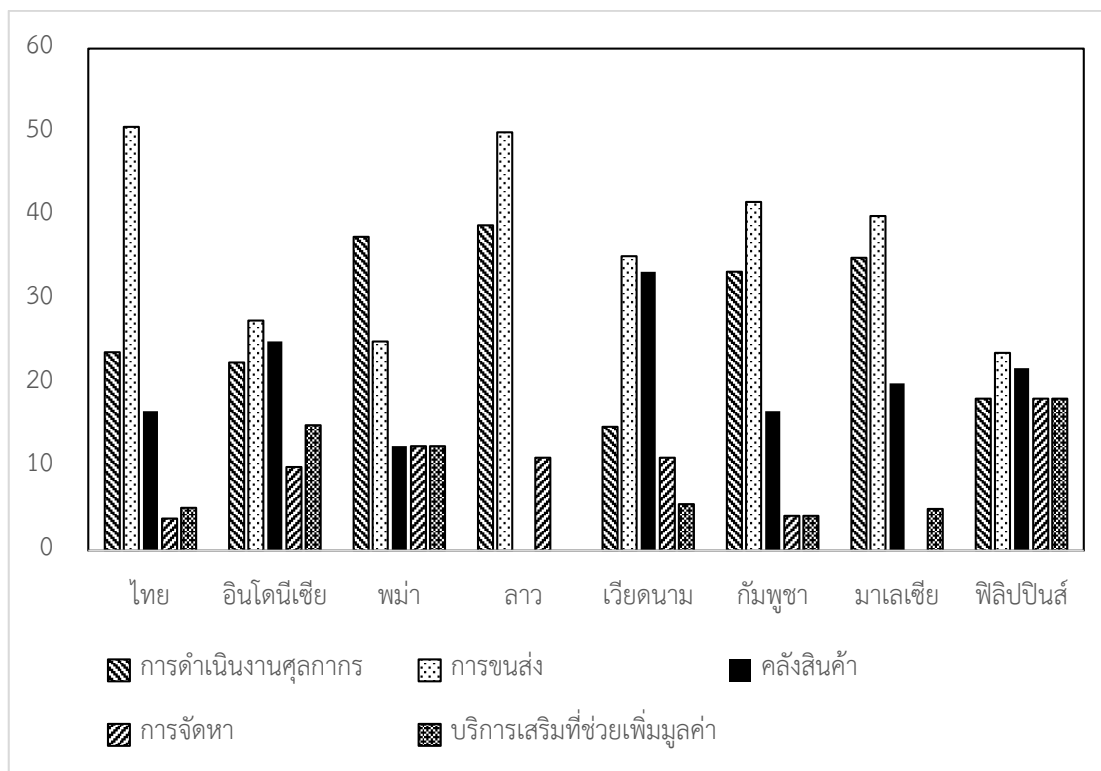


รูปที่ 4.5 ลำดับปัจจัยที่สำคัญในการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์

เมื่อมีการใช้บริการทางด้านโลจิสติกส์ ผู้ใช้บริการจะมีการใช้ในการบริการแต่ละประเภทที่หลากหลาย ในภาพรวมผู้ให้บริการในกลุ่มอาเซียนมีความต้องการใช้บริการด้านการขนส่งมากที่สุดถึงร้อยละ 36.71 ตามมาด้วยการดำเนินงานด้านพิธีศุลกากร (27.99) คลังสินค้า (18.25) การจัดหา (8.87) และบริการเสริมที่ช่วยเพิ่มมูลค่าสินค้า (8.19) ตามลำดับ ซึ่งสัดส่วนประเภทการความต้องการใช้บริการดังกล่าวจะคล้ายคลึงกันในทุกประเทศในภูมิภาค ยกเว้น ประเทศพม่า ที่การบริการส่วนมากที่ได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะเป็นการดำเนินงานด้านพิธีศุลกากร (37.50) ซึ่งมีสัดส่วนที่สูงกว่าการให้บริการทางด้านอื่นๆอย่างชัดเจน แสดงถึง ข้อด้อยการให้บริการด้านพิธีศุลกากรในประเทศพม่า ที่ไม่ได้มีความเอื้ออำนวยให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ ส่งผลให้เกิดการว่าจ้างผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.10 สัดส่วนของประเภทการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	ประเภทของบริการที่กิจการได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์					ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		การดำเนินงานพิธีศุลกากร	การขนส่ง	คลังสินค้า	การจัดหา	บริการเสริมที่ช่วยเพิ่มมูลค่า	
ไทย	88	23.72	50.64	16.67	3.85	5.13	14
อินโดนีเซีย	17	22.50	27.50	25.00	10.00	15.00	0
พม่า	3	37.50	25.00	12.50	12.50	12.50	1
ลาว	10	38.89	50.00	0.00	11.11	0.00	2
เวียดนาม	21	14.81	35.19	33.33	11.11	5.56	0
กัมพูชา	21	33.33	41.67	16.67	4.17	4.17	2
มาเลเซีย	8	35.00	40.00	20.00	0.00	5.00	3
ฟิลิปปินส์	14	18.18	23.64	21.82	18.18	18.18	0
รวม	182	27.99	36.71	18.25	8.87	8.19	22



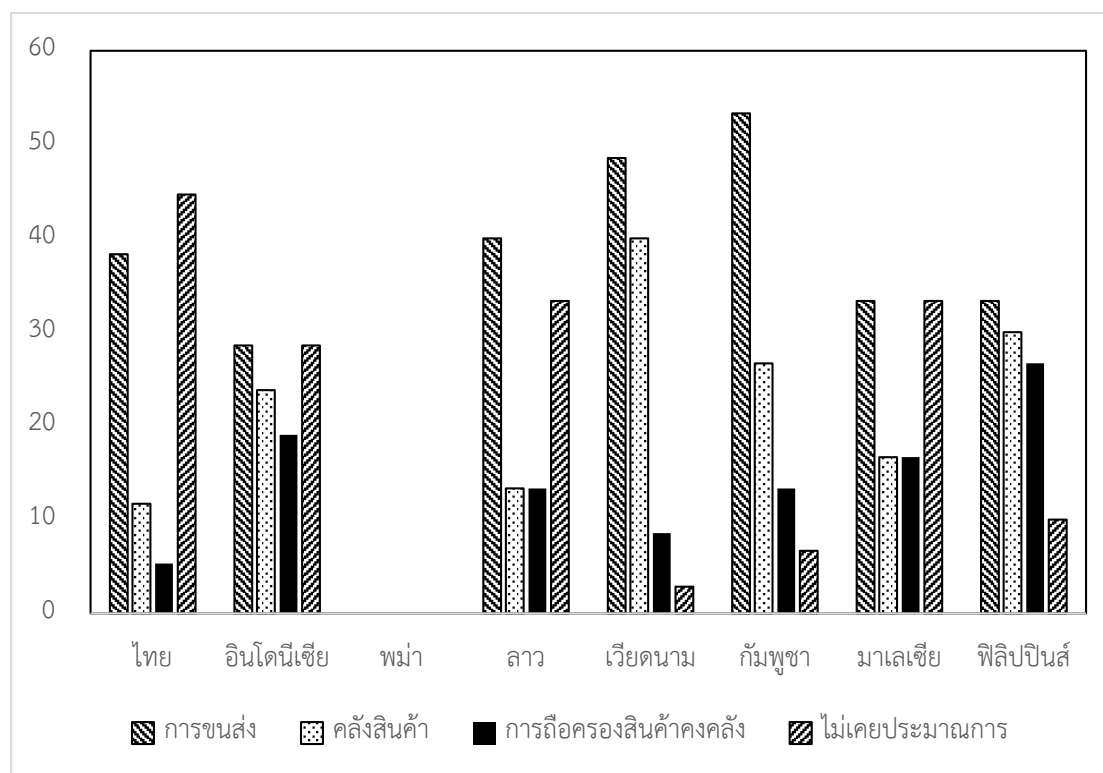
รูปที่ 4.6 สัดส่วนของประเภทการบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์

การดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์ของแต่ละประเภทกิจกรรมก็จะมีสัดส่วนแตกต่างกันไป ในการวิเคราะห์เพื่อหาสัดส่วนต้นทุนดังกล่าวต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ จะแสดงให้เห็นถึงผลกระทบทางด้านต้นทุนที่ผู้ใช้บริการมีความกังวลถึง และสามารถแสดงให้เห็นถึงช่องทางในการแข่งขันของผู้ประกอบการใหม่ในอุตสาหกรรมได้ เมื่อพิจารณาในภาพรวมของภูมิภาคอาเซียน พบว่า การขนส่งเป็นประเภทกิจกรรมที่มีต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยของผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ที่เฉลี่ยร้อยละ 34.43 ตามมาด้วย คลังสินค้า (20.27) และการถือครองสินค้าในคลังสินค้า (12.87) ตามลำดับ โดยในทุกประเทศในกลุ่มอาเซียนมีสัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

แต่ที่น่าสนใจในการวิเคราะห์ คือ สัดส่วนของผู้ไม่เคยทำการประมาณการต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ พบว่า ทุกประเทศมีสัดส่วนที่ผู้ใช้บริการไม่เคยประมาณการต้นทุนด้านโลจิสติกส์ (ยกเว้นผู้ใช้บริการประเทศพม่า ที่ไม่ระบุข้อมูล) แต่เมื่อพิจารณาควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บริการส่วนมากจะตระหนักถึงความจำเป็นในการคิดคำนวณอัตราต้นทุนดังกล่าว แต่กลับไม่สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จึงควรสร้างความตระหนักถึงในด้านต้นทุนแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างมูลค่าของบริการในอุตสาหกรรมได้

ตารางที่ 4.11 สัดส่วนของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (ราย)	สัดส่วนต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		การขนส่ง	คลังสินค้า	การถือครอง สินค้าคงคลัง	ไม่เคยประมาณการ	
ไทย	100	38.30	11.70	5.32	44.68	2
อินโดนีเซีย	13	28.57	23.81	19.05	28.57	4
พม่า	0	0.00	0.00	0.00	0.00	4
ลาว	10	40.00	13.33	13.33	33.33	2
เวียดนาม	20	48.57	40.00	8.57	2.86	1
กัมพูชา	18	53.33	26.67	13.33	6.67	5
มาเลเซีย	8	33.33	16.67	16.67	33.33	3
ฟิลิปปินส์	14	33.33	30.00	26.67	10.00	0
รวม	183	34.43	20.27	12.87	19.93	21



รูปที่ 4.7 สัดส่วนของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ผู้ให้บริการจากทั้ง 8 ประเทศส่วนใหญ่ต่างมีความตระหนักถึงการมีกลยุทธ์โลจิสติกส์ในกิจการ โดยกลยุทธ์ดังกล่าว อาทิ การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ การเข้าถึงตลาดโดยใช้กิจกรรมโลจิสติกส์ที่เหมาะสม และการปรับปรุงบริการโดยใช้กิจกรรมโลจิสติกส์เป็นสิ่งส่งเสริม โดยผู้ให้บริการจะมีการทำแผนกลยุทธ์ดังกล่าวทั้งในระยะสั้น (0-1 ปี) ระยะกลาง (1-2 ปี) และระยะยาว (มากกว่า 3 ปี) ในการศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์ถึงภาพรวมของกลยุทธ์ทางด้านโลจิสติกส์ที่มุ่งเน้นด้านใด และส่วนมากมีแผนในระยะใด เพื่อแสดงให้เห็นถึงโอกาสในการให้บริการของผู้ให้บริการได้ ผลการศึกษา พบว่า ในการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ ผู้ให้บริการจะเน้นเป็นแผนการเร่งด่วนที่จะดำเนินการในระยะสั้น เนื่องด้วยมีความตระหนักถึงการลดต้นทุนของสินค้าเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ ในขณะที่กลยุทธ์การเข้าถึงตลาด รวมถึงการปรับปรุงการบริการลูกค้าในจะเป็นแผนกลยุทธ์ในระยะยาว เนื่องด้วยผู้ประกอบการอาจยังไม่เห็นความสำคัญที่เด่นชัดของกลยุทธ์ดังกล่าว ต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

ตารางที่ 4.12 สัดส่วนความสำคัญของกลยุทธ์โลจิสติกส์ที่จะส่งเสริมความมั่นคงของกิจการ

	จำนวน แบบ	สัดส่วนความสำคัญของกลยุทธ์โลจิสต์ที่จะส่งเสริมความมั่นคงของกิจการ									ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
ประเทศ	สอบ	ลดต้นทุน			เข้าถึงตลาด			ปรับปรุงการบริการ			
		ระยะ สั้น	ระยะ กลาง	ระยะ ยาว	ระยะ สั้น	ระยะ กลาง	ระยะ ยาว	ระยะ สั้น	ระยะ กลาง	ระยะ ยาว	
ไทย	94	27.78	26.67	45.56	23.53	41.18	35.29	27.50	33.75	38.75	8
อินโดนีเซีย	17	38.46	38.46	23.08	47.06	17.65	35.29	43.48	26.09	30.43	0
พม่า	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4
ลาว	11	50.00	25.00	25.00	0.00	57.14	42.86	25.00	12.50	62.50	1
เวียดนาม	21	55.00	35.00	10.00	5.26	31.58	63.16	21.74	52.17	26.09	0
กัมพูชา	20	33.33	33.33	33.33	5.88	64.71	29.41	31.58	26.32	42.11	3
มาเลเซีย	11	50.00	50.00	0.00	30.00	60.00	10.00	62.50	25.00	12.50	0
ฟิลิปปินส์	14	27.27	36.36	36.36	21.43	35.71	42.86	30.43	34.78	34.78	0
รวม	188	35.23	30.60	21.67	16.65	38.50	32.36	30.28	26.33	30.90	16

ในการวิเคราะห์ที่เห็นภาพลำดับความสำคัญของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มองว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากรมีผลต่อการดำเนินธุรกิจของกิจการมากที่สุด รองลงคือ การขนส่งทางถนน การขนส่งทางชายฝั่ง/ทะเล การขนส่งทางน้ำในประเทศ คลังสินค้า การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งสินค้าทางอากาศ และบริการที่ให้มูลค่าเพิ่ม ตามลำดับ โดยทุกประเทศในกลุ่มให้ความสำคัญกับการดำเนินพิธีการทางศุลกากร โดยเฉพาะผู้ให้บริการของประเทศพม่าและเวียดนาม

ที่น่าสนใจคือผู้ให้บริการของไทยและลาว ที่เห็นความสำคัญของการขนส่งทางถนนเป็นอันดับแรก เนื่องด้วย ภูมิประเทศทั้งสองนั้นเอื้ออำนวยต่อการขนส่งทางถนนเป็นอย่างมาก มาเลเซียให้ความสำคัญกับการขนส่งทาง

ชายฝั่งและมหาสมุทร อินโดนีเซียให้ความสำคัญต่อการขนส่งทางรถไฟ และกัมพูชากับฟิลิปปินส์ ให้ความสำคัญกับการขนส่งทางน้ำภายในประเทศ

ตารางที่ 4.13 ลำดับความสำคัญของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(ราย)	ลำดับความสำคัญของกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ								ไม่ระบุข้อมูล (ราย)
		ดำเนินพิธีการศุลกากร	ขนส่งทางถนน	ขนส่งทางรถไฟ	ขนส่งทางน้ำในประเทศ	ขนส่งทางชายฝั่ง/ทะเล	ขนส่งทางอากาศ	คลังสินค้า	บริการที่ให้มูลค่าเพิ่ม	
ไทย	102	2.00	1.00	8.00	5.00	3.00	6.00	4.00	7.00	0
อินโดนีเซีย	17	2.00	3.00	1.00	8.00	7.00	5.00	6.00	4.00	0
พม่า	4	1.00	2.00	5.00	6.00	7.00	3.00	4.00	8.00	0
ลาว	11	2.00	1.00	7.00	3.00	4.00	8.00	5.00	6.00	1
เวียดนาม	21	1.00	4.00	5.00	6.00	3.00	7.00	2.00	8.00	0
กัมพูชา	23	5.00	2.00	8.00	1.00	3.00	7.00	6.00	4.00	0
มาเลเซีย	10	2.00	4.00	6.00	7.00	1.00	3.00	5.00	8.00	1
ฟิลิปปินส์	14	2.00	3.00	4.00	1.00	5.00	6.00	7.00	8.00	0
รวม	202	1.00	2.00	6.00	4.00	3.00	7.00	5.00	8.00	2

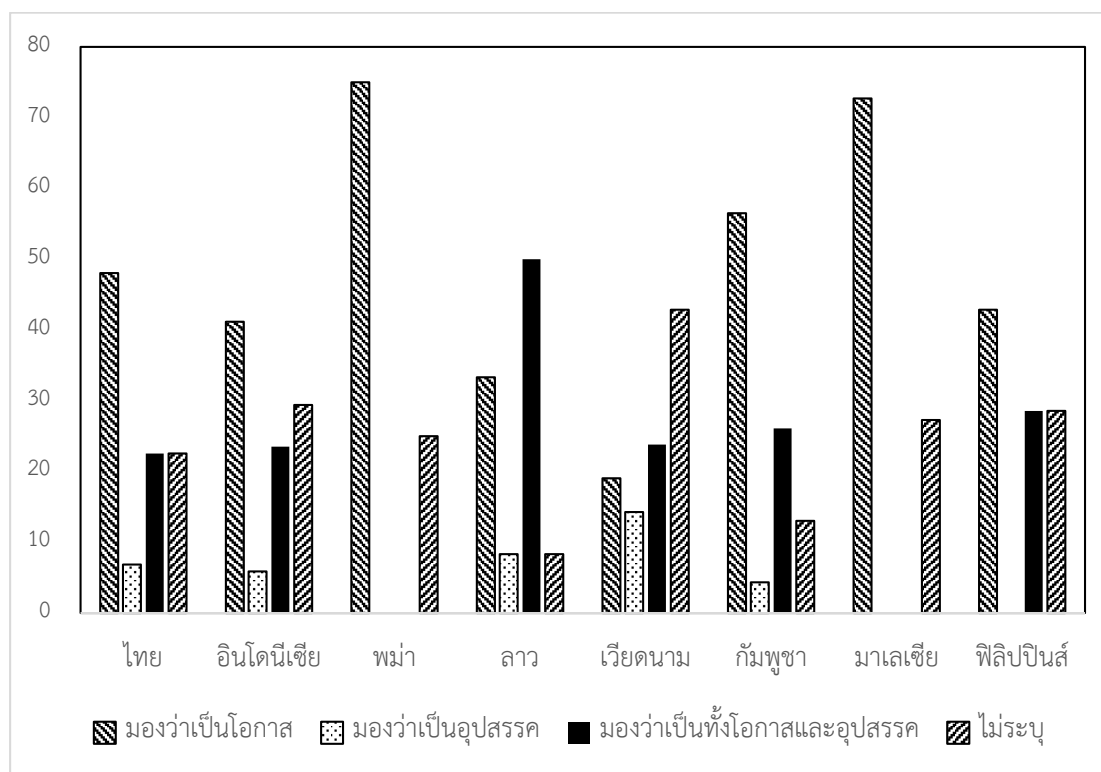
4.3 มุมมองต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในด้านมุมมองของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งทางด้านความเข้าใจและตระหนักถึงการเข้าสู่ AEC ของกิจการ มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ AEC (โอกาส/อุปสรรค) และการเตรียมความพร้อมของกิจการสำหรับการเข้าสู่ AEC ได้ผลการศึกษาดังนี้

ในภาพรวม ผู้ใช้บริการทั้ง 8 ประเทศมองว่า การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) เป็นโอกาสถึงเฉลี่ยร้อยละ 48.59 ในขณะที่มีผู้ใช้บริการบางกลุ่มมองว่าเป็นทั้งโอกาสและอุปสรรค เฉลี่ยร้อยละ 21.82 และเป็นอุปสรรคเฉลี่ยร้อยละ 4.96 โดยมีผู้ใช้บริการเล็งเห็นถึงโอกาสที่จะได้รับคุณภาพการบริการที่ดีกว่าเดิม มีความหลากหลายในการบริการ เป็นสำคัญ

ตารางที่ 4.14 มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)

ประเทศ	จำนวน แบบสอบถาม (ราย)	มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)				ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
		มองว่าเป็น โอกาส	มองว่าเป็น อุปสรรค	มองว่าเป็นทั้ง โอกาสและอุปสรรค	ไม่ระบุ	
ไทย	79	48.04	6.86	22.55	22.55	23
อินโดนีเซีย	12	41.18	5.88	23.53	29.41	5
พม่า	3	75.00	0.00	0.00	25.00	1
ลาว	11	33.33	8.33	50.00	8.33	1
เวียดนาม	12	19.05	14.29	23.81	42.86	9
กัมพูชา	2	56.52	4.35	26.09	13.04	21
มาเลเซีย	10	72.72	0.00	0.00	27.28	1
ฟิลิปปินส์	11	42.86	0.00	28.57	28.57	3
รวม	140	48.59	4.96	21.82	24.63	64



รูปที่ 4.8 มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ในด้านความรู้และตระหนักถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) ของกิจการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในการเปิดเสรีโลจิสติกส์มากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 20.77 รองลงมาคือ การเคลื่อนย้ายอย่างเป็นอิสระของแรงงานที่มีทักษะ (19.70) ะประเทศสมาชิกของAEC (17.30) Asean Single Window (17.12) การเริ่มเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (15.29) และไม่มีข้อจำกัดการลงทุนของนักลงทุนจาก AEC (9.81) เรียงตามลำดับ

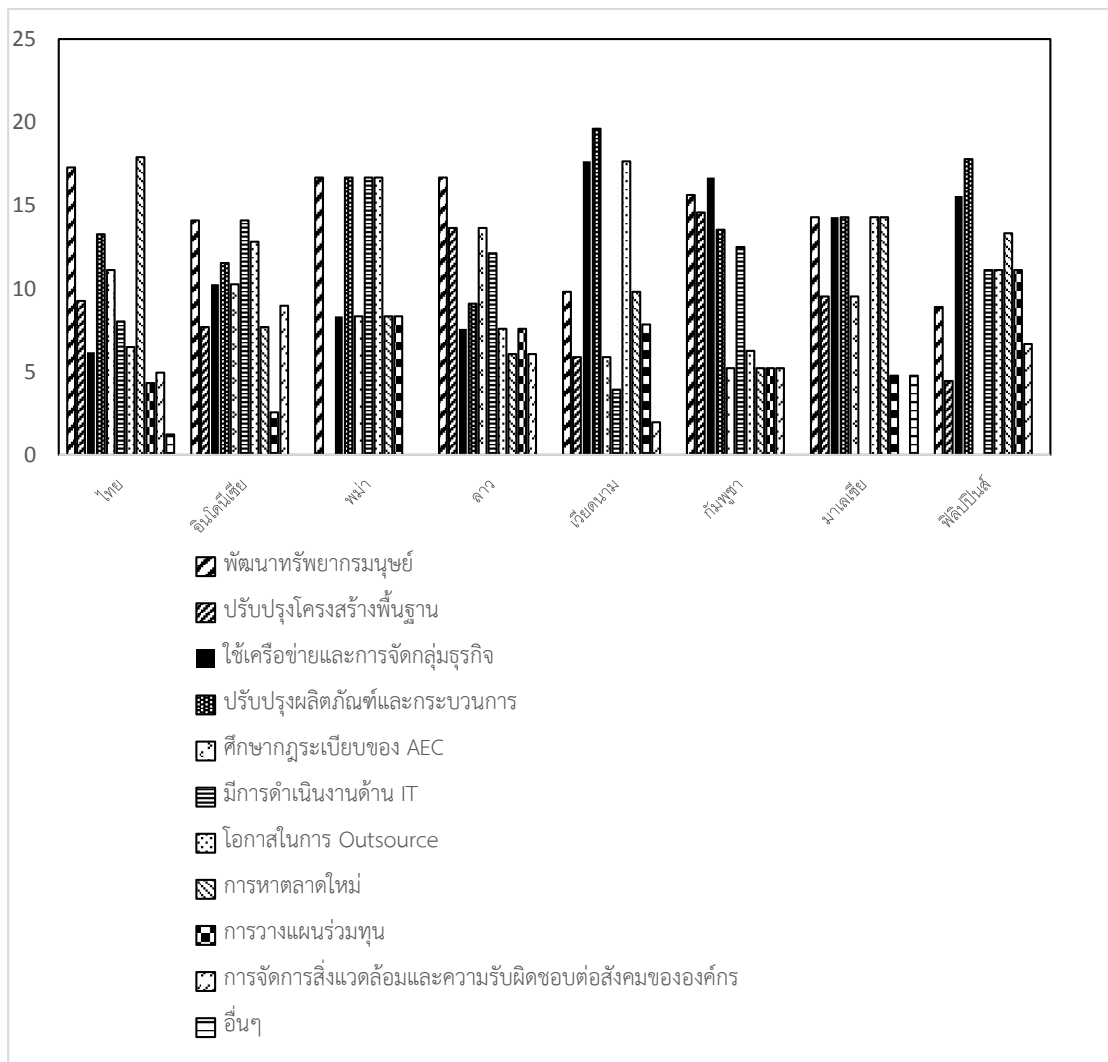
ตารางที่ 4.15 สัดส่วนความเข้าใจและตระหนักถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) ของกิจการ

ประเทศ	จำนวน แบบสอบถาม (ราย)	อาเซียนกิจการมีความเข้าใจและตระหนักถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ						
		การเริ่ม		การ				
		เข้าสู่ ประชาคม เศรษฐกิจ อาเซียน	ประเทศ สมาชิก ของAEC	Asean Single Window	เคลื่อนย้าย เสรีของ แรงงานที่ มีทักษะ	การเปิด เสรีโลจิส ติกส์	ไม่มี ข้อจำกัด การลงทุน	ไม่ระบุ ข้อมูล (ราย)
ไทย	98	16.8	19.67	9.84	22.54	18.85	12.3	4
อินโดนีเซีย	14	10.81	13.51	18.92	21.62	24.32	10.81	3
พม่า	4	11.11	11.11	33.33	11.11	22.22	11.11	0
ลาว	11	9.68	19.35	16.13	22.58	25.81	6.45	1
เวียดนาม	20	18.92	21.62	14.86	17.57	14.86	12.16	1
กัมพูชา	23	25.93	24.07	14.81	22.22	5.56	7.41	0
มาเลเซีย	10	14.29	14.29	14.29	21.42	28.57	7.14	1
ฟิลิปปินส์	11	14.81	14.81	14.81	18.52	25.93	11.11	3
รวม	191	15.29	17.30	17.12	19.70	20.77	9.81	13

สำหรับการพิจารณามุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จากทั้ง 8 ประเทศมีการเตรียมความพร้อมในปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การใช้เครือข่ายและการจัดกลุ่มธุรกิจตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

กิจการมีการเตรียมพร้อม สำหรับเข้าสู่ AEC อย่างไร	ประเทศ								รวม
	ไทย	อินโดนีเซีย	พม่า	ลาว	เวียดนาม	กัมพูชา	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ราย)	98	12	4	12	18	21	9	4	178
ไม่ระบุ (ราย)	4	5	0	0	3	2	2	10	26
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	17.28	14.10	16.67	16.67	9.80	15.63	14.29	8.89	14.17
ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน	9.26	7.69	0.00	13.64	5.88	14.58	9.52	4.44	8.13
ใช้เครือข่ายและการจัดกลุ่ม ธุรกิจ	6.17	10.26	8.33	7.58	17.65	16.67	14.29	15.56	12.06
ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และ กระบวนการ	13.27	11.54	16.67	9.09	19.61	13.54	14.29	17.78	14.47
ศึกษากฎระเบียบของ AEC	11.11	10.26	8.33	13.64	5.88	5.21	9.52	0.00	7.99
มีการดำเนินงานด้าน IT	8.02	14.10	16.67	12.12	3.92	12.50	0.00	11.11	9.81
โอกาสในการ Outsource	6.48	12.82	16.67	7.58	17.65	6.25	14.29	11.11	11.61
การหาตลาดใหม่	17.90	7.69	8.33	6.06	9.80	5.21	14.29	13.33	10.33
การวางแผนร่วมทุน	4.32	2.56	8.33	7.58	7.84	5.21	4.76	11.11	6.46
การจัดการสิ่งแวดล้อมและ ความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร	4.94	8.97	0.00	6.06	1.96	5.21	0.00	6.67	4.23
อื่นๆ	1.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.76	0.00	0.75



รูปที่ 4.9 มุมมองของกิจการต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

4.4 การประเมินคุณภาพจากการบริการ

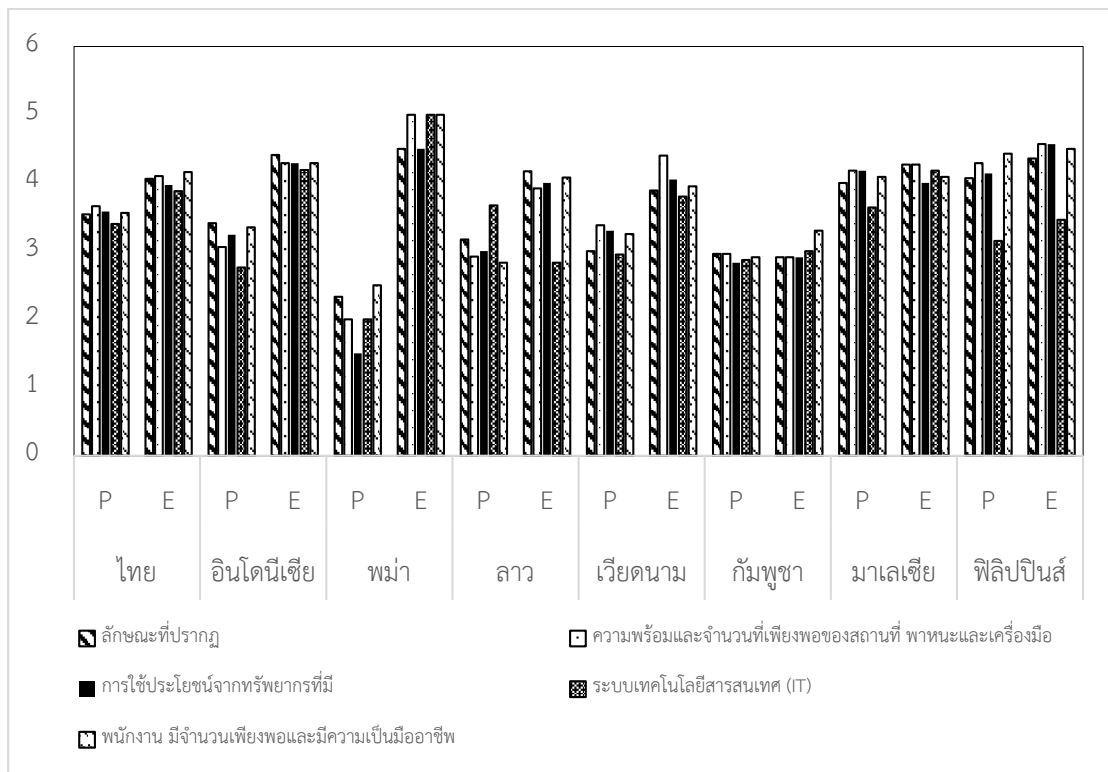
เมื่อทำการศึกษาถึงแนวคิดในสถานะปัจจุบันของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในภูมิภาคอาเซียน พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ และมุมมองความคิดเห็นต่อการเปิดประชาคมอาเซียนแล้ว สิ่งสำคัญของการศึกษานี้คือ การพิจารณาถึงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันในมุมมองของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังในคุณภาพบริการ ดังนั้น การศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพที่กิจการคาดหวังจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และประสิทธิภาพของการบริการที่กิจการได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยได้ผลการศึกษา ดังนี้

จากการศึกษา พบว่า ในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ใช้บริการของมาเลเซียกับฟิลิปปินส์ ได้รับการบริการที่เป็นอยู่จริง และมีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ในทุกคุณลักษณะน้อยกว่าประเทศสมาชิกอื่นๆในอาเซียน ในขณะที่ผู้ให้บริการของพม่า ได้รับบริการที่เป็นอยู่จริงในระดับที่น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ

ประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะคุณลักษณะย่อยด้านความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของสถานที่ พานะและเครื่องมือ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในขณะที่ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของพม่ายังคงมีความคาดหวังในคุณภาพบริการระดับค่อนข้างสูง ส่งผลให้เกิดความแตกต่างอย่างมากในคุณภาพบริการที่เป็นอยู่จริงและความคาดหวังในคุณภาพบริการที่น่าสนใจในการวิเคราะห์ก็คือความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการกัมพูชา ที่มีค่าไม่สูงมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ แสดงถึง ผู้ใช้บริการกัมพูชาได้มีความต้องการในด้านการบริการเชิงกายภาพมากนั้ด เป็นโอกาสให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย สามารถจัดสรรการบริการที่เหนือความคาดหวังต่อลูกค้ากัมพูชาได้ ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)				
		ลักษณะที่ปรากฏ	ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของสถานที่ พานะและเครื่องมือ	การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	พนักงาน มีจำนวนเพียงพอและมีความเป็นมืออาชีพ
ไทย	บริการที่ได้รับ	3.54	3.66	3.58	3.40	3.56
	ความคาดหวัง	4.06	4.10	3.97	3.88	4.16
อินโดนีเซีย	บริการที่ได้รับ	3.41	3.06	3.24	2.76	3.35
	ความคาดหวัง	4.41	4.29	4.29	4.19	4.29
พม่า	บริการที่ได้รับ	2.33	2.00	1.50	2.00	2.50
	ความคาดหวัง	4.50	5.00	4.50	5.00	5.00
ลาว	บริการที่ได้รับ	3.17	2.92	3.00	3.67	2.83
	ความคาดหวัง	4.17	3.92	4.00	2.83	4.08
เวียดนาม	บริการที่ได้รับ	3.00	3.38	3.30	2.95	3.25
	ความคาดหวัง	3.89	4.40	4.05	3.80	3.95
กัมพูชา	บริการที่ได้รับ	2.96	2.96	2.83	2.87	2.91
	ความคาดหวัง	2.91	2.91	2.91	3.00	3.30
มาเลเซีย	บริการที่ได้รับ	4.00	4.18	4.18	3.64	4.09
	ความคาดหวัง	4.27	4.27	4.00	4.18	4.09
ฟิลิปปินส์	บริการที่ได้รับ	4.07	4.29	4.14	3.15	4.43
	ความคาดหวัง	4.36	4.57	4.57	3.46	4.50

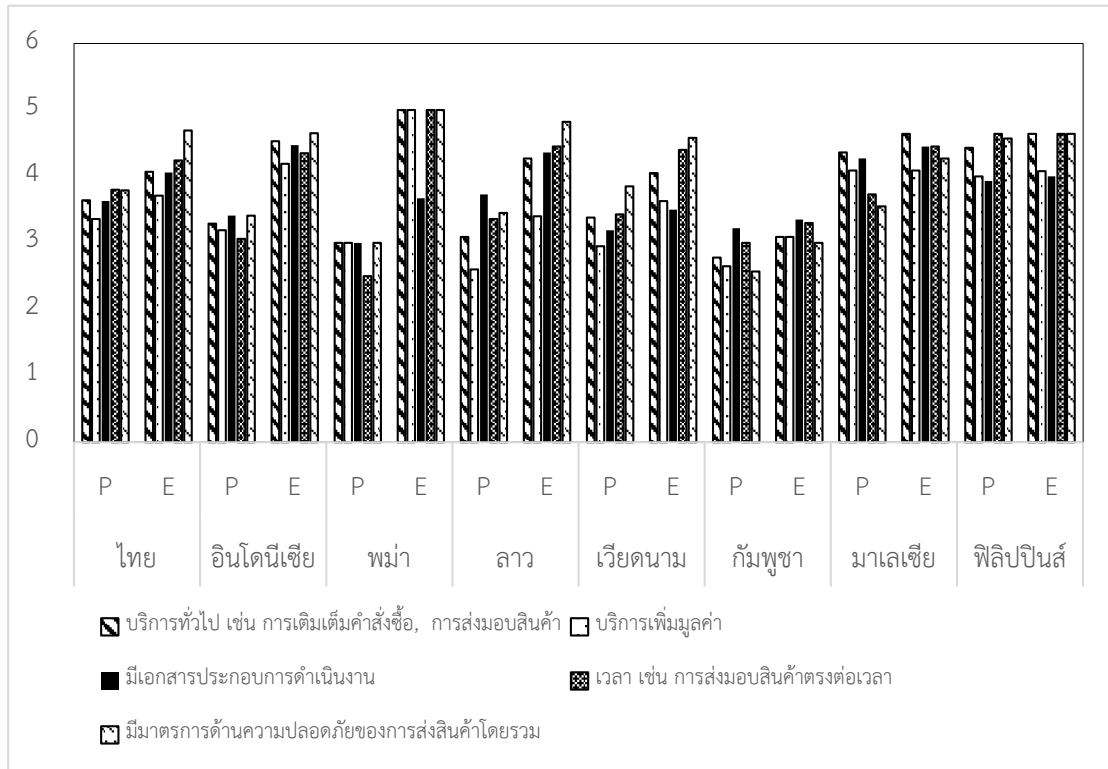


รูปที่ 4.10 คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

ในด้านมิติด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการของกัมพูชาได้รับบริการที่เป็นอยู่จริง และมีความคาดหวังในคุณภาพบริการของมิตินี้ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศสมาชิกอื่นๆ โดยเฉพาะคุณลักษณะย่อยด้านมาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ รวมทั้งกัมพูชา ให้ความสำคัญมากกว่าด้านอื่นๆ อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาความคาดหวังในคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการไทย ยังคงพบ ช่องว่างระหว่างทั้งสองด้านการบริการ โดยเฉพาะคุณลักษณะย่อยด้านมาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม ที่ผู้ให้บริการไทยมีช่องว่างค่อนข้างมาก จึงควรมีการพิจารณาการเพิ่มคุณภาพบริการที่เป็นอยู่จริงในคุณลักษณะดังกล่าว ให้เพิ่มมากขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ

มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)						
ประเทศ	ส่วนการประเมิน	บริการทั่วไป เช่น การเติม เต็มคำสั่งซื้อ, การส่งมอบ สินค้า	บริการ เพิ่มมูลค่า	มีเอกสาร ประกอบการ ดำเนินงาน	เวลา เช่น การส่งมอบ สินค้าตรงต่อ เวลา	มีมาตรการด้าน ความปลอดภัย ของการส่ง สินค้าโดยรวม
ไทย	บริการที่ได้รับ	3.64	3.36	3.63	3.80	3.79
	ความคาดหวัง	4.07	3.71	4.06	4.24	4.69
อินโดนีเซีย	บริการที่ได้รับ	3.29	3.19	3.41	3.06	3.41
	ความคาดหวัง	4.53	4.19	4.47	4.35	4.65
พม่า	บริการที่ได้รับ	3.00	3.00	3.00	2.50	3.00
	ความคาดหวัง	5.00	5.00	3.67	5.00	5.00
ลาว	บริการที่ได้รับ	3.09	2.60	3.73	3.36	3.45
	ความคาดหวัง	4.27	3.40	4.36	4.45	4.82
เวียดนาม	บริการที่ได้รับ	3.38	2.95	3.19	3.43	3.85
	ความคาดหวัง	4.05	3.63	3.50	4.40	4.58
กัมพูชา	บริการที่ได้รับ	2.78	2.65	3.22	3.00	2.57
	ความคาดหวัง	3.09	3.09	3.35	3.30	3.00
มาเลเซีย	บริการที่ได้รับ	4.36	4.09	4.27	3.73	3.55
	ความคาดหวัง	4.64	4.09	4.45	4.45	4.27
ฟิลิปปินส์	บริการที่ได้รับ	4.43	4.00	3.93	4.64	4.57
	ความคาดหวัง	4.64	4.08	4.00	4.64	4.64

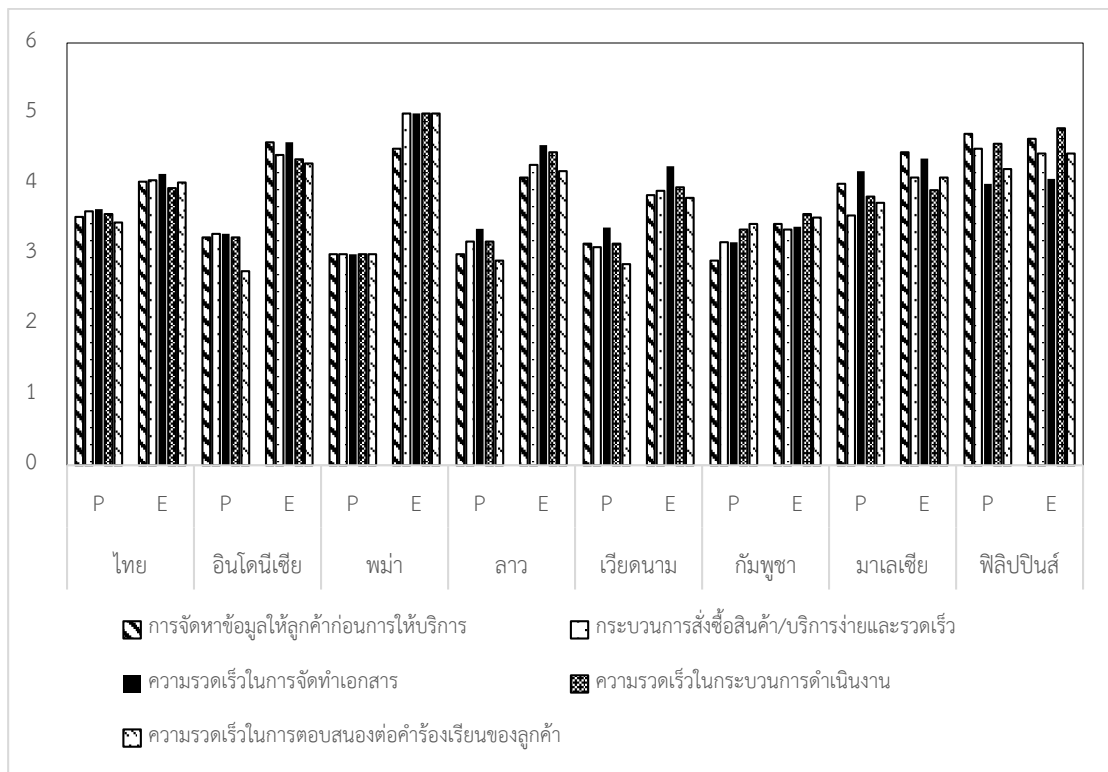


รูปที่ 4.11 คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ

มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคาดหวังในด้าน ข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร รวมถึงความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงานค่อนข้างมาก ในขณะเดียวกันนั้น ผู้ใช้บริการได้รับบริการความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร ที่มีสัดส่วนที่มากเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ นอกจากนี้พบว่าผู้ใช้บริการของพม่าได้รับบริการในแต่ละด้านของมิตินี้ โดยมีสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการพม่ามีความคาดหวังของคุณภาพบริการในด้านนี้สูงกว่าประเทศอื่นๆ อย่างชัดเจน แต่ก็พบว่า คุณภาพบริการที่เป็นอยู่จริงนั้นค่อนข้างน้อย แสดงถึง ความต้องการพัฒนาทางด้านคุณภาพอย่างเร่งด่วน สำหรับประเทศไทย มีข้อน่าสนใจ ความแตกต่างอย่างมากในความคาดหวังคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการที่เป็นอยู่จริง ในคุณลักษณะย่อยความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า ดังนั้น ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการในคุณลักษณะดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 5.19

ตารางที่ 4.19 คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)				
		การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	ความรวดเร็วในการดำเนินการ	ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
ไทย	บริการที่ได้รับ	3.53	3.61	3.64	3.57	3.45
	ความคาดหวัง	4.03	4.05	4.14	3.94	4.02
อินโดนีเซีย	บริการที่ได้รับ	3.24	3.29	3.29	3.24	2.76
	ความคาดหวัง	4.59	4.41	4.59	4.35	4.29
พม่า	บริการที่ได้รับ	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	ความคาดหวัง	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00
ลาว	บริการที่ได้รับ	3.00	3.18	3.36	3.18	2.91
	ความคาดหวัง	4.09	4.27	4.55	4.45	4.18
เวียดนาม	บริการที่ได้รับ	3.15	3.10	3.38	3.15	2.86
	ความคาดหวัง	3.84	3.90	4.25	3.95	3.80
กัมพูชา	บริการที่ได้รับ	2.91	3.17	3.17	3.35	3.43
	ความคาดหวัง	3.43	3.35	3.39	3.57	3.52
มาเลเซีย	บริการที่ได้รับ	4.00	3.55	4.18	3.82	3.73
	ความคาดหวัง	4.45	4.09	4.36	3.91	4.09
ฟิลิปปินส์	บริการที่ได้รับ	4.71	4.50	4.00	4.57	4.21
	ความคาดหวัง	4.64	4.43	4.07	4.79	4.43

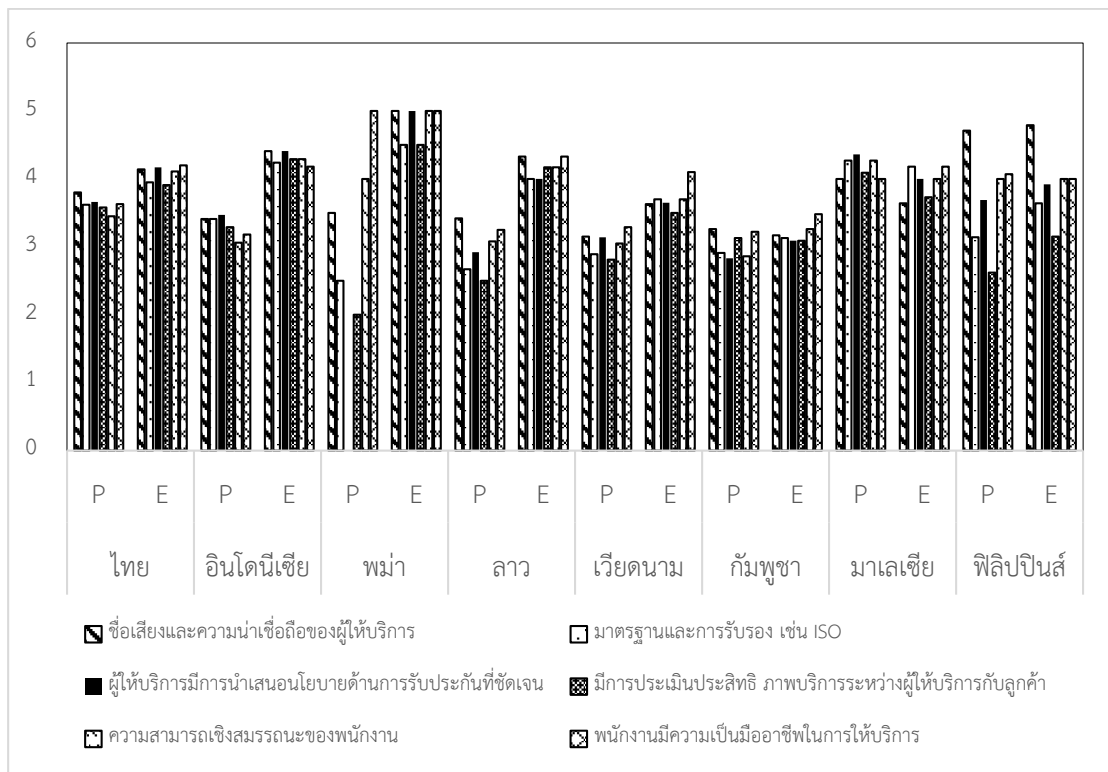


รูปที่ 4.12 คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

สำหรับมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า พบว่า ระดับบริการที่ได้รับและความคาดหวังใน
ผู้ให้บริการของมาเลเซียมีความแตกต่างจากประเทศสมาชิกอื่นๆ เนื่องจากค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับมีค่าสูงกว่า
ความคาดหวังเกือบทุกด้าน ยกเว้นในด้านพนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ สะท้อนให้เห็นถึง
ผู้ให้บริการของมาเลเซียสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้อย่างมาก ในขณะที่ผู้ให้บริการประเทศอื่นๆในมิตินี้
ผู้ให้บริการยังไม่สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จึงควรมีการพัฒนาอย่างเหมาะสมมากขึ้น
เช่นเดียวกับประเทศอาเซียนอื่นๆ ผู้ให้บริการของไทยมีความต้องการคุณภาพบริการที่เป็นอยู่จริงในทุกคุณลักษณะ
ย่อยเพิ่มมากขึ้น ให้มีค่าเท่ากับค่าคาดหวังในคุณภาพบริการ ดังแสดงในตารางที่ 5.20

ตารางที่ 4.20 คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)					
		ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการรับประกันที่ชัดเจน	มีการประเมินประสิทธิภาพการระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า	ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ
ไทย	บริการที่ได้รับ	3.80	3.62	3.66	3.58	3.45	3.63
	ความคาดหวัง	4.14	3.95	4.17	3.91	4.11	4.20
อินโดนีเซีย	บริการที่ได้รับ	3.41	3.41	3.47	3.29	3.06	3.18
	ความคาดหวัง	4.41	4.24	4.41	4.29	4.29	4.18
พม่า	บริการที่ได้รับ	3.50	2.50	0.00	2.00	4.00	5.00
	ความคาดหวัง	5.00	4.50	5.00	4.50	5.00	5.00
ลาว	บริการที่ได้รับ	3.42	2.67	2.92	2.50	3.08	3.25
	ความคาดหวัง	4.33	4.00	4.00	4.17	4.17	4.33
เวียดนาม	บริการที่ได้รับ	3.15	2.89	3.14	2.81	3.05	3.29
	ความคาดหวัง	3.63	3.70	3.65	3.50	3.70	4.10
กัมพูชา	บริการที่ได้รับ	3.26	2.91	2.83	3.13	2.86	3.22
	ความคาดหวัง	3.17	3.13	3.09	3.09	3.26	3.48
มาเลเซีย	บริการที่ได้รับ	4.00	4.27	4.36	4.09	4.27	4.00
	ความคาดหวัง	3.64	4.18	4.00	3.73	4.00	4.18
ฟิลิปปินส์	บริการที่ได้รับ	4.71	3.14	3.69	2.62	4.00	4.07
	ความคาดหวัง	4.79	3.64	3.92	3.15	4.00	4.00

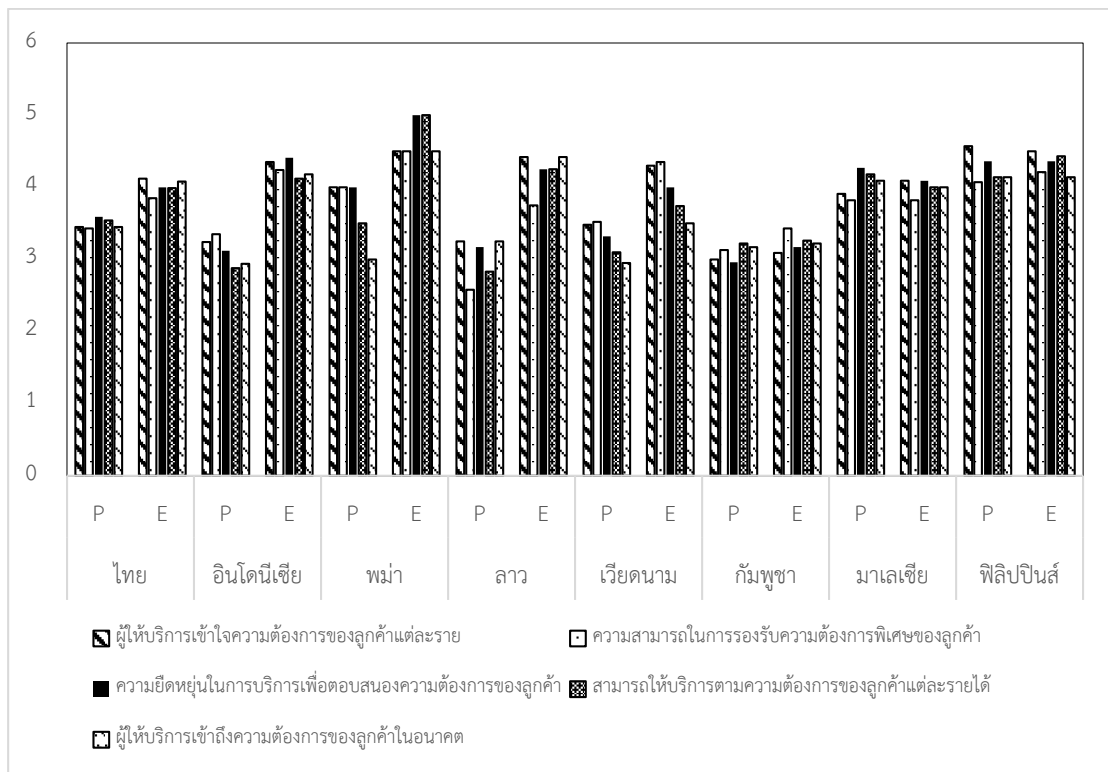


รูปที่ 4.13 คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

เป็นที่น่าสนใจว่า มิติด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการของมาเลเซียและฟิลิปปินส์ ได้รับบริการที่เป็นอยู่จริงใกล้เคียงกับระดับของความคาดหวังมากกว่าประเทศในกลุ่มอาเซียนอื่นๆ แสดงถึง ความสามารถในการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการทั้งสองประเทศนี้ นอกจากนี้ ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ ผู้ใช้บริการของพม่ายังได้รับการในมิตินี้มากกว่ามิติอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการของพม่ามีความเข้าใจในการดำเนินการตอบสนองลูกค้าในประเทศได้ดี แม้คุณภาพบริการยังไม่สูงมากนัก แต่ผู้ให้บริการก็ค้นพบถึงความเอาใจใส่อย่างเหมาะสม ในขณะที่ผู้ให้บริการของไทย ยังคงพบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่เป็นอยู่จริงกับคุณภาพบริการที่คาดหวัง โดยเฉพาะคุณลักษณะด้านผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย และผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในอนาคต ที่ทั้งสองคุณลักษณะย่อยนี้มีความแตกต่างค่อนข้างมาก ผู้ให้บริการไทยจึงควรเร่งปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อสะท้อนความเอาใจใส่ต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
		ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า	ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้	ผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในอนาคต
ไทย	บริการที่ได้รับ	3.45	3.43	3.59	3.54	3.45
	ความคาดหวัง	4.12	3.85	4.00	3.99	4.08
อินโดนีเซีย	บริการที่ได้รับ	3.24	3.35	3.12	2.88	2.94
	ความคาดหวัง	4.35	4.24	4.41	4.12	4.18
พม่า	บริการที่ได้รับ	4.00	4.00	4.00	3.50	3.00
	ความคาดหวัง	4.50	4.50	5.00	5.00	4.50
ลาว	บริการที่ได้รับ	3.25	2.58	3.17	2.83	3.25
	ความคาดหวัง	4.42	3.75	4.25	4.25	4.42
เวียดนาม	บริการที่ได้รับ	3.48	3.52	3.32	3.10	2.95
	ความคาดหวัง	4.30	4.35	4.00	3.74	3.50
กัมพูชา	บริการที่ได้รับ	3.00	3.13	2.96	3.22	3.17
	ความคาดหวัง	3.09	3.43	3.17	3.26	3.22
มาเลเซีย	บริการที่ได้รับ	3.91	3.82	4.27	4.18	4.09
	ความคาดหวัง	4.09	3.82	4.09	4.00	4.00
ฟิลิปปินส์	บริการที่ได้รับ	4.57	4.07	4.36	4.14	4.14
	ความคาดหวัง	4.50	4.21	4.36	4.43	4.14



รูปที่ 4.14 คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่

โดยสรุปแล้ว ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน ยังคงมีประสิทธิภาพที่กิจการคาดหวังจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และประสิทธิภาพของการบริการที่กิจการได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และหากผู้ประกอบการไทยสามารถพัฒนาด้านตนเองในมิติที่ลูกค้าในประเทศไทยและประเทศอื่นๆคาดหวัง ก็จะกลายเป็นโอกาสของผู้ประกอบการไทยในการแข่งขันในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในอนาคตได้

4.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในความต้องการให้ภาครัฐช่วยเหลือของภาคเอกชนต่อกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า โดยภาพรวม ทุกประเทศมีความต้องการให้ช่วยเหลือด้านการพัฒนาโครงสร้าง และสาธารณูปโภคของประเทศเป็นสำคัญ ตามมาด้วยการให้ข้อมูลข่าวสาร และกฎระเบียบอย่างชัดเจนในการประกอบกิจการมากขึ้น

เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเทศแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้รัฐบาลเข้ามาช่วยเหลือในมุมมองของไทย อันดับหนึ่งคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อินโดนีเซียต้องการข้อมูลข่าวสารและกฎระเบียบที่ชัดเจนเช่นเดียวกับเวียดนามและลาว พม่าต้องการให้ภาครัฐช่วยในด้านการค้าระหว่างประเทศ ในลาวมีสัดส่วนความต้องการเพิ่มเติมในด้านนโยบายภาษี พิธีการศุลกากร ด้านเอกสาร รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานการขนส่ง กัมพูชาต้องการให้ภาครัฐ

ช่วยในด้านโครงสร้างพื้นฐานเช่นเดียวกันกับลาว ผู้ให้บริการในมาเลเซียให้ความสำคัญในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกจากภาครัฐมากที่สุด ในขณะที่ฟิลิปปินส์ต้องการให้ภาครัฐช่วยในการควบคุมค่าบริการ

ในด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ใช้บริการทั้ง 8 ประเทศได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป แต่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทิศทางเดียวกันในการฝึกอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับ AEC แก่พนักงาน ผู้ให้บริการควรเพิ่มการบริการให้มากขึ้น รวมถึงผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระดับที่มากขึ้นอีกด้วย

บทที่ 5

สถานภาพการให้บริการจากมุมมอง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์

5.1 ภาพรวม

โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากบทที่ 3 โดยทำการสัมภาษณ์ทั้งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลนี้จะทำให้ทราบถึงสถานภาพของการให้บริการโลจิสติกส์จากมุมมองของผู้ใช้และผู้ให้บริการตามหลักการของ SERVQUAL นอกจากนี้ยังสามารถทราบสถานภาพของการบริหารจัดการตามมุมมองของ ScoreCard ทั้งนี้ จากการเก็บข้อมูลทั้งภายในและนอกประเทศทั้งหมด 9 ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา ไทย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย เมียนมาร์ ลาว เวียดนาม สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย

5.1.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์

แบบสอบถามชุด A สำหรับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (รายละเอียดแบบสอบถามในภาคผนวก ก.) แลการเก็บในหลายประเทศในกลุ่มอาเซียน คณะวิจัยจึงได้แปลแบบแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดเป็นภาษาอังกฤษ และภาษาท้องถิ่นสำหรับบางประเทศ เช่น ลาว กัมพูชา เพื่อให้ง่ายในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs) โดยแบ่งเป็นข้อย่อย 15 ข้อ ประกอบด้วย

- ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน สัญชาติของบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อปี สัดส่วนและจำนวนพนักงานในปัจจุบันและในอนาคตเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อัตราการเปลี่ยนพนักงาน

- เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง (subcontractor)

- สินทรัพย์ของบริษัทและสินทรัพย์ของบริษัทผู้รับจ้างเหมาช่วง (Outsource Company) โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่น ประเภทและจำนวนของยานพาหนะ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่ง เป็นต้น และ ประเภทที่ 2 คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อองค์กรและผู้ที่มาใช้บริการ เช่น อาร์เอฟไอดี (RFID) ระบบติดตาม GPS บาร์โค้ด ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs) เป็นต้น

- ข้อมูลด้านการให้บริการของบริษัท ประกอบด้วย ลักษณะการให้บริการ สัดส่วนการให้บริการ

ต้นทุนต่อยอดขาย โดยแบ่งเป็น 10 ประเภทบริการ ได้แก่ การให้บริการด้านพิธีการศุลกากร คลังสินค้า ขนส่งทางราง ขนส่งทางอากาศ ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ บริการให้คำปรึกษาด้านโลจิสติกส์ บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การจัดทำฉลาก บรรจุภัณฑ์ และบริการอื่นๆ

- ช่องทางการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและการร้องเรียนจากลูกค้า
- ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator หรือ KPI) ที่บริษัทระบุในข้อตกลงการให้บริการกับลูกค้า

และข้อได้เปรียบที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากผู้ให้บริการ

- แผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ของบริษัทในอนาคตในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

ส่วนที่ 2 การสร้างเครือข่ายการให้บริการด้านโลจิสติกส์ (Service network) กับผู้ให้บริการโลจิสติกส์อื่น โดยแบ่งออกเป็น

- เครือข่ายกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และประเภทการให้บริการ 4 ประเภทหลัก คือ บริการขนส่ง บริการระบบการจัดการคลังสินค้า บริการพิธีการศุลกากร และ บริการอื่นๆ
- รูปแบบการให้บริการขนส่ง โดยแบ่งเป็น ทางอากาศ ทางถนน ทางน้ำ ทางน้ำและทะเล โดยเก็บข้อมูลทั้งสองส่วน จะเก็บข้อมูลเครือข่ายและรูปแบบการขนส่งทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ และในสถานะปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของบริษัทเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 3 มุมมองต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ การเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการ และลักษณะการสนับสนุนจากภาครัฐ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในอนาคต โดยศึกษากิจกรรมต่างๆ ว่ามีการดำเนินการแล้ว หรืออยู่ในระหว่างการวางแผนหรือการดำเนินการ ได้แก่ การวางแผนการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ การพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ การขยายเครือข่ายหรือการรวมตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การศึกษากฎระเบียบและข้อบังคับของ AEC การหาโอกาสในการ outsource การวางแผนการลงทุน วางแผนด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม การสร้างความตระหนักในเรื่อง AEC ให้แก่พนักงาน การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของบริษัท การปรับปรุงสินค้าและกระบวนการ การทำงาน การจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาดใหม่ และการลดต้นทุน เป็นต้น

ส่วนที่ 4 การประเมินปัจจัยพื้นฐานที่อาจมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านแรงงาน วัตถุดิบ ระบบโลจิสติกส์ ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภค การสนับสนุนและความเข้มแข็งของภาครัฐ เศรษฐกิจ ความเสี่ยง และปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินใน 2 ลักษณะคือ

- ระดับความสามารถ (Performance) หรือความพร้อมของแต่ละปัจจัยในระดับประเทศเปรียบเทียบกับประเทศอื่นในกลุ่มอาเซียน
- ระดับความสำคัญ (Weight of Importance) ของแต่ละปัจจัย

ส่วนที่ 5 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยวัดจาก 2 มุมมอง คือ ระดับคุณภาพ

การให้บริการที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (Performance หรือ P) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ (Expectation หรือ E) และ โดยตัวชี้วัดถูกพัฒนาขึ้นตามทฤษฎี SERVQUAL ซึ่งแบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

- มิติที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเห็นก่อนที่จะใช้บริการ เช่น สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และลักษณะพนักงาน
- มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและแม่นยำ เช่น การส่งของตรงเวลา ความถูกต้องของเอกสาร และความปลอดภัย เป็นต้น
- มิติที่ 3 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เช่น ความสามารถในการจัดหาข้อมูลตามที่ลูกค้าต้องการ กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินการเอกสาร ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และความเร็วในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
- มิติที่ 4 การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) ประกอบด้วย ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ การได้รับมาตรฐานอุตสาหกรรมต่างๆ การรับประกันการให้บริการ การทบทวนประสิทธิภาพการทำงาน ความเป็นมืออาชีพของพนักงาน เช่น พนักงานมีความรู้ มารยาท ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า
- มิติที่ 5 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ ทัศนคติของพนักงานที่มีความห่วงใย ให้ความใส่ใจต่อความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย มีความเข้าใจและสามารถรองรับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ความยืดหยุ่นในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

ส่วนที่ 6 การประเมินศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Scorecard) โดยทำการประเมิน 5

ขอบเขต

- ขอบเขตที่ 1 คือ กลยุทธ์ของสถานประกอบการ โดยมีดัชนีชี้วัด ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ การทำข้อตกลงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่สมทบหลัก การทำข้อตกลงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้าหลัก การประเมินและพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า การจัดทำระบบการพัฒนาและประเมินพนักงาน
- ขอบเขตที่ 2 คือ การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีดัชนีชี้วัด ได้แก่ การกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์ การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าและแนวโน้มทางการตลาด การวางแผนและการปรับแผนการทำงานด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการ ระบบการจัดการและติดตามสถานะของสินค้า วัสดุคงคลัง และกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ การพัฒนาขั้นตอนการทำงานและกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน การพัฒนาหน่วยงานรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์
- ขอบเขตที่ 3 คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ โดยมีดัชนีชี้วัด ได้แก่ การพัฒนากิจกรรมด้านโลจิสติกส์ อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover) และช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักร เงินสด (Cash to Cash Cycle Time) ช่วงเวลานำในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า (Customer Lead Time) และประสิทธิภาพในการจัดการคำสั่งซื้อ ประสิทธิภาพและคุณภาพในการจัดส่งสินค้า การวัดปริมาณสินค้าคงคลังและต้นทุนค่าเสียโอกาส กิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยที่สถานประกอบการมีส่วนร่วม

การบริหารจัดการต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ (ต้นทุนการจัดส่ง การบริหารสินค้าคงคลังและการบริหาร คำสั่งซื้อ เป็นต้น)

- ขอบเขตที่ 4 คือ ระบบการบริหารสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีดัชนีชี้วัด ได้แก่ การกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ การจัดการข้อมูลด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมโลจิสติกส์

- ขอบเขตที่ 5 คือ ความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ โดยมีดัชนีชี้วัด ได้แก่ ความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกัน และ การให้ความสำคัญด้านความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างสถานประกอบการและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา

5.1.2 จำนวนแบบสอบถามที่ได้

จากการเก็บข้อมูลทั้งภายในและนอกประเทศทั้งหมด 9 ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา ไทย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย เมียนมาร์ ลาว เวียดนาม สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย ได้แบบสอบถามจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จำนวนรวม 175 ชุด แบ่งเป็นรายประเทศดังนี้

ตารางที่ 5.1 จำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้จากผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกตามประเทศ

ประเทศ	แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSPs)
กัมพูชา	23
ไทย	67
พม่า	14
ฟิลิปปินส์	12
มาเลเซีย	13
ลาว	11
เวียดนาม	19
อินโดนีเซีย	16
รวม	175

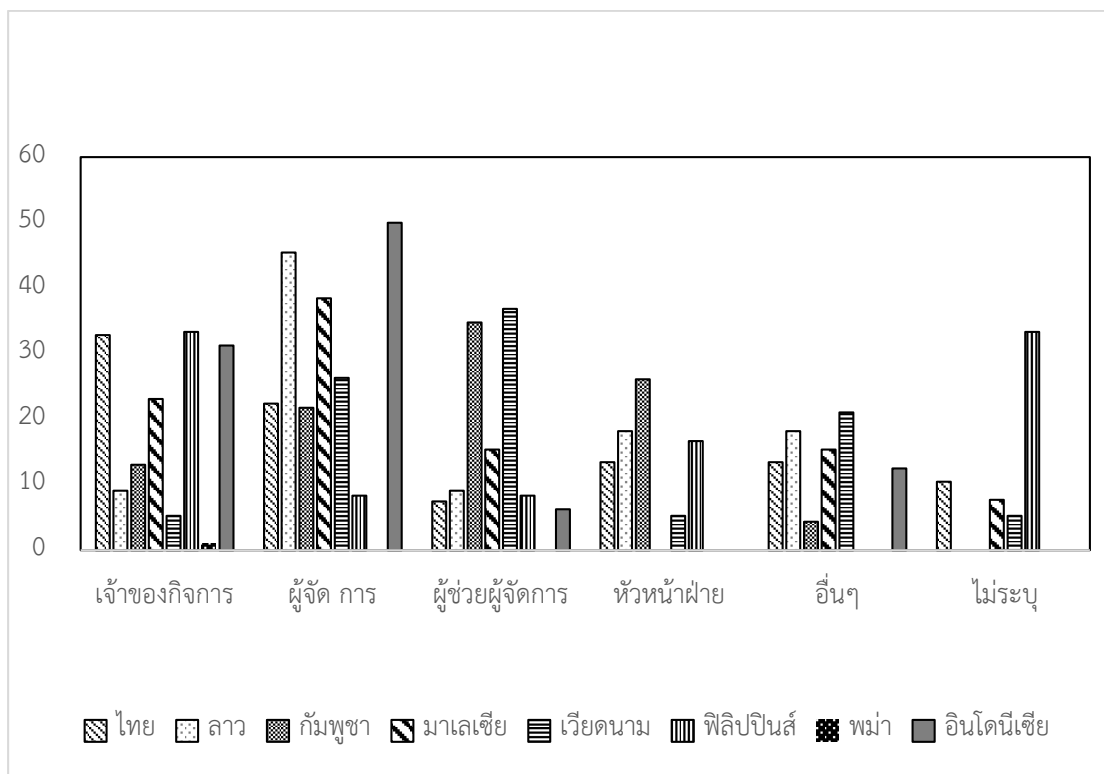
5.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสามารถจำแนกให้เห็น ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศ โดยจะแบ่งส่วนของการจำแนกตามหัวข้อในแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละรายมีตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกันไปตั้งแต่ระดับเจ้าของกิจการ พนักงานฝ่ายบริหาร รวมถึงพนักงานระดับปฏิบัติงาน โดยสามารถแจกแจงได้ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ประเทศ	หน่วย	ตำแหน่งของผู้ตามแบบสอบถาม						รวม
		เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	หัวหน้าฝ่าย	อื่นๆ	ไม่ระบุ	
ไทย	จำนวน	22	15	5	9	9	7	67
	ร้อยละ	32.84	22.39	7.46	13.43	13.43	10.45	100
มาเลเซีย	จำนวน	3	5	2	0	2	1	13
	ร้อยละ	23.08	38.46	15.38	0	15.38	7.7	100
กัมพูชา	จำนวน	3	5	8	6	1	0	23
	ร้อยละ	13.04	21.74	34.78	26.09	4.35	0	100
อินโดนีเซีย	จำนวน	5	8	1	0	2	0	16
	ร้อยละ	31.25	50.00	6.25	0.00	12.50	0.00	100
ลาว	จำนวน	1	5	1	2	2	0	11
	ร้อยละ	9.09	45.45	9.09	18.18	18.18	0.00	100
ฟิลิปปินส์	จำนวน	4	1	1	2	0	4	12
	ร้อยละ	33.33	8.33	8.33	16.67	0.00	33.33	100
พม่า	จำนวน	1	3	1	1	7	1	14
	ร้อยละ	7.14	21.43	7.14	7.14	50.00	7.14	100
เวียดนาม	จำนวน	1	5	7	1	4	1	19
	ร้อยละ	5.26	26.32	36.84	5.26	21.05	5.26	100



รูปที่ 5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

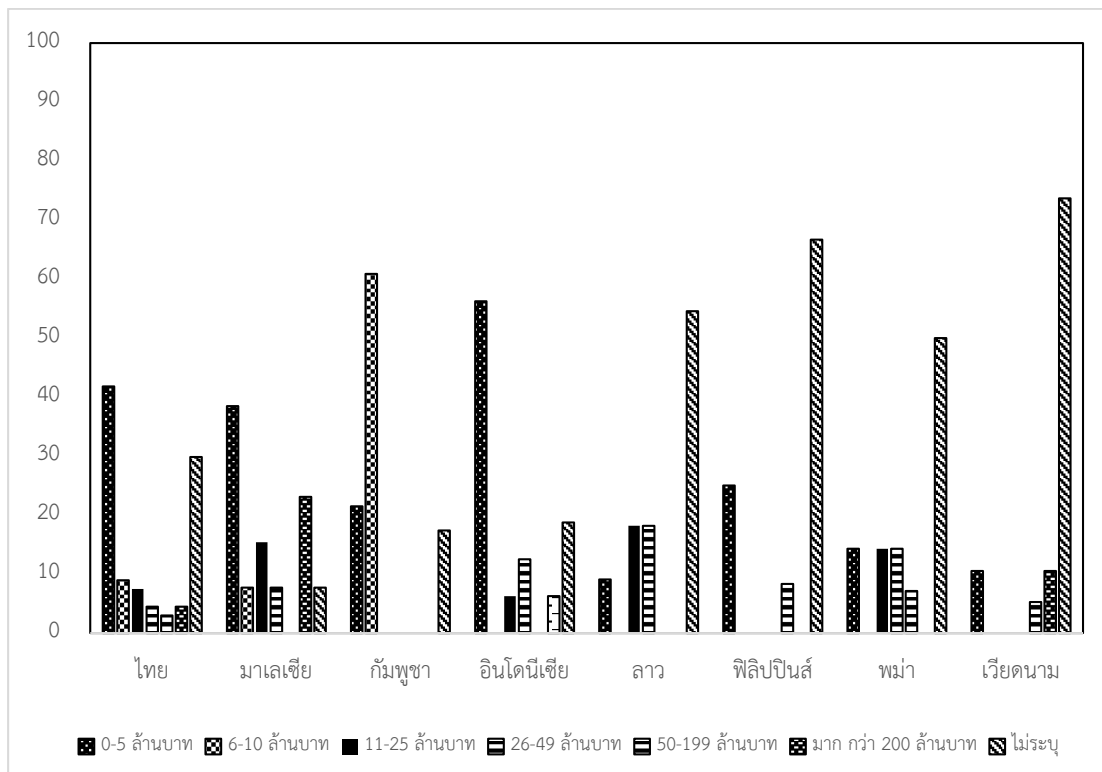
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศมีขนาดทุนจดทะเบียนโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศมาเลเซียมีทุนจดทะเบียนเฉลี่ยสูงที่สุด ในขณะที่ประเทศอินโดนีเซียมีขนาดทุนจดทะเบียนอยู่ในระดับไม่เกิน 5 ล้านบาท มากที่สุด ตามตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	หน่วย	จำนวนทุนจดทะเบียน						ไม่ระบุ	รวม
		0-5 ล้าน บาท	6-10 ล้าน บาท	11-25 ล้าน บาท	26-49 ล้าน บาท	50- 199 ล้าน บาท	มาก กว่า 200 ล้าน บาท		
ไทย	จำนวน	28	6	5	3	2	3	20	67
	ร้อยละ	41.79	8.96	7.46	4.48	2.99	4.48	29.85	100

ตารางที่ 5.3 ทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	จำนวนทุนจดทะเบียน							รวม
		0-5 ล้าน บาท	6-10 ล้าน บาท	11-25 ล้าน บาท	26-49 ล้าน บาท	50- 199 ล้าน บาท	มากกว่า 200 ล้าน บาท	ไม่ระบุ	
มาเลเซีย	จำนวน	5	1	2	1	0	3	1	13
	ร้อยละ	38.47	7.69	15.39	7.69	0.00	23.07	7.69	100
กัมพูชา	จำนวน	5	14	0	0	0	0	4	23
	ร้อยละ	21.47	60.87	0.00	0.00	0.00	0.00	17.39	100
อินโดนีเซีย	จำนวน	9	0	1	2	0	1	3	16
	ร้อยละ	56.25	0.00	6.25	12.5	0.00	6.25	18.75	100
ลาว	จำนวน	1	0	2	2	0	0	6	11
	ร้อยละ	9.09	0.00	18.18	18.18	0.00	0.00	54.55	100
ฟิลิปปินส์	จำนวน	3	0	0	0	1	0	8	12
	ร้อยละ	25.00	0.00	0.00	0.00	8.33	0.00	66.67	100
พม่า	จำนวน	2	0	2	2	1	0	7	14
	ร้อยละ	14.29	0.00	14.29	14.29	7.14	0.00	50.00	100
เวียดนาม	จำนวน	2	0	0	0	1	2	14	19
	ร้อยละ	10.53	0.00	0.00	0.00	5.26	10.53	73.68	100



รูปที่ 5.2 ทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

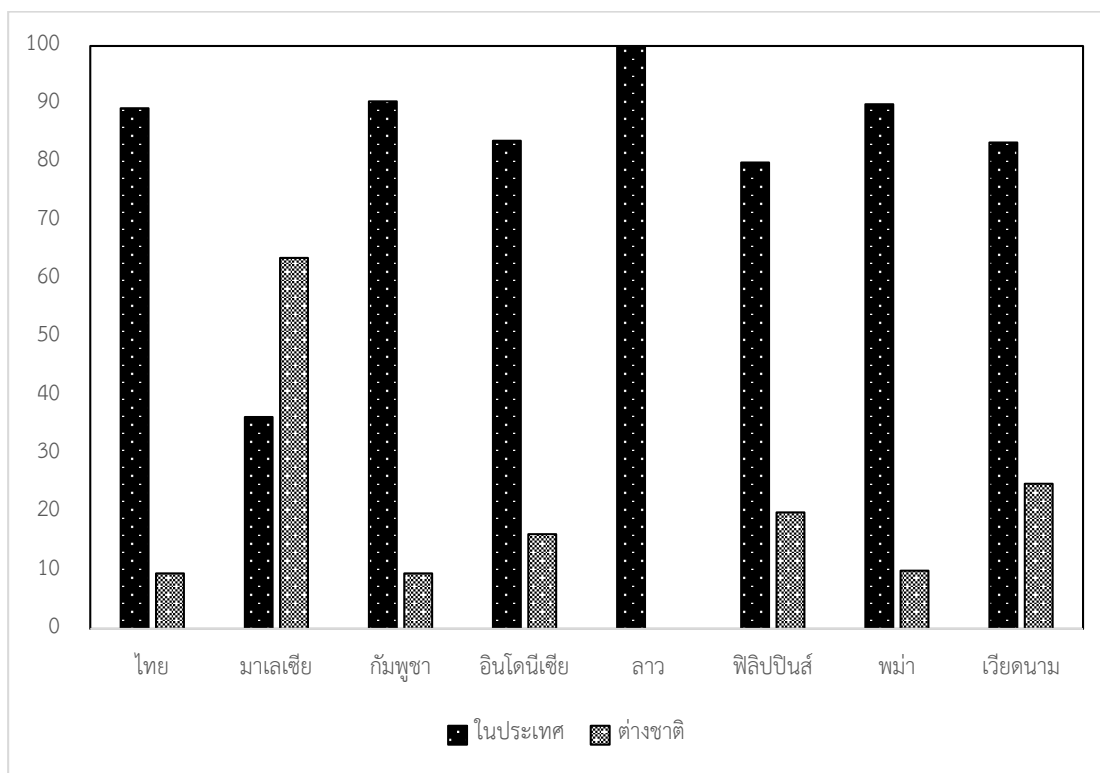
สัดส่วนของทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศจะมีความผันแปรตามสภาพความน่าสนใจในการลงทุนจากบริษัทต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศมาเลเซียที่มีโครงสร้างพื้นฐานดีกว่าประเทศอื่นๆ ในขณะที่ประเทศลาวที่มีลักษณะของพื้นที่เป็น Land Locked ทำให้อัตราส่วนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศเป็นผู้ลงทุนจากภายในประเทศทั้งหมด ตามตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 สัดส่วนทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	หน่วย	ในประเทศ	ต่างชาติ
ไทย	ร้อยละ	89.32	9.53
มาเลเซีย	ร้อยละ	36.36	63.64
กัมพูชา	ร้อยละ	90.48	9.52
อินโดนีเซีย	ร้อยละ	83.73	16.27
ลาว	ร้อยละ	100.00	0.00

ตารางที่ 5.4 สัดส่วนทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	ในประเทศ	ต่างชาติ
ลาว	ร้อยละ	100.00	0.00
ฟิลิปปินส์	ร้อยละ	80.00	20.00
พม่าลาว	ร้อยละ	90.00	10.00
เวียดนาม	ร้อยละ	8.344	24.90



รูปที่ 5.3 สัดส่วนทุนจดทะเบียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศมีรายได้เฉลี่ยที่ต่างกัน แต่ส่วนมากจะสอดคล้องกับขนาดของทุนจดทะเบียน โดยผู้ให้บริการประเทศมาเลเซียมีขนาดของผลกำไรโดยเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่ประเทศกัมพูชามีรายได้เฉลี่ยในระดับต่ำ ส่วนประเทศลาวไม่ระบุถึงรายได้ของตนเองมากที่สุด ตามตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 สัดส่วนรายได้เฉลี่ยของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	ปี พ.ศ.	จำนวนรายได้							รวม
		0-5 ล้าน บาท	6-10 ล้าน บาท	11-25 ล้านบาท	26-49 ล้านบาท	50-199 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้าน บาท	ไม่ระบุ	
ไทย	2552	11.94	2.99	7.46	4.48	5.97	1.49	65.67	100
	2553	8.96	1.49	8.96	4.48	7.46	1.49	67.16	100
	2554	8.96	8.96	10.45	10.45	10.45	0.00	50.75	100
มาเลเซีย	2555	15.38	15.38	0.00	0.00	23.08	15.38	30.77	100
	2556	15.38	15.38	0.00	0.00	15.38	23.08	30.77	100
	2557	15.38	15.38	7.69	0.00	30.77	7.69	23.08	100
กัมพูชา	2558	65.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	34.78	100
	2559	69.56	4.35	4.35	0.00	0.00	0.00	21.74	100
	2560	73.91	8.70	0.00	0.00	0.00	0.00	17.39	100
อินโดนีเซีย	2561	25.00	0.00	6.25	0.00	6.25	0.00	62.50	100
	2562	25.00	0.00	0.00	6.25	6.25	0.00	62.50	100
	2563	37.50	18.75	0.00	12.50	6.25	12.50	12.50	100
ลาว	2564	0.00	0.00	0.00	9.09	0.00	0.00	90.91	100
	2565	0.00	9.09	9.09	0.00	0.00	0.00	81.82	100
	2566	0.00	0.00	18.18	0.00	0.00	0.00	81.82	100
ฟิลิปปินส์	2567	25.00	0.00	0.00	8.33	8.33	0.00	58.33	100
	2568	25.00	0.00	0.00	8.33	8.33	0.00	58.33	100
	2569	41.67	0.00	0.00	0.00	16.67	0.00	41.67	100

ตารางที่ 5.5 สัดส่วนรายได้เฉลี่ยของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

ประเทศ	ปี พ.ศ.	จำนวนรายได้							รวม
		0-5 ล้านบาท	6-10 ล้านบาท	11-25 ล้านบาท	26-49 ล้านบาท	50-199 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้านบาท	ไม่ระบุ	
พม่า		2570	21.43	0.00	0.00	0.00	0.00	14.29	64.29
		2571	21.43	0.00	0.00	0.00	0.00	14.29	64.29
		2572	21.43	0.00	0.00	0.00	0.00	21.43	57.14
เวียดนาม		2573	10.53	0.00	0.00	5.26	0.00	0.00	84.21
		2574	10.53	0.00	0.00	5.26	0.00	0.00	84.21
		2575	10.53	0.00	0.00	0.00	5.26	5.26	78.95

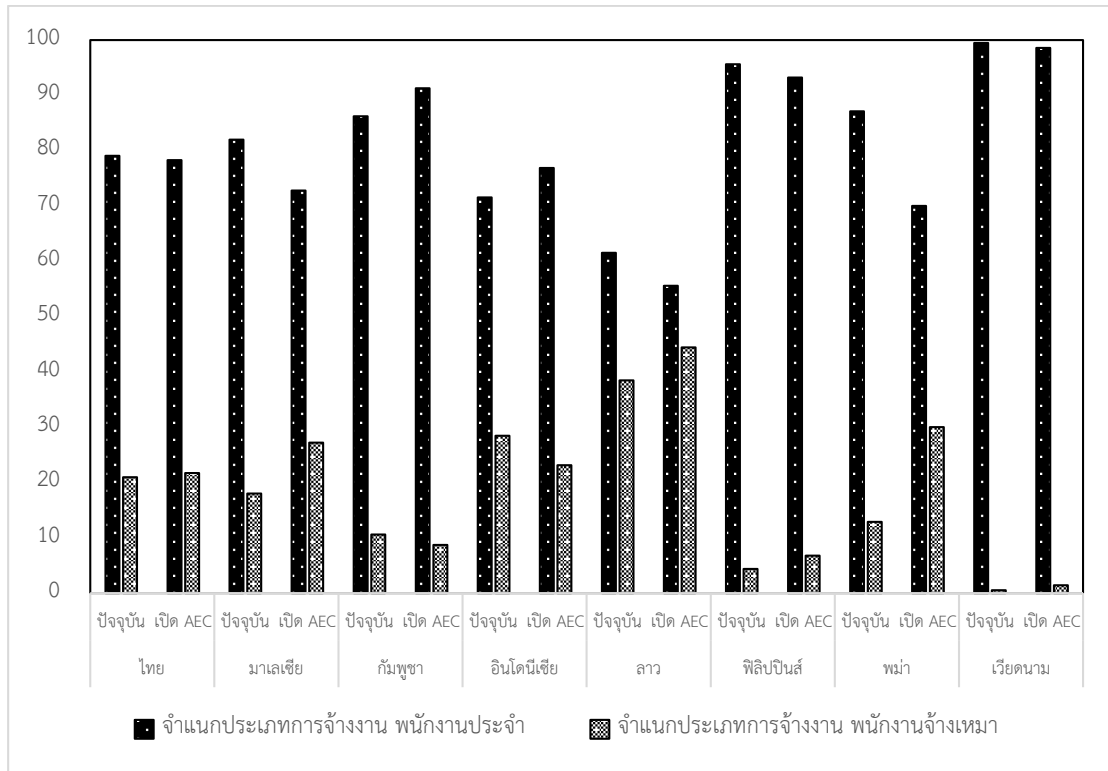
โครงสร้างพนักงานในแต่ละประเทศนั้นมีแนวโน้มที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยในบางประเทศจะลดปริมาณพนักงานประจำลง และใช้พนักงานจ้างเหมามากขึ้น ในขณะที่กัมพูชาและอินโดนีเซียจะใช้นั้นการทำงานโดยใช้พนักงานประจำมากกว่า นอกจากนี้สัดส่วนพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า ปวช./ปวส. จะมีจำนวนที่ลดลงสวนทางกับประเทศอินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ที่กลับมีอัตราพนักงานที่มีการศึกษาในระดับนี้สูงขึ้น ตามตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์

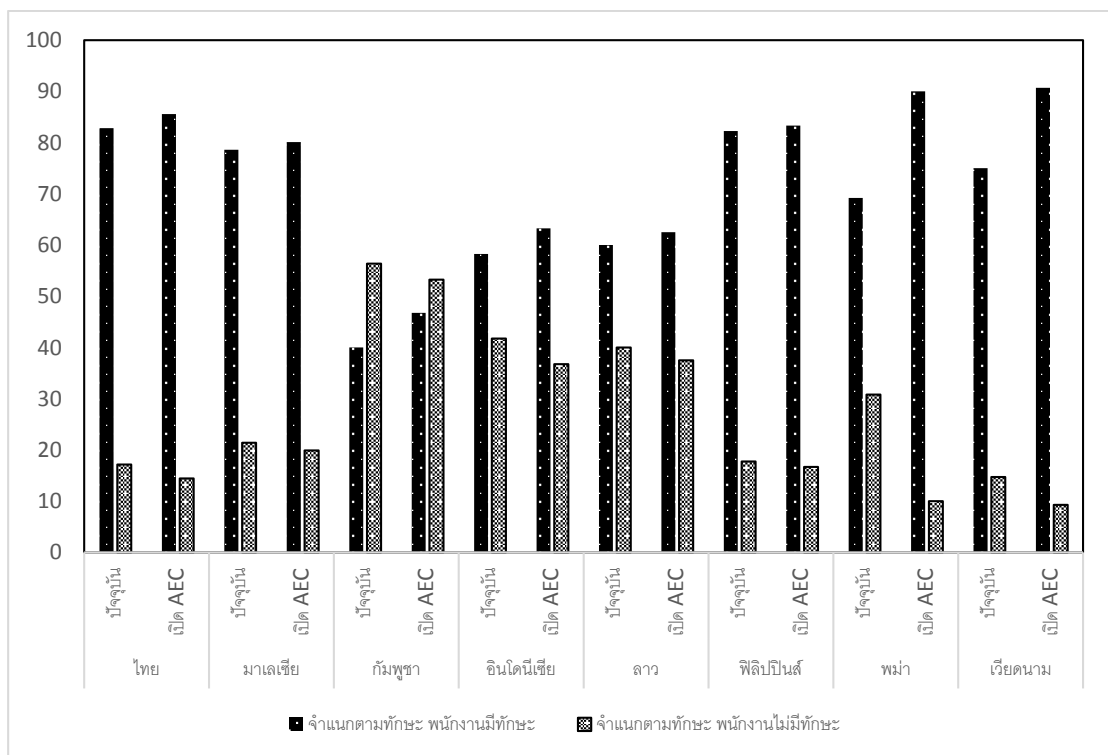
ประเทศ	หัว ข ง เวลา	ประเภทการจำแนก							
		จำแนกประเภทการ จ้างงาน		จำแนกตามทักษะ		จำแนกตามระดับการศึกษา			
		พนักงาน ประจำ	พนักงาน จ้างเหมา	พนักงาน มีทักษะ	พนักงาน ไม่มีทักษะ	สูงกว่า ปริญญา ตรี	ปริญญา ตรี	ปวช./ ปวส.	ต่ำกว่า ปวช./ ปวส.
ไทย	ปัจจุบัน	79.06	20.94	82.84	17.16	6.04	31.23	24.50	38.23
	เปิด AEC	78.30	21.70	85.58	14.42	16.40	37.56	24.48	21.56
มาเลเซีย	ปัจจุบัน	82.00	18.00	78.60	21.40	1.50	41.00	23.03	32.50
	เปิด AEC	72.80	27.20	80.10	19.90	2.50	39.00	24.80	27.70

ตารางที่ 5.6 สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์

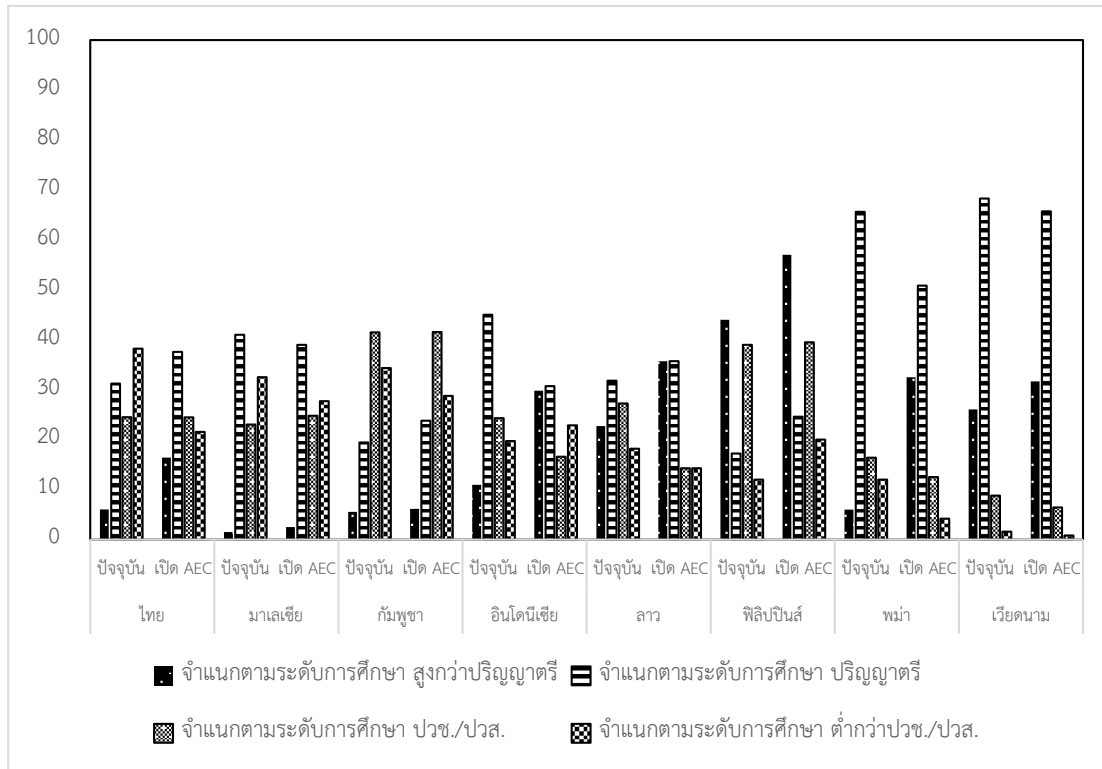
ประเทศ	ห่วง เวลา	ประเภทการจำแนก							
		จำแนกประเภทการ จ้างงาน		จำแนกตามทักษะ		จำแนกตามระดับการศึกษา			
		พนักงาน ประจำ	พนักงาน จ้างเหมา	พนักงาน มีทักษะ	พนักงาน ไม่มีทักษะ	สูงกว่า ปริญญา ตรี	ปริญญา ตรี	ปวช./ ปวส.	ต่ำกว่า ปวช./ ปวส.
กัมพูชา	ปัจจุบัน	86.23	10.59	40.00	56.36	5.56	19.43	41.48	34.33
	เปิด AEC	91.30	8.70	46.75	53.25	6.15	23.80	41.55	28.75
อินโดนีเซีย	ปัจจุบัน	71.56	28.44	58.25	41.75	10.97	45.01	24.30	19.72
	เปิด AEC	76.88	23.13	63.25	36.75	29.80	30.72	16.60	22.88
ลาว	ปัจจุบัน	61.54	38.46	60.00	40.00	22.73	31.82	27.27	18.18
	เปิด AEC	55.56	44.44	62.50	37.50	35.71	35.71	14.29	14.29
ฟิลิปปินส์	ปัจจุบัน	95.64	4.36	82.25	17.75	44.00	17.22	39.00	12.00
	เปิด AEC	93.22	6.78	83.33	16.67	57.00	24.60	39.50	20.00
พม่า	ปัจจุบัน	87.11	12.89	69.20	30.80	6.00	65.60	16.40	12.00
	เปิด AEC	70.00	30.00	90.00	10.00	32.50	50.83	12.50	4.17
เวียดนาม	ปัจจุบัน	99.47	0.53	75.00	14.71	26.06	68.26	8.79	1.59
	เปิด AEC	98.57	1.43	90.71	9.29	31.67	65.71	6.43	0.83



รูปที่ 5.4 สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ จำแนกประเภทการจ้างงาน



รูปที่ 5.5 สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ จำแนกตามทักษะ



รูปที่ 5.6 สัดส่วนพนักงานในปัจจุบันและความคาดหวังเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

อัตราการปรับเปลี่ยนพนักงานมีผลต่อความต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งในแต่ละประเทศมีอัตราที่แตกต่างกันโดยประเทศลาวมีอัตราการเข้า-ออก ของพนักงานน้อยที่สุดรองลงมาได้แก่เวียดนามและกัมพูชา ในขณะที่ประเทศฟิลิปปินส์มีอัตราการเปลี่ยนพนักงานสูงที่สุด ตามตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 ค่าเฉลี่ยอัตราการเปลี่ยนพนักงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

	ไทย	มาเลเซีย	กัมพูชา	อินโดนีเซีย	ลาว	ฟิลิปปินส์	พม่า	เวียดนาม
ค่าเฉลี่ย								
อัตราการเปลี่ยนพนักงาน	14.25	Unworthy	6.16	15.46	1.57	22.00	N/A	3.44

หน่วย : ร้อยละ

การตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง (Subcontractor) ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศจะเน้นไปที่คุณภาพเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ความหลากหลายในการให้บริการเป็นข้อที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ตามตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 เกณฑ์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ใช้ในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง (Subcontractor)

เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้บริการ รับช่วงเหมา	ประเทศ							
	ไทย	มาเล เซีย	กัมพู ชา	อินโด นีเซีย	ลาว	ฟิลิปปินส์	พม่า	เวียดนาม
ชื่อเสียงของบริษัท	3	3	3	4	3	2	N/A	3
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	2	2	2	1	2	3	N/A	2
คุณภาพของการให้บริการ	1	1	1	2	1	1	N/A	1
ความแม่นยำของเอกสาร	4	4	5	3	4	4	N/A	4
ประเภทและความหลากหลาย ของการให้บริการ	5	5	4	5	5	5	N/A	5

หน่วย : อันดับ

สินทรัพย์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะประกอบด้วยพาหนะต่างๆ สำหรับขนส่งสินค้ารวมถึงสถานที่อย่างคลังสินค้าและห้องเย็นที่ใช้ในการเก็บรักษาสินค้า นอกจากนี้ยังรวมถึงอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการทำงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในกรณีที่เป็น Outsource ดังแสดงในตารางที่ 5.9 และ 5.10

ตารางที่ 5.9 ทรัพย์สินของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ Outsource

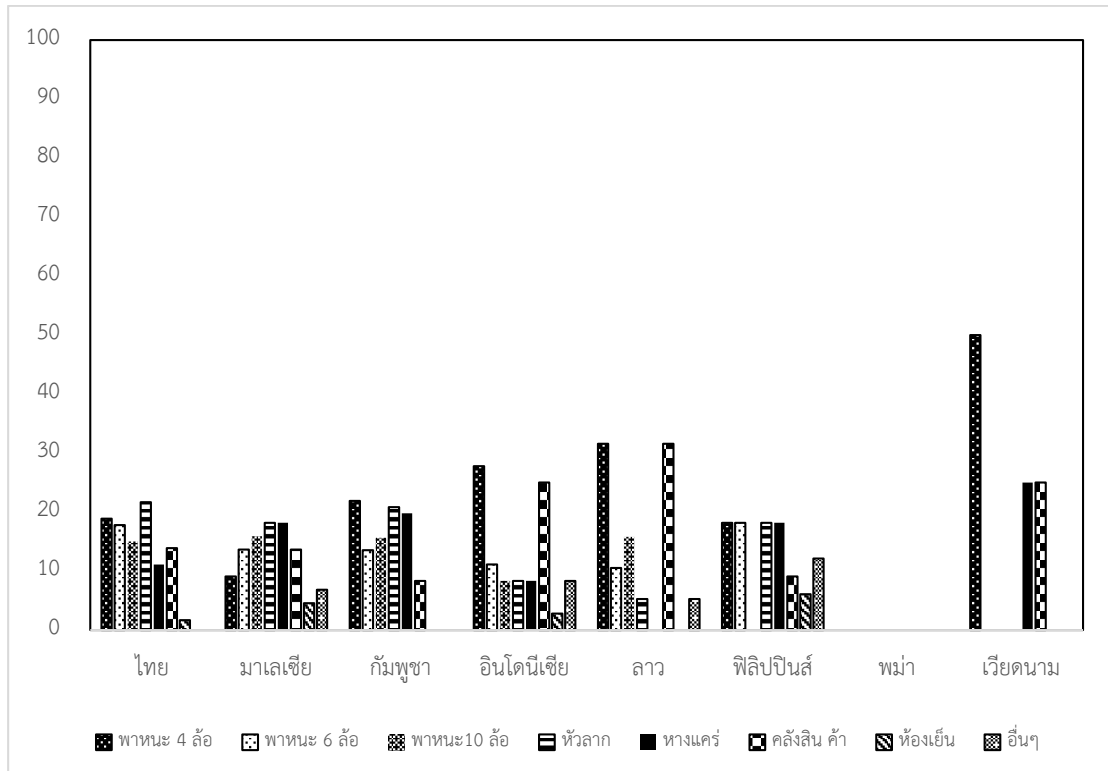
ประเทศ	สินทรัพย์ ของ	สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ, พาหนะ เครื่องมือและอุปกรณ์							
		พาหนะ 4 ล้อ	พาหนะ 6 ล้อ	พาหนะ 10 ล้อ	หัว ลาก	หาง แคร่	คลังสิน ค้า	ห้อง เย็น	อื่นๆ
ไทย	บริษัท	18.89	17.78	15.00	21.67	11.11	13.89	1.67	0.00
	Outsource	19.19	24.24	17.17	25.25	9.09	3.03	2.02	0.00

หน่วย : ร้อยละ

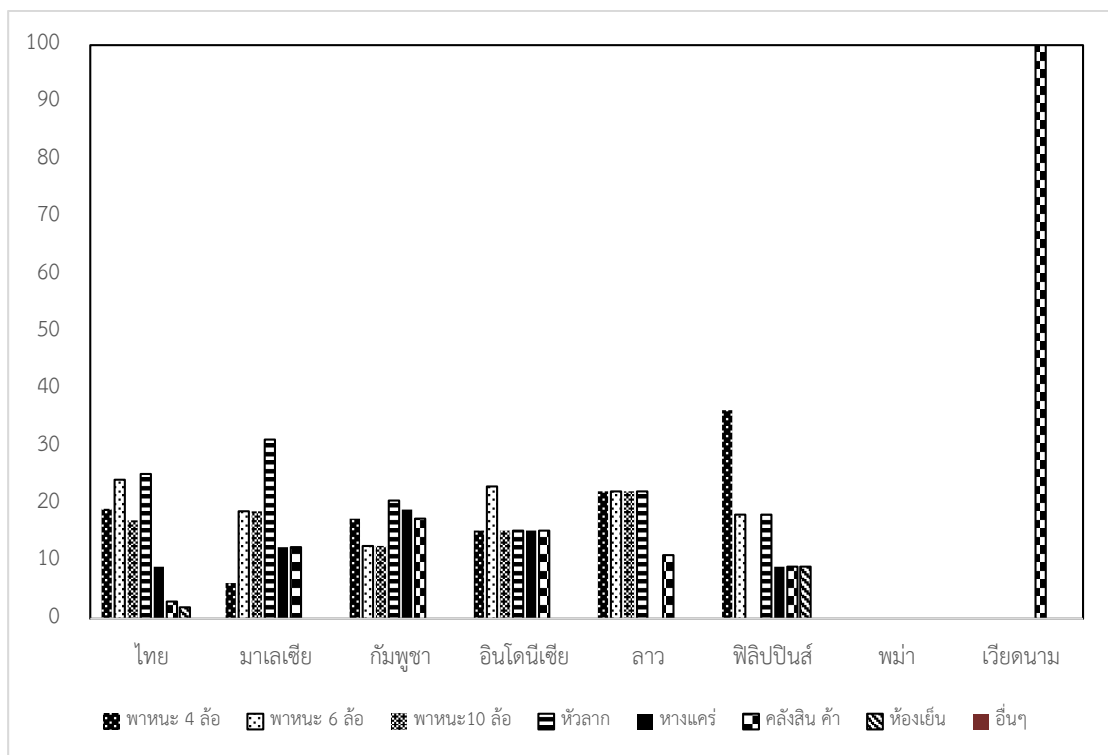
ตารางที่ 5.9 ทรัพย์สินของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ Outsource (ต่อ)

ประเทศ	สินทรัพย์ ของ	สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ, พาหนะ เครื่องมือและอุปกรณ์							
		พาหนะ 4 ล้อ	พาหนะ 6 ล้อ	พาหนะ 10 ล้อ	หัว ลาก	หาง แคร่	คลังสินค้า	ห้อง เย็น	อื่นๆ
มาเลเซีย	บริษัท	9.09	13.64	15.91	18.18	18.18	13.64	4.55	6.82
	Outsource	6.25	18.75	18.75	31.25	12.50	12.50	0.00	0.00
กัมพูชา	บริษัท	21.88	13.54	15.63	20.83	19.79	8.33	0.00	0.00
	Outsource	17.46	12.70	12.70	20.63	19.05	17.46	0.00	0.00
อินโดนีเซีย	บริษัท	27.78	11.11	8.33	8.33	8.33	25.00	2.78	8.33
	Outsource	15.38	23.08	15.38	15.38	15.38	15.38	0.00	0.00
ลาว	บริษัท	31.58	10.53	15.79	5.26	0.00	31.58	0.00	5.26
	Outsource	22.22	22.22	22.22	22.22	0.00	11.11	0.00	0.00
ฟิลิปปินส์	บริษัท	18.18	18.18	0.00	18.18	18.18	9.09	6.06	12.12
	Outsource	36.36	18.18	0.00	18.18	9.09	9.09	9.09	0.00
พม่า	บริษัท	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Outsource	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
เวียดนาม	บริษัท	50.00	0.00	0.00	0.00	25.00	25.00	0.00	0.00
	Outsource	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00

หน่วย : ร้อยละ



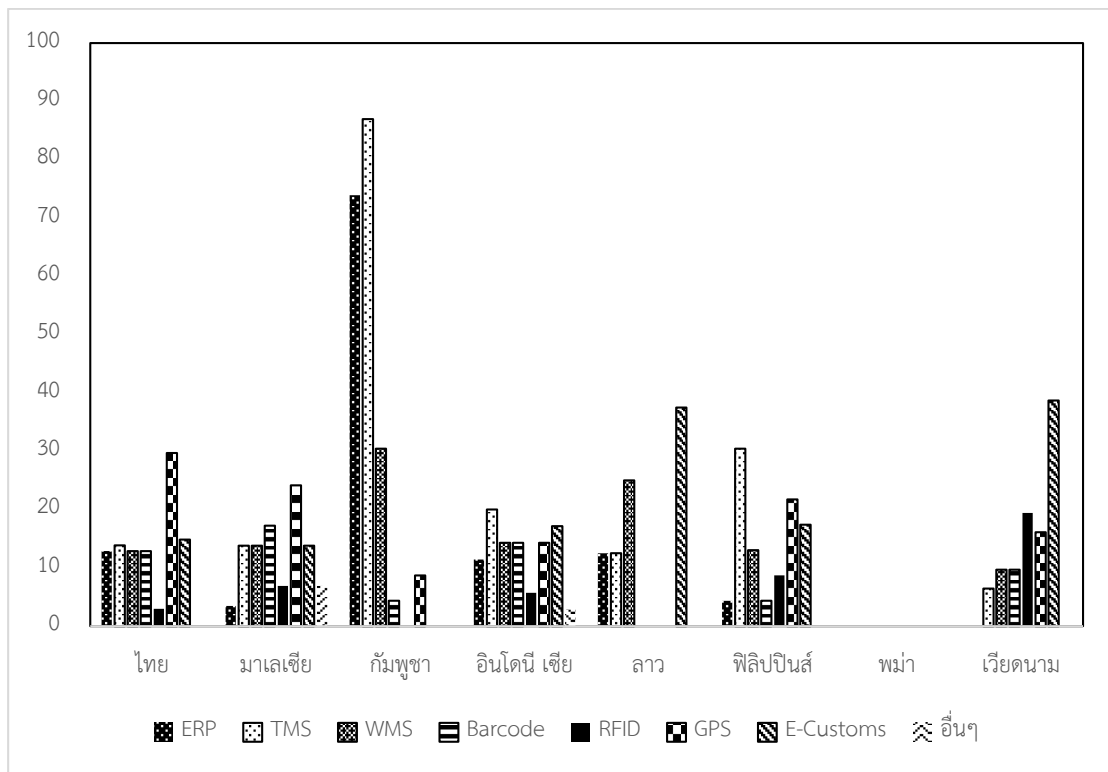
รูปที่ 5.7 ทรัพย์สินของผู้ให้บริการโลจิสติกส์



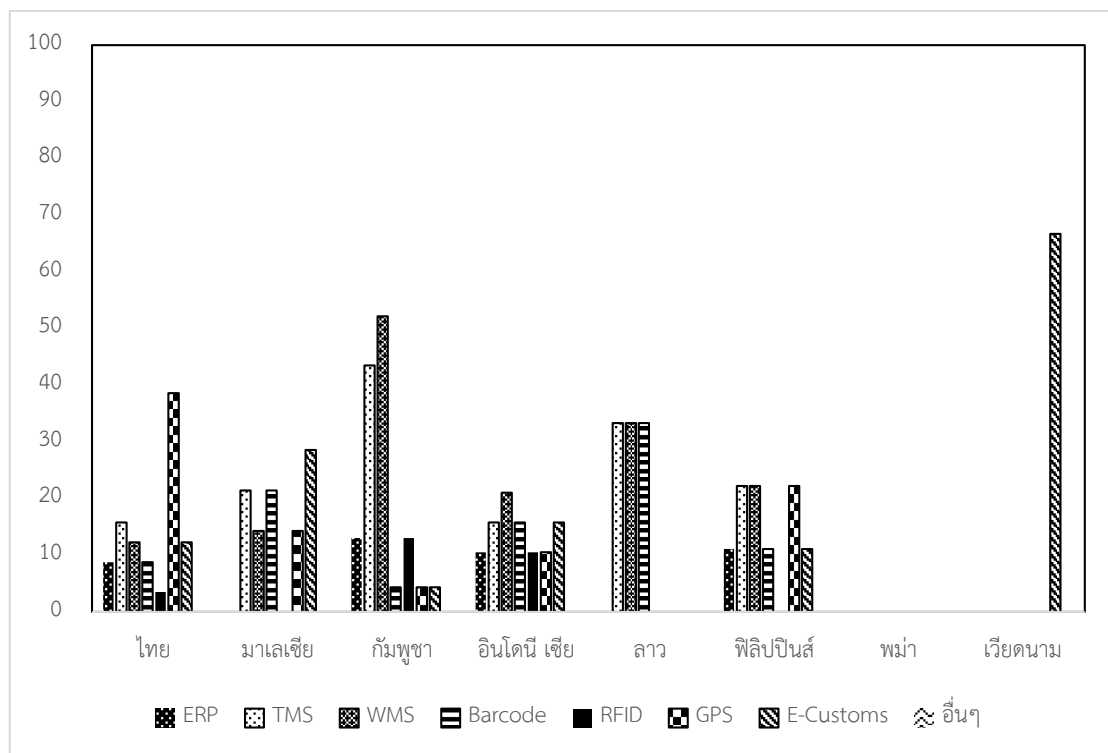
รูปที่ 5.8 ทรัพย์สินของ Outsourcing

ตารางที่ 5.10 ระบบเทคโนโลยีของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และ Outsource

[illegible]



รูปที่ 5.9 ระบบเทคโนโลยีของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

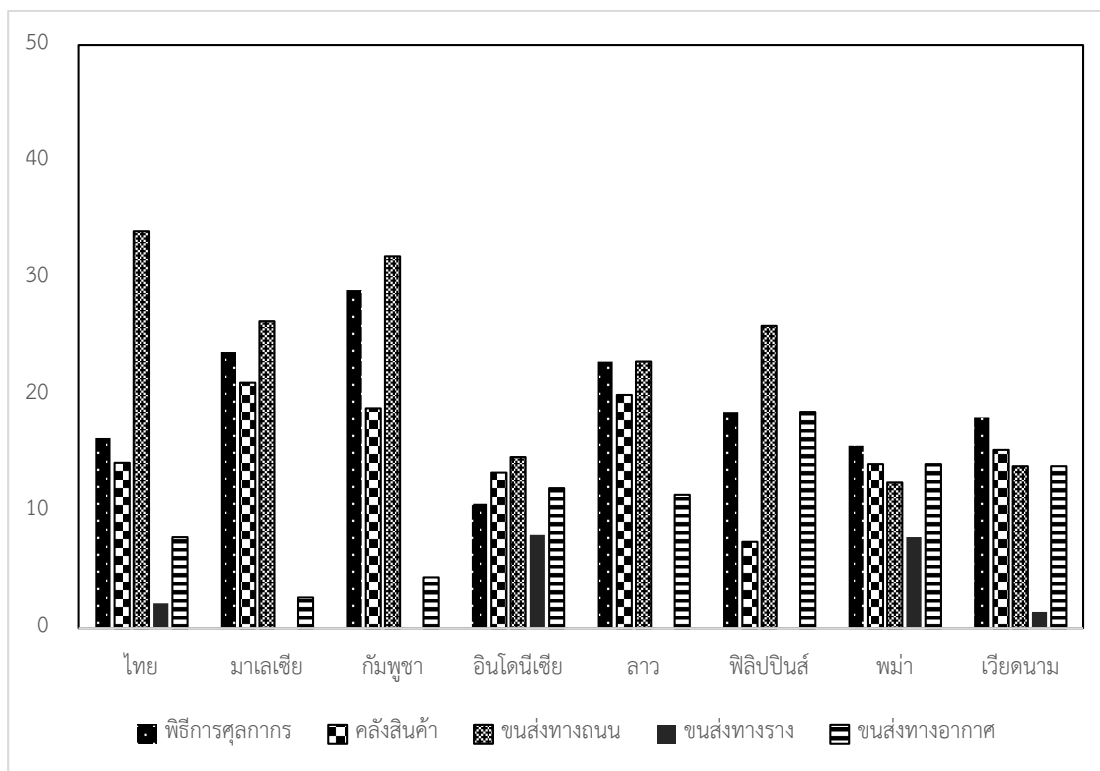


รูปที่ 5.10 ระบบเทคโนโลยีของ Outsourcing

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในทุกประเทศส่วนมากจะให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางถนน ในขณะที่ประเทศพม่าและเวียดนามมีผู้ให้บริการด้านพิธีศุลกากรมากที่สุด โดยอัตราการให้บริการเกี่ยวกับระบบการขนส่งทางรางของทุกประเทศจะมีอัตราที่น้อยที่สุดสะท้อนถึงความไม่พร้อมของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางรางของทุกประเทศในภูมิภาคอาเซียน ตามตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	หน่วย	ประเภทการให้บริการ				
		พิธีการศุลกากร	คลังสินค้า	ขนส่งทางถนน	ขนส่งทางราง	ขนส่งทางอากาศ
ไทย	จำนวน	23.00	20.00	48.00	3.00	11.00
	ร้อยละ	16.31	14.18	34.04	2.13	7.80
มาเลเซีย	จำนวน	9.00	8.00	10.00	0.00	1.00
	ร้อยละ	23.68	21.05	26.32	0.00	2.63
กัมพูชา	จำนวน	20.00	13.00	22.00	0.00	3.00
	ร้อยละ	28.99	18.84	31.88	0.00	4.35
อินโดนีเซีย	จำนวน	8.00	10.00	11.00	6.00	9.00
	ร้อยละ	10.67	13.33	14.67	8.00	12.00
ลาว	จำนวน	8.00	7.00	8.00	0.00	4.00
	ร้อยละ	22.86	20.00	22.86	0.00	11.43
ฟิลิปปินส์	จำนวน	5.00	2.00	7.00	0.00	5.00
	ร้อยละ	18.52	7.41	25.93	0.00	18.52
พม่า	จำนวน	10.00	9.00	8.00	5.00	9.00
	ร้อยละ	15.63	14.06	12.50	7.81	14.06
เวียดนาม	จำนวน	13.00	11.00	10.00	1.00	10.00
	ร้อยละ	18.06	15.28	13.89	1.39	13.89



รูปที่ 5.11 ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

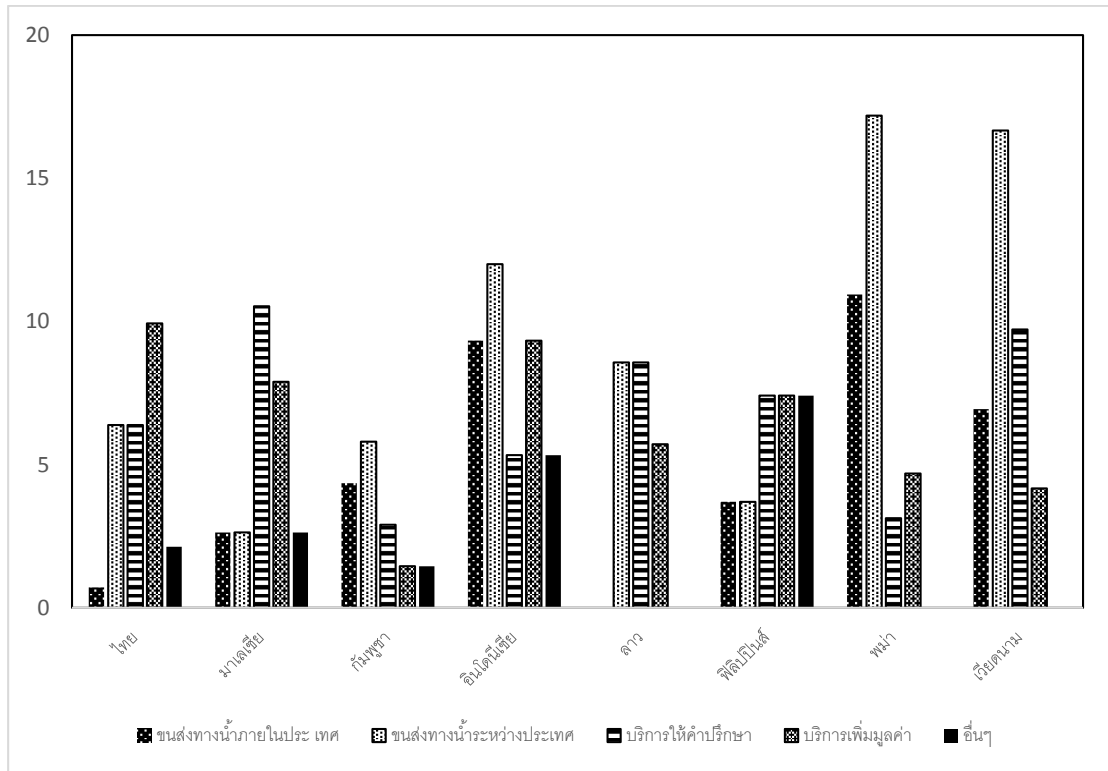
ตารางที่ 5.11 ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	ประเภทการให้บริการ				
		ขนส่งทางน้ำ ภายในประ เทศ	ขนส่งทางน้ำ ระหว่าง ประเทศ	บริการให้ คำปรึกษา	บริการเพิ่ม มูลค่า	อื่นๆ
ไทย	จำนวน	1.00	9.00	9.00	14.00	3.00
	ร้อยละ	0.71	6.38	6.38	9.93	2.13
มาเลเซีย	จำนวน	1.00	1.00	4.00	3.00	1.00
	ร้อยละ	2.63	2.63	10.53	7.89	2.63

ตารางที่ 5.11 ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	ประเภทการให้บริการ				
		ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ	ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ	บริการให้ คำปรึกษา	บริการเพิ่ม มูลค่า	อื่นๆ
กัมพูชา	จำนวน	3.00	4.00	2.00	1.00	1.00
	ร้อยละ	4.35	5.80	2.90	1.45	1.45
อินโดนีเซีย	จำนวน	7.00	9.00	4.00	7.00	4.00
	ร้อยละ	9.33	12.00	5.33	9.33	5.33
ลาว	จำนวน	0.00	3.00	3.00	2.00	0.00
	ร้อยละ	0.00	8.57	8.57	5.71	0.00
ฟิลิปปินส์	จำนวน	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
	ร้อยละ	3.70	3.70	7.41	7.41	7.41
พม่า	จำนวน	7.00	11.00	2.00	3.00	0.00
	ร้อยละ	10.94	17.19	3.13	4.69	0.00
เวียดนาม	จำนวน	5.00	12.00	7.00	3.00	0.00
	ร้อยละ	6.94	16.67	9.72	4.17	0.00

ผู้ให้บริการมีกิจกรรมเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร ส่วนมากจะเป็นการช่วยจัดทำเอกสารราชการ การตรวจสอบติดตามสินค้า และการให้คำปรึกษา โดยการให้บริการจะผันแปรตามสภาพแวดล้อมในแต่ละประเทศ ตามตารางที่ 5.12



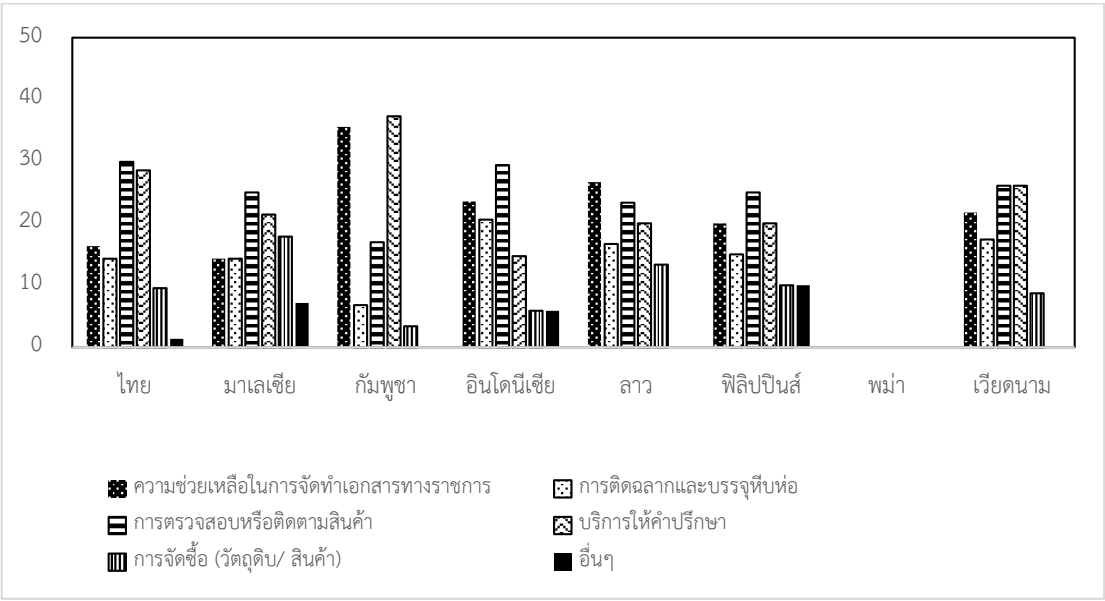
รูปที่ 5.12 ประเภทการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ตารางที่ 5.12 กิจกรรมเพิ่มมูลค่าที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เสนอต่อผู้ใช้บริการ

ประเทศ	หน่วย	กิจกรรมเพิ่มมูลค่า						รวม
		ความช่วยเหลือในการจัดทำเอกสารทางราชการ	การติดฉลากและบรรจุหีบห่อ	การตรวจสอบหรือติดตามสินค้า	บริการให้คำปรึกษา	การจัดซื้อ (วัตถุดิบ/สินค้า)	อื่นๆ	
ไทย	จำนวน	24	21	44	42	14	2	147
	ร้อยละ	16.33	14.29	29.93	28.57	9.52	1.36	100
มาเลเซีย	จำนวน	4	4	7	6	5	2	28
	ร้อยละ	14.29	14.29	25	21.43	17.86	7.14	100
กัมพูชา	จำนวน	21	4	10	22	2	0.00	59
	ร้อยละ	35.59	6.78	16.95	37.29	3.39	0.00	100

ตารางที่ 5.12 กิจกรรมเพิ่มมูลค่าที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เสนอต่อผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	กิจกรรมเพิ่มมูลค่า						รวม
		ความช่วยเหลือในการจัดทำเอกสารทางราชการ	การติดฉลากและบรรจุหีบห่อ	การตรวจสอบหรือติดตามสินค้า	บริการให้คำปรึกษา	การจัดซื้อ (วัตถุดิบ/สินค้า)	อื่นๆ	
อินโดนีเซีย	จำนวน	8	7	10	5	2	2	34
	ร้อยละ	23.53	20.59	29.41	14.71	5.88	5.88	100
ลาว	จำนวน	8	5	7	6	4	0	30
	ร้อยละ	26.67	16.67	23.33	20.00	13.33	0.00	100
ฟิลิปปินส์	จำนวน	4	3	5	4	2	2	20
	ร้อยละ	20.00	15.00	25.00	20.00	10.00	10.00	100
พม่า	จำนวน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
เวียดนาม	จำนวน	10	8	12	12	4	0	46
	ร้อยละ	21.74	17.39	26.09	26.09	8.70	0.00	100



รูปที่ 5.13 กิจกรรมเพิ่มมูลค่าที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เสนอต่อผู้ใช้บริการ

การแบ่งประเภทของลูกค้านั้นจะมีเกณฑ์ในการแบ่งโดยกำหนดเป็นแบ่งตามปริมาณ แบ่งตามชนิดของการบริการ และแบ่งตามระดับความสัมพันธ์ ซึ่งในแต่ละประเทศมีการให้ความสำคัญในการแบ่งประเภทลูกค้าแตกต่างกันตามผู้ประกอบการในแต่ละประเทศ ดังแสดงในตารางที่ 5.13

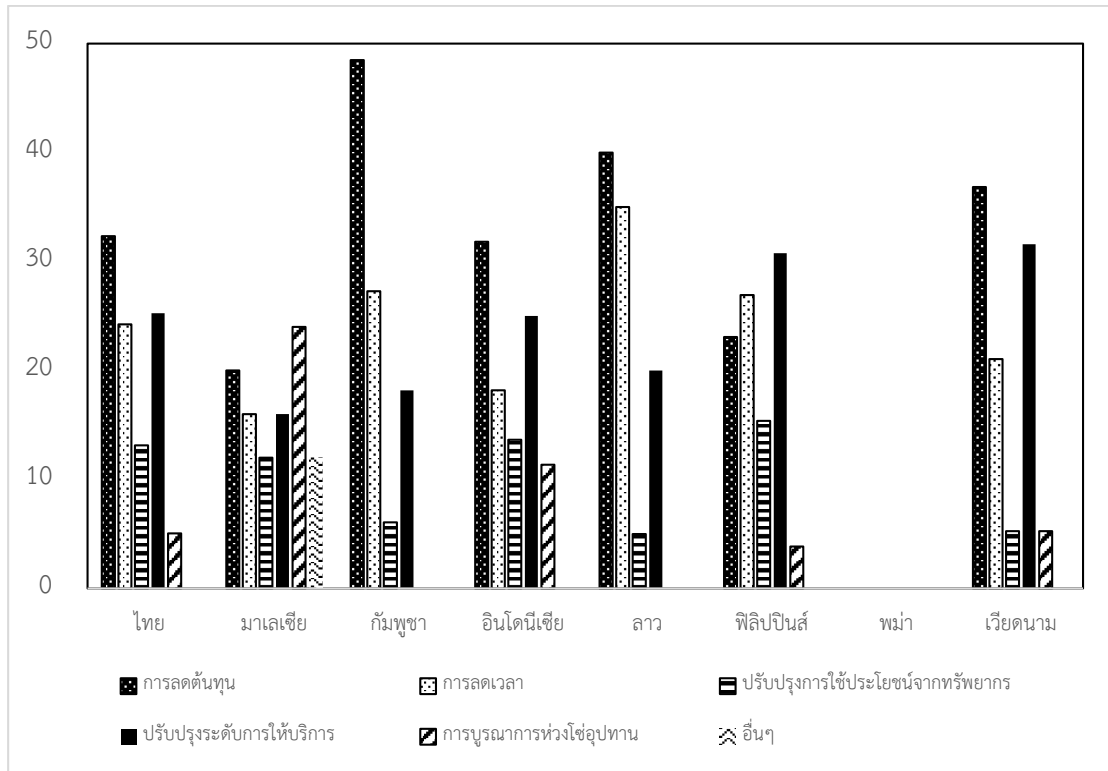
ตารางที่ 5.13 วิธีที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ใช้แบ่งประเภทลูกค้า

ประเทศ	หน่วย	วิธีที่ใช้แบ่งประเภทลูกค้า					รวม
		ปริมาณการบริการ	ชนิดของการบริการ	ระดับ	อื่นๆ	ไม่มีการ	
				ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า		แบ่งประเภทลูกค้า	
ไทย	จำนวน	24	37	25	0	6	92
	ร้อยละ	26.09	40.22	27.17	0.00	6.52	100
มาเลเซีย	จำนวน	2	6	4	0	3	15
	ร้อยละ	13.33	40.00	26.67	0.00	20.00	100
กัมพูชา	จำนวน	23	3	11	0	0	37
	ร้อยละ	62.16	8.11	29.73	0.00	0.00	100
อินโดนีเซีย	จำนวน	10	13	12	1	1	37
	ร้อยละ	27.03	35.14	32.43	2.70	2.70	100
ลาว	จำนวน	3	4	6	0	0	13
	ร้อยละ	23.08	30.77	46.15	0.00	0.00	100
ฟิลิปปินส์	จำนวน	7	7	4	0	2	20
	ร้อยละ	35.00	35.00	20.00	0.00	10.00	100
พม่า	จำนวน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
เวียดนาม	จำนวน	17	13	10	0	0	40
	ร้อยละ	42.50	32.50	25.00	0.00	0.00	100

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในภูมิภาคอาเซียนมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ใช้เป็นจุดแข็งในการเสนอบริการให้กับลูกค้าในด้านการลดต้นทุนเป็นอันดับที่ 1 ในขณะที่ประเทศมาเลเซียจะเน้นที่การบูรณาการห่วงโซ่อุปทานแสดงในตารางที่ 5.14

ตารางที่ 5.14 ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	หน่วย	ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน						รวม
		การลดต้นทุน	การลดเวลา	ปรับปรุงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร	ปรับปรุงระดับการให้บริการ	การบูรณาการห่วงโซ่อุปทาน	อื่นๆ	
ไทย	จำนวน	32	24	13	25	5	0	99
	ร้อยละ	32.32	24.24	13.13	25.25	5.05	0.00	100
มาเลเซีย	จำนวน	5	4	3	4	6	3	25
	ร้อยละ	20.00	16.00	12.00	16.00	24.00	12.00	100
กัมพูชา	จำนวน	16	9	2	6	0	0	33
	ร้อยละ	48.48	27.27	6.06	18.18	0.00	0.00	100
อินโดนีเซีย	จำนวน	14	8	6	11	5	0	44
	ร้อยละ	31.82	18.18	13.64	25.00	11.36	0.00	100
ลาว	จำนวน	8	7	1	4	0	0	20
	ร้อยละ	40.00	35.00	5.00	20.00	0.00	0.00	100
ฟิลิปปินส์	จำนวน	6	7	4	8	1	0	26
	ร้อยละ	23.08	26.92	15.38	30.77	3.85	0.00	100
พม่า	จำนวน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
เวียดนาม	จำนวน	14	8	2	12	2	0	38
	ร้อยละ	36.84	21.05	5.26	31.58	5.26	0.00	100



รูปที่ 5.14 ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะต้องมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบริษัท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการหลายประเทศให้ความสำคัญกับการส่งของตรงเวลา และมีผู้ให้บริการเพียงส่วนน้อยที่ให้ความสำคัญกับความแม่นยำของการประเมินงบประมาณ ตามตารางที่ 5.15

ตารางที่ 5.15 KPI ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ตกลงไว้กับลูกค้า

ตัวชี้วัด (KPI) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ตกลงไว้กับลูกค้า					
ประเทศ	หน่วย	ส่งของตรงต่อเวลา	อัตราการเกิดอุบัติเหตุ	ความแม่นยำของสินค้าคงคลัง	การใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในคลังสินค้า
ไทย	จำนวน	50	30	21	5
	ร้อยละ	32.05	19.23	13.46	3.21
มาเลเซีย	จำนวน	6	5	6	4
	ร้อยละ	16.22	13.51	16.22	10.81
กัมพูชา	จำนวน	20	5	5	14
	ร้อยละ	32.26	8.06	8.06	22.58

ตารางที่ 5.15 KPI ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ตกลงไว้กับลูกค้า

ประเทศ	หน่วย	ตัวชี้วัด (KPI) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ตกลงไว้กับลูกค้า			
		ส่งของตรงต่อเวลา	อัตราการเกิดอุบัติเหตุ	ความแม่นยำของสินค้าคงคลัง	การใช้ประโยชน์จากพื้นที่ในคลังสินค้า
อินโดนีเซีย	จำนวน	15	9	6	12
	ร้อยละ	20.83	12.50	8.33	16.67
ลาว	จำนวน	9	3	7	3
	ร้อยละ	21.43	7.14	16.67	7.14
ฟิลิปปินส์	จำนวน	11	4	4	3
	ร้อยละ	32.35	11.76	11.76	8.82
พม่า	จำนวน	N/A	N/A	N/A	N/A
	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A
เวียดนาม	จำนวน	14	7	11	0
	ร้อยละ	31.82	15.91	25.00	0.00

ตารางที่ 5.15 KPI ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ตกลงไว้กับลูกค้า (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	ตัวชี้วัด (KPI) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ตกลงไว้กับลูกค้า				รวม
		ความแม่นยำของการหยิบสินค้า	ความแม่นยำของเอกสาร	ความแม่นยำของการประเมินงบประมาณ	อื่นๆ	
ไทย	จำนวน	16	29	5	0	156
	ร้อยละ	10.26	18.59	3.21	0.00	100
มาเลเซีย	จำนวน	6	4	4	2	37
	ร้อยละ	16.22	10.81	10.81	5.41	100
กัมพูชา	จำนวน	7	8	3	0	62
	ร้อยละ	11.29	12.90	4.84	0.00	100
อินโดนีเซีย	จำนวน	9	12	9	1	73
	ร้อยละ	12.33	16.44	12.33	1.37	100

ตารางที่ 5.15 KPI ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ตกลงไว้กับลูกค้า (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	ตัวชี้วัด (KPI) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ตกลงไว้กับลูกค้า				รวม
		ความแม่นยำของการหยิบสินค้า	ความแม่นยำของเอกสาร	ความแม่นยำของการประเมินงบประมาณ	อื่นๆ	
ลาว	จำนวน	4	10	6	0	42
	ร้อยละ	9.52	23.81	14.29	0.00	100
ฟิลิปปินส์	จำนวน	5	4	3	0	34
	ร้อยละ	14.71	11.76	8.82	0.00	100
พม่า	จำนวน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
เวียดนาม	จำนวน	3	6	3	0	44
	ร้อยละ	6.82	13.64	6.82	0.00	100

วิธีที่ใช้ในการรับคำร้องเรียนจากลูกค้าเกือบทุกประเทศจะการใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสารเป็นอันดับแรก ในขณะที่ประเทศฟิลิปปินส์ที่ใช้การเยี่ยมลูกค้าเป็นอันดับแรก ซึ่งจากข้อมูลหลายประเทศผู้ให้บริการไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการสำรวจ ตามตารางที่ 5.16

ตารางที่ 5.16 วิธีที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ประเทศ	หน่วย	วิธีที่จะได้รับและจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า					อื่นๆ
		การเยี่ยมและร่วมฟังการประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้าเป็นประจำ	โทรศัพท์โทรสาร	อีเมล	เว็บไซต์	สำรวจ	
ไทย	อันดับ	3	1	2	4	5	
มาเลเซีย	อันดับ	3	1	2	4	5	
กัมพูชา	อันดับ	3	1	2	4	5	
อินโดนีเซีย	อันดับ	3	1	2	4	5	
ลาว	อันดับ	2	1	4	3	5	
ฟิลิปปินส์	อันดับ	1	2	3	4	5	

ตารางที่ 5.16 วิธีที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

		วิธีที่จะได้รับและจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า				
ประเทศ	หน่วย	การเยี่ยมและร่วมฟังการประเมินผล การดำเนินของ ลูกค้าเป็นประจำ	โทรศัพท์ โทรสาร	อีเมลล์ เว็บไซต์	สำรวจ	อื่นๆ
พม่า	อันดับ	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
เวียดนาม	อันดับ	3	1	2	4	5

กลยุทธ์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่จะใช้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับบริษัท เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ให้บริการ ส่วนมากจะเน้นไปที่การปรับปรุงการบริการมากที่สุด ในขณะที่ผู้ให้บริการยังไม่เน้นกลยุทธ์ด้านการลดต้นทุน ตามตารางที่ 5.17

ตารางที่ 5.17 กลยุทธ์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์จำแนกประเภทของกลยุทธ์และระยะเวลาในการปฏิบัติ

ประเทศ		ไทย	มาเลเซีย	กัมพูชา	ลาว	ฟิลิปปินส์	พม่า	เวียดนาม
จำนวน		67	17	20	13	20	N/A	7
ลดต้นทุน	จำนวน	16	2	0	3	0	N/A	2
	ระยะสั้น	75.00	50.00	0.00	33.33	0.00	N/A	50.00
	ระยะ กลาง	18.75	0.00	0.00	0.00	0.00	N/A	50.00
	ระยะยาว	6.25	50.00	0.00	66.67	0.00	N/A	0.00
กลยุทธ์ เข้าถึงตลาด	จำนวน	16	4	3	6	7	N/A	2
	ระยะสั้น	37.50	25.00	0.00	16.67	0.00	N/A	0.00
	ระยะ กลาง	12.50	50.00	33.33	33.33	57.14	N/A	50.00
	ระยะยาว	50.00	25.00	66.67	50.00	42.86	N/A	50.00
ปรับปรุงการ บริการ	จำนวน	35	11	17	4	13	N/A	3
	ระยะสั้น	34.29	45.45	0.00	25.00	7.69	N/A	66.67
	ระยะ กลาง	28.57	27.27	23.53	50.00	30.77	N/A	33.33
	ระยะยาว	37.14	27.27	76.47	25.00	61.54	N/A	0.00

5.3 โครงสร้างระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต (เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์)

คณะวิจัยมีการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งสิ้น 9 ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา ไทย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย เมียนมาร์ ลาว เวียดนาม สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย เกี่ยวกับโครงสร้างระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต (เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์) ซึ่งทำให้ทราบถึงเครือข่ายทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ รูปแบบการขนส่งทั้งในปัจจุบัน รวมทั้งรูปแบบการขนส่งที่ผู้ให้บริการต้องการขยายไปยังประเทศต่างๆ เมื่อเข้าสู่ AEC

5.3.1 เครือข่ายทางด้านโลจิสติกส์

ธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับธุรกิจการขนส่ง คลังสินค้า และอื่นๆ ในการดำเนินธุรกิจนี้จึงมีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก การให้บริการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีจัดการกิจกรรมเหล่านี้ให้เชื่อมโยงกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นคณะวิจัยจึงมีการสำรวจผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้น

โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศต่างๆ มีเครือข่ายภายในอาเซียนมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเทศผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศมาเลเซียมีเครือข่ายในอาเซียนมากที่สุด ในขณะที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศเวียดนามมีเครือข่ายในอาเซียนน้อยที่สุด ตามตารางที่ 5.18

ตารางที่ 5.18 เครือข่ายของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

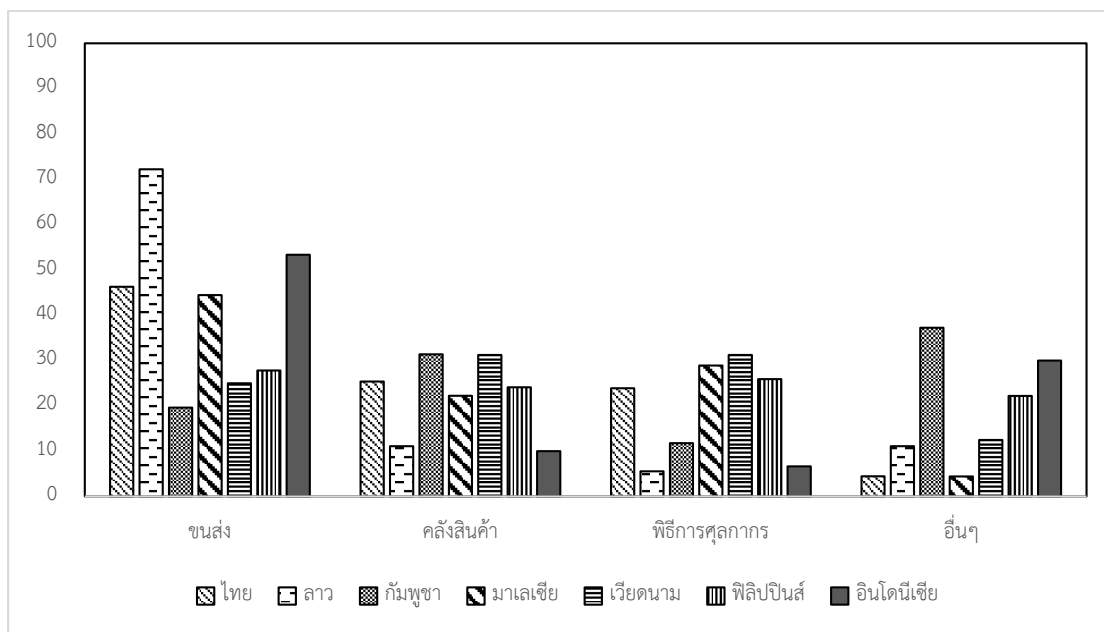
ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(ราย)	เครือข่าย						
		ทวีปเอเชีย						รวม
		อาเซียน	ทวีปเอเชีย (ไม่รวมอาเซียน)	ทวีปยุโรป	ทวีปอเมริกา	ทวีปออสเตรเลีย	Worldwide	
ไทย	51	85.07	8.96	5.97	0.00	0.00	0.00	100
ลาว	8	87.50	6.25	6.25	0.00	0.00	0.00	100
กัมพูชา	21	90.48	9.52	0.00	0.00	0.00	0.00	100
มาเลเซีย	12	93.33	6.67	0.00	0.00	0.00	0.00	100
พม่า	10	65.39	15.38	7.69	0.00	0.00	11.54	100
เวียดนาม	5	50.00	25.00	0.00	0.00	0.00	25.00	100
ฟิลิปปินส์	9	61.54	7.05	0.00	7.69	8.33	15.38	100
อินโดนีเซีย	12	68.42	5.26	5.27	0.00	5.26	15.79	100

คณะวิจัยจำแนกธุรกิจของเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการโลจิสติกส์ออกเป็น 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจบริการขนส่ง ธุรกิจบริการระบบการจัดการคลังสินค้า ธุรกิจบริการพิธีการศุลกากร และธุรกิจบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการบรรจุภัณฑ์ บริการให้คำปรึกษา และบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลจากการสำรวจ พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศต่างๆ มีเครือข่ายกับธุรกิจบริการขนส่งมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละ

ประเทศผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศลาวมีเครือข่ายกับธุรกิจบริการขนส่งมากที่สุด ในขณะที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีเครือข่ายกับธุรกิจบริการขนส่งน้อยที่สุด ตามตารางที่ 5.19

ตารางที่ 5.19 ประเภทบริการของเครือข่ายผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(ราย)	ประเภทของบริการ			
		ขนส่ง	คลังสินค้า	พิธีการศุลกากร	อื่นๆ
ไทย	51	46.27	25.37	23.88	4.48
ลาว	8	72.22	11.11	5.56	11.11
กัมพูชา	21	19.62	31.37	11.76	37.25
มาเลเซีย	12	44.45	22.22	28.89	4.44
เวียดนาม	5	25.00	31.25	31.25	12.50
ฟิลิปปินส์	9	27.80	24.1	25.9	22.2
อินโดนีเซีย	12	53.33	10.00	6.67	30.00



รูปที่ 5.15 ประเภทบริการของเครือข่ายผู้ให้บริการโลจิสติกส์

5.3.2 รูปแบบการขนส่งภายในและระหว่างประเทศ

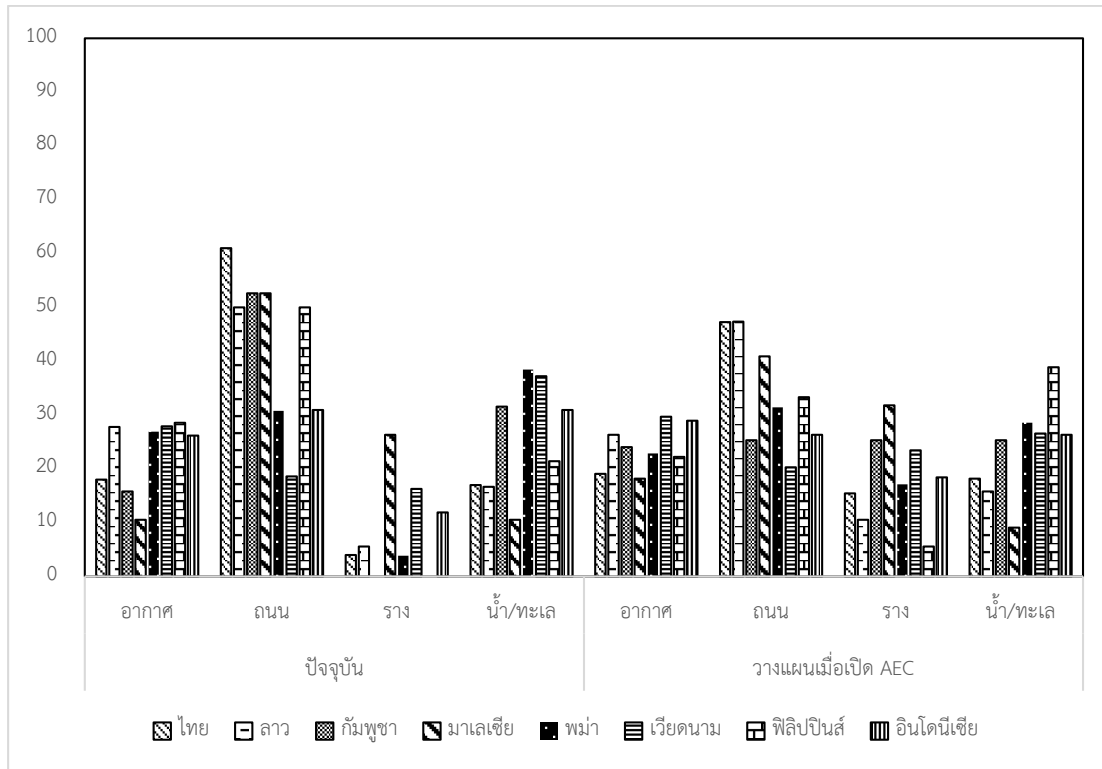
การพัฒนาแบบการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญ ในการลดต้นทุนโลจิสติกส์และการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางด้านโลจิสติกส์ ในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงรูปแบบการขนส่งในแต่ละประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการขนส่งภายในประเทศ และ 2) รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการขนส่งภายในประเทศ

เมื่อพิจารณารูปแบบการขนส่งภายในประเทศโดยภาพรวมของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอาเซียน พบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอาเซียนมีการให้บริการการขนส่งทางถนนมากที่สุด และ มีการวางแผนก่อนเข้าสู่ AEC ในการขยายรูปแบบทางการขนส่งทางรางจากเดิมมากที่สุด ซึ่งรูปแบบการขนส่งทางรางจะเป็นส่วนช่วยให้ต้นทุนโลจิสติกส์ลดลง ตามตารางที่ 5.20

ตารางที่ 5.20 รูปแบบการขนส่งภายในประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

ประเทศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(ราย)	รูปแบบการขนส่ง									
		ปัจจุบัน					วางแผนเมื่อเปิด AEC				
		อากาศ	ถนน	ราง	น้ำ/ทะเล	รวม	อากาศ	ถนน	ราง	น้ำ/ทะเล	รวม
ไทย	67	18.00	61.00	4.00	17.00	100	19.09	47.27	15.45	18.19	100
ลาว	11	27.78	50.00	5.56	16.67	100	26.32	47.37	10.53	15.79	100
กัมพูชา	21	15.79	52.63	0.00	31.58	100	24.04	25.32	25.32	25.32	100
มาเลเซีย	13	10.53	52.62	26.32	10.53	100	18.18	40.91	31.82	9.09	100
พม่า	12	26.92	30.77	3.85	38.46	100	22.86	31.43	17.14	28.57	100
เวียดนาม	19	27.91	18.60	16.28	37.21	100	29.69	20.31	23.44	26.56	100
ฟิลิปปินส์	12	28.57	50.00	0.00	21.43	100	22.22	33.33	5.56	38.89	100
อินโดนีเซีย	16	26.19	30.95	11.90	30.95	100	28.95	26.32	18.41	26.32	100



รูปที่ 5.16 รูปแบบการขนส่งภายในประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

2. รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศ

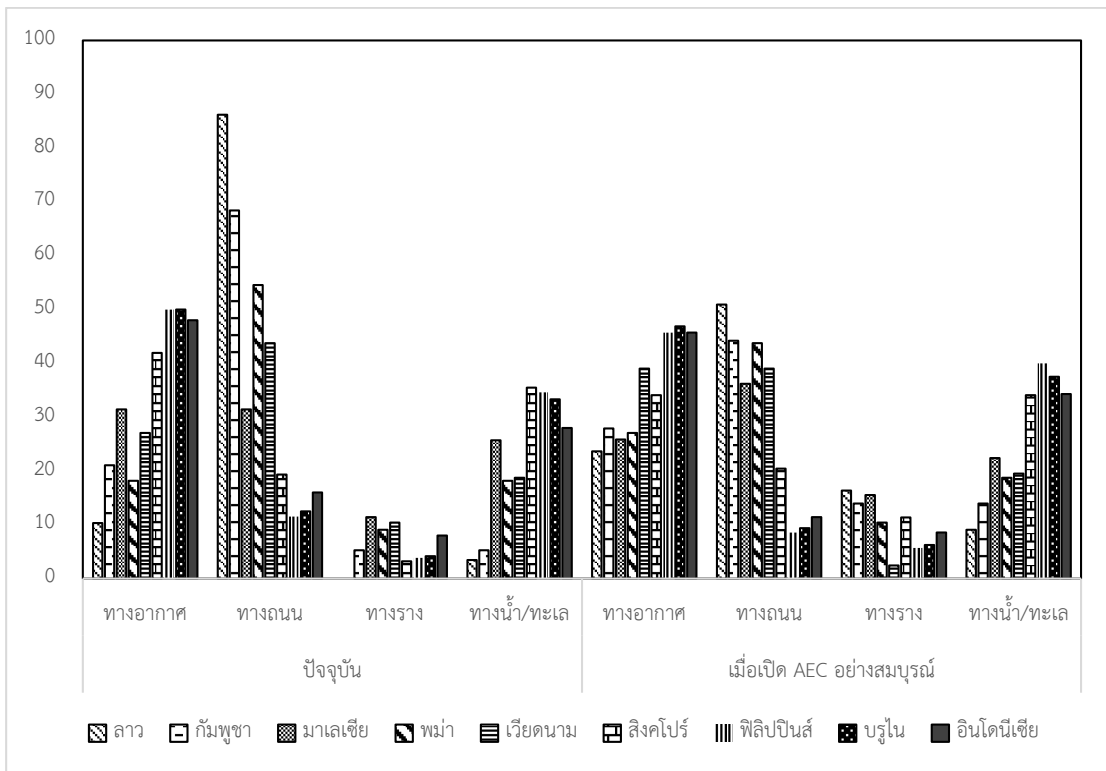
การศึกษาการขนส่งระหว่างประเทศ ทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีรูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศในปัจจุบัน และมีแนวโน้มการขยายรูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศเป็นอย่างไร โดยผลของการสำรวจในแต่ละประเทศเป็นดังต่อไปนี้

1) ประเทศไทย

ปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศมากที่สุด โดยเฉพาะ 3 ประเทศแรกที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยมีการให้บริการขนส่งทางถนนมากที่สุด ได้แก่ ประเทศลาว กัมพูชา และพม่า ส่วนแนวโน้มของการวางแผนรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ AECมีความต้องการขยายรูปแบบการขนส่งเพิ่มขึ้น ตามตารางที่ 5.21

ตารางที่ 5.21 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลาว	3	10.34	25	86.21	0	0.00	1	3.45	13	23.64	28	50.91	9	16.36	5	9.09
กัมพูชา	4	21.05	13	68.42	1	5.26	1	5.26	12	27.91	19	44.19	6	13.95	6	13.95
มาเลเซีย	11	31.43	11	31.43	4	11.43	9	25.71	15	25.86	21	36.21	9	15.52	13	22.41
พม่า	4	18.18	12	54.55	2	9.09	4	18.18	13	27.08	21	43.75	5	10.42	9	18.75
เวียดนาม	12	27.08	11	43.75	2	10.42	6	18.75	16	39.02	16	39.02	1	2.44	8	19.51
สิงคโปร์	13	41.94	6	19.35	1	3.23	11	35.48	15	34.09	9	20.45	5	11.36	15	34.09
ฟิลิปปินส์	13	50.00	3	11.54	1	3.85	9	34.62	16	45.71	3	8.57	2	5.71	14	40.00
บรูไน	12	50.00	3	12.50	1	4.17	8	33.33	15	46.88	3	9.38	2	6.25	12	37.50
อินโดนีเซีย	12	48.00	4	16.00	2	8.00	7	28.00	16	45.71	4	11.43	3	8.57	12	34.29



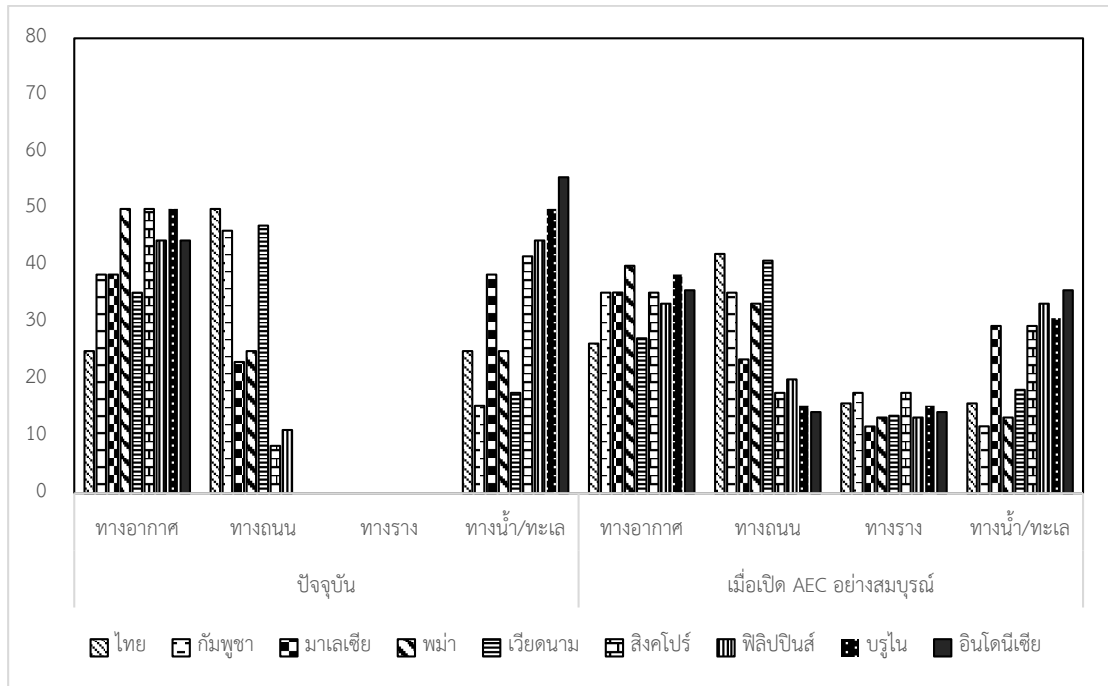
รูปที่ 5.17 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย

2) ประเทศลาว

ในปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาวส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศที่มีอาณาเขตหรือพรมแดนติดกับประเทศไทย เช่น ประเทศไทย กัมพูชา และเวียดนาม ส่วนรูปแบบการขนส่งทางอากาศ หรือรูปแบบการขนส่งทางน้ำ/ ทะเล ส่วนใหญ่จะเป็นการขนส่งระหว่างประเทศที่อยู่ห่างไกลจากประเทศลาว เช่น ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ บรูไน และอินโดนีเซีย ในขณะที่รูปแบบการขนส่งทางรางไม่มีผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาวที่ให้บริการขนส่งในรูปแบบนี้ ส่วนการวางแผนรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาวเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาวส่วนใหญ่มองรูปแบบการขนส่งทางรางเป็นโอกาสในการขยายการขนส่งในอนาคต ตามตารางที่ 5.22

ตารางที่ 5.22 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาว

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	4	25.00	8	50.00	0	0.00	4	25.00	5	26.32	8	42.10	3	15.79	3	15.79
กัมพูชา	5	38.46	6	46.16	0	0.00	2	15.38	6	35.29	6	35.29	3	17.65	2	11.77
มาเลเซีย	5	38.46	3	23.08	0	0.00	5	38.46	6	35.30	4	23.53	2	11.76	5	29.41
พม่า	4	50.00	2	25.00	0	0.00	2	25.00	6	40.01	5	33.33	2	13.33	2	13.33
เวียดนาม	6	35.29	8	47.06	0	0.00	3	17.65	6	27.27	9	40.91	3	13.64	4	18.18
สิงคโปร์	6	50.00	1	8.33	0	0.00	5	41.67	6	35.29	3	17.65	3	17.65	5	29.41
ฟิลิปปินส์	4	44.44	1	11.12	0	0.00	4	44.44	5	33.33	3	20.01	2	13.33	5	33.33
บรูไน	4	50.00	0	0.00	0	0.00	4	50.00	5	38.46	2	15.38	2	15.38	4	30.78
อินโดนีเซีย	4	44.44	0	0.00	0	0.00	5	55.56	5	35.71	2	14.29	2	14.29	5	35.71



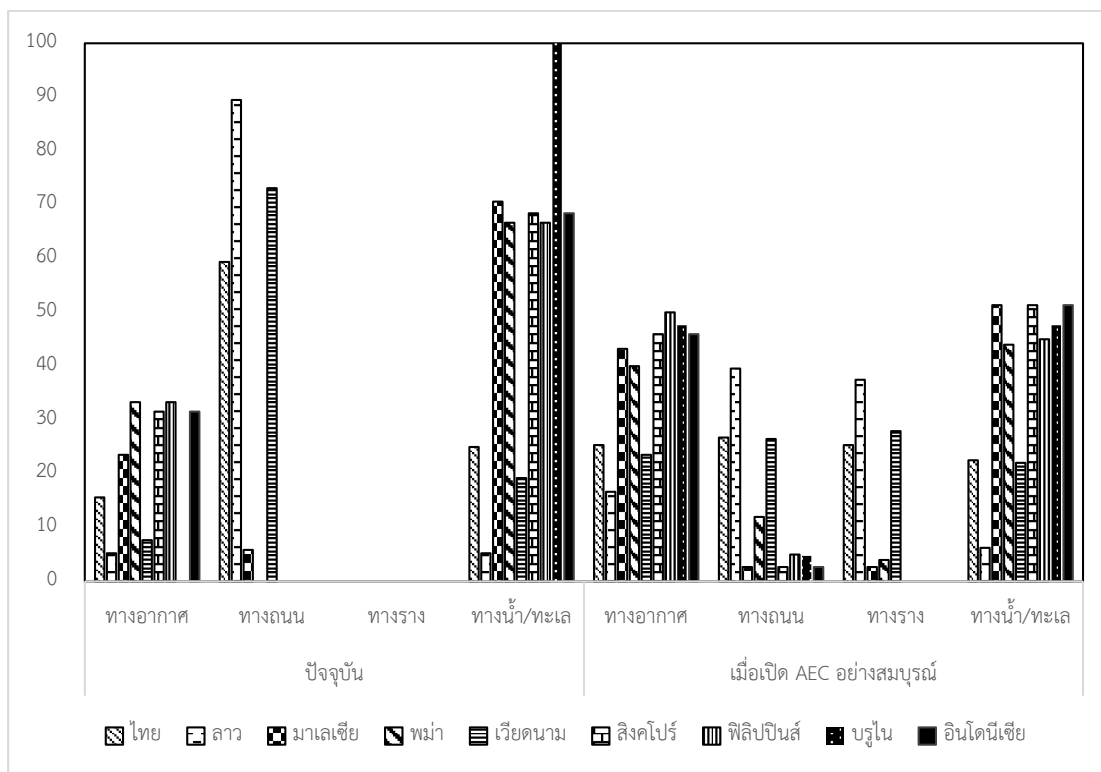
รูปที่ 5.18 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลาว

3) ประเทศกัมพูชา

ในปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชาจะมีรูปแบบการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศเพื่อนบ้านที่มีอาณาเขตติดกัน เช่น ประเทศลาว เวียดนาม และไทย ส่วนขนส่งระหว่างประเทศที่อยู่ห่างไกลจากประเทศกัมพูชา เช่น ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ บรูไน และอินโดนีเซีย จะใช้รูปแบบการขนส่งทางน้ำ/ทะเลเป็นหลัก ในขณะที่ไม่มีผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชาที่ให้บริการขนส่งทางรางไปยังประเทศอื่นเลย ส่วนการวางแผนเพื่อขยายรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชาเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชามีความต้องการขยายการขนส่งทางรางไปยังประเทศที่สามารถเชื่อมโยงการคมนาคมทางบกได้ตามตารางที่ 5.23

ตารางที่ 5.23 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชา

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	5	15.63	19	59.38	0	0.00	8	25.00	18	25.35	19	26.76	18	25.35	16	22.54
ลาว	1	5.26	17	89.47	0	0.00	1	5.26	8	16.67	19	39.58	18	37.50	3	6.25
มาเลเซีย	4	23.53	1	5.88	0	0.00	12	70.59	16	43.24	1	2.70	1	2.70	19	51.35
พม่า	1	33.33	0	0.00	0	0.00	3	66.67	10	40.00	3	12.00	1	4.00	11	44.00
เวียดนาม	2	7.69	19	73.08	0	0.00	5	19.23	16	23.53	18	26.47	19	27.94	15	22.06
สิงคโปร์	6	31.58	0	0.00	0	0.00	13	68.42	17	45.95	1	2.70	0	0.00	19	51.35
ฟิลิปปินส์	1	33.33	0	0.00	0	0.00	2	66.67	10	50.00	1	5.00	0	0.00	9	45.00
บรูไน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	10	47.62	1	4.76	0	0.00	10	47.62
อินโดนีเซีย	6	31.58	0	0.00	0	0.00	13	68.42	17	45.95	1	2.70	0	0.00	19	51.35



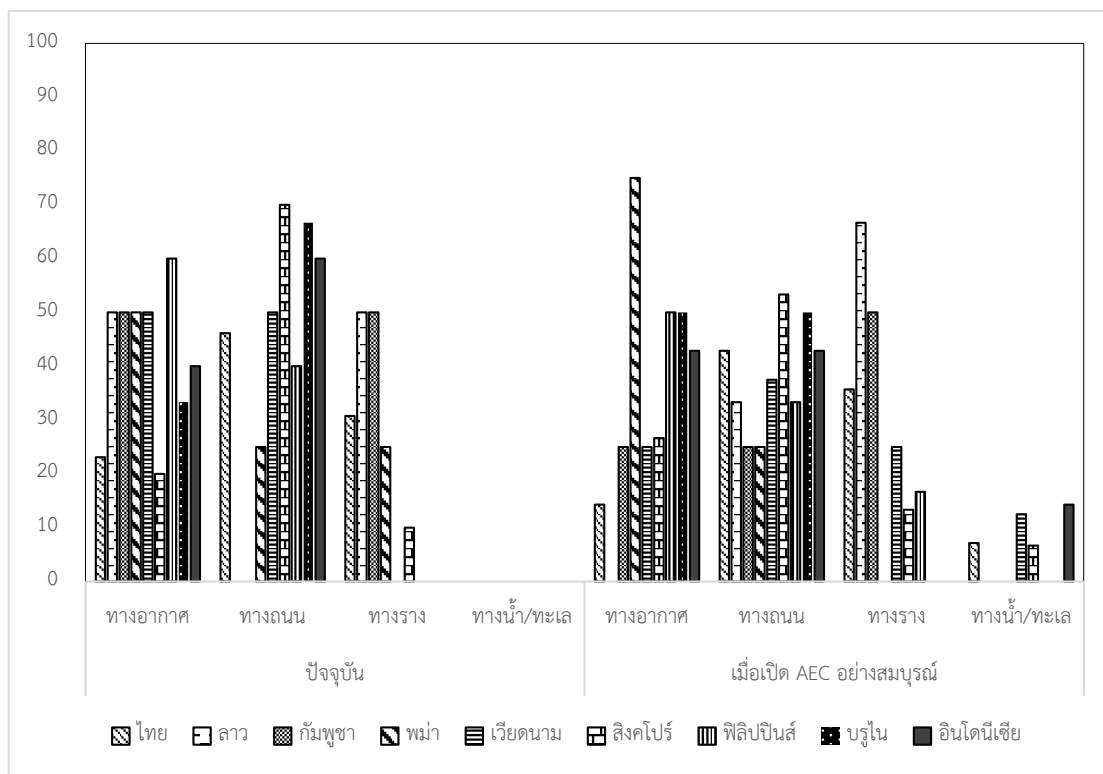
รูปที่ 5.19 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กัมพูชา

4) ประเทศมาเลเซีย

ในปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะเน้นการให้บริการรูปแบบการขนส่งทางถนนระหว่างประเทศที่มีพรมแดนติดกับมาเลเซีย เช่น ประเทศไทย บรูไน สิงคโปร์ และอินโดนีเซีย ส่วนขนส่งระหว่างประเทศที่อยู่ห่างไกลจากประเทศมาเลเซียหรือประเทศที่มีภูมิประเทศเป็นหมู่เกาะจะเน้นรูปแบบขนส่งทางอากาศ เช่น ประเทศลาว กัมพูชา พม่า เวียดนาม (CLMV) และฟิลิปปินส์ นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการขนส่งทางรางไปยังบางประเทศ เช่น ประเทศลาว และกัมพูชา แนวโน้มที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซียต้องการขยายรูปแบบการขนส่งหากเข้าสู่ AEC คือ การขยายการขนส่งทางถนนไปยังประเทศที่มีอาณาเขตใกล้กับประเทศไทย การขยายรูปแบบการขนส่งทางอากาศไปยังประเทศที่มีภูมิประเทศเป็นเกาะ เช่น บรูไน ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซีย รวมทั้งประเทศพม่าด้วย ตามตารางที่ 5.24

ตารางที่ 5.24 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซีย

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	3	23.08	6	46.15	4	30.77	0	0.00	2	14.29	6	42.86	5	35.71	1	7.14
ลาว	2	50.00	0	0.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00	1	33.33	2	66.67	0	0.00
กัมพูชา	1	50.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	1	25.00	1	25.00	1	50.00	0	0.00
พม่า	2	50.00	1	25.00	1	25.00	0	0.00	0	75.00	3	25.00	1	0.00	0	0.00
เวียดนาม	2	50.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00	2	25.00	3	37.50	2	25.00	1	12.50
สิงคโปร์	2	20.00	7	70.00	1	10.00	0	0.00	4	26.67	8	53.33	2	13.33	1	6.67
ฟิลิปปินส์	3	60.00	2	40.00	0	0.00	0	0.00	3	50.00	2	33.33	1	16.67	0	0.00
บรูไน	1	33.33	2	66.67	0	0.00	0	0.00	2	50.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00
อินโดนีเซีย	2	40.00	3	60.00	0	0.00	0	0.00	3	42.86	3	42.86	0	0.00	1	14.29



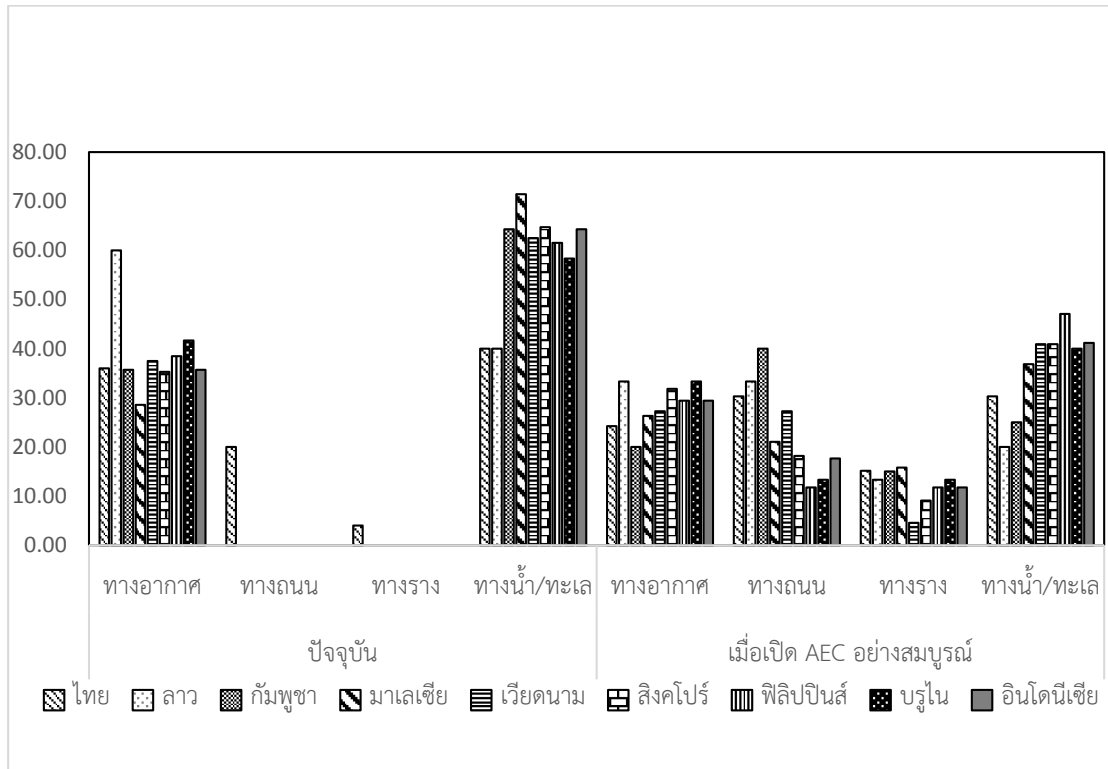
รูปที่ 5.20 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซีย

5) ประเทศพม่า

ปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์พม่าส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบการขนส่งทางน้ำ/ ทะเลระหว่างประเทศมากที่สุด ส่วนแนวโน้มของการวางแผนรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พม่าเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC มีความต้องการขยายรูปแบบการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะทางรางที่เห็นได้ชัด ตามตารางที่ 5.25

ตารางที่ 5.25 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พม่า

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	9	36.00	5	20.00	1	4.00	10	40.00	8	24.24	10	30.30	5	15.15	10	30.30
ลาว	3	60.00	0	0.00	0	0.00	2	40.00	5	33.33	5	33.33	2	13.33	3	20.00
กัมพูชา	5	35.71	0	0.00	0	0.00	9	64.29	4	20.00	8	40.00	3	15.00	5	25.00
มาเลเซีย	4	28.57	0	0.00	0	0.00	10	71.43	5	26.32	4	21.05	3	15.79	7	36.84
เวียดนาม	6	37.50	0	0.00	0	0.00	10	62.50	6	27.27	6	27.27	1	4.55	9	40.91
สิงคโปร์	6	35.29	0	0.00	0	0.00	11	64.71	7	31.82	4	18.18	2	9.09	9	40.91
ฟิลิปปินส์	5	38.46	0	0.00	0	0.00	8	61.54	5	29.41	2	11.76	2	11.76	8	47.06
บรูไน	5	41.67	0	0.00	0	0.00	7	58.33	5	33.33	2	13.33	2	13.33	6	40.00
อินโดนีเซีย	5	35.71	0	0.00	0	0.00	9	64.29	5	29.41	3	17.65	2	11.76	7	41.18



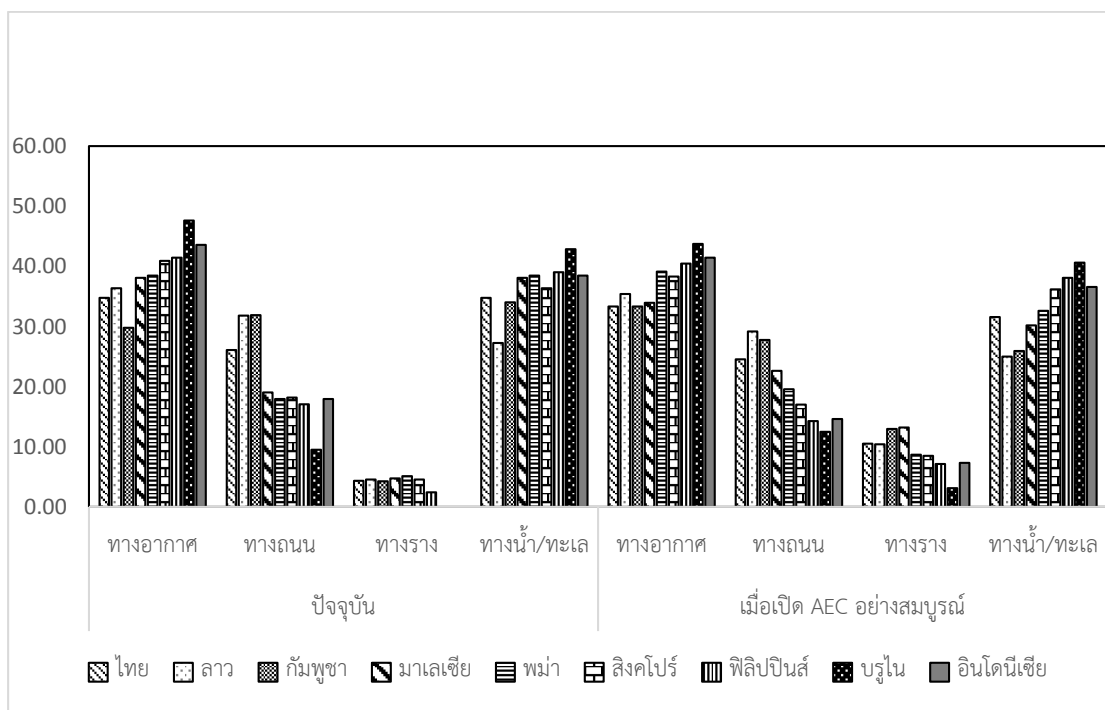
รูปที่ 5.21 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พม่า

6) ประเทศเวียดนาม

ในปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์เวียดนามมีรูปแบบการขนส่งที่หลากหลาย และมีความต้องการขยายรูปแบบการขนส่งไปยังประเทศอื่นๆ เพื่อเข้าสู่ AEC ตามตารางที่ 5.26

ตารางที่ 5.26 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เวียดนาม

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	16	34.78	12	26.09	2	4.35	16	34.78	19	33.33	14	24.56	6	10.53	18	31.58
ลาว	16	36.36	14	31.82	2	4.55	12	27.27	17	35.42	14	29.17	5	10.42	12	25.00
กัมพูชา	14	29.79	15	31.91	2	4.26	16	34.04	18	33.33	15	27.78	7	12.96	14	25.93
มาเลเซีย	16	38.10	8	19.05	2	4.76	16	38.10	18	33.96	12	22.64	7	13.21	16	30.19
พม่า	15	38.46	7	17.95	2	5.13	15	38.46	18	39.13	9	19.57	4	8.70	15	32.61
สิงคโปร์	18	40.91	8	18.18	2	4.55	16	36.36	18	38.30	8	17.02	4	8.51	17	36.17
ฟิลิปปินส์	17	41.46	7	17.07	1	2.44	16	39.02	17	40.48	6	14.29	3	7.14	16	38.10
บรูไน	10	47.62	2	9.52	0	0.00	9	42.86	14	43.75	4	12.50	1	3.13	13	40.63
อินโดนีเซีย	17	43.59	7	17.95	0	0.00	15	38.46	17	41.46	6	14.63	3	7.32	15	36.59



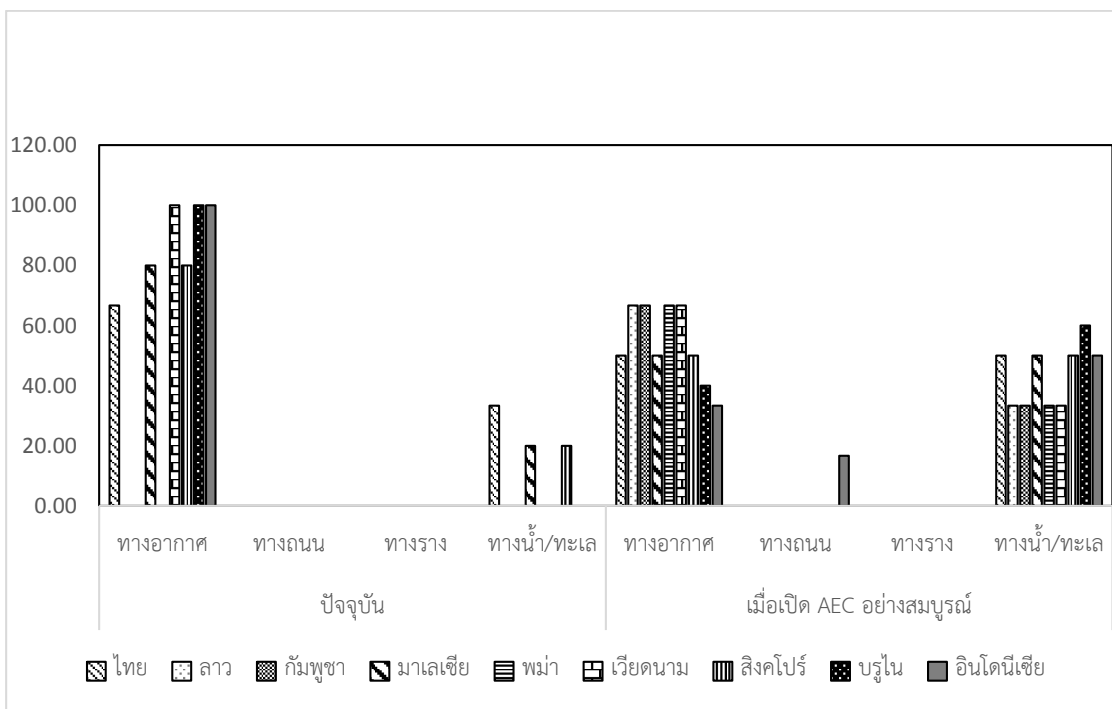
รูปที่ 5.22 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เวียดนาม

7) ประเทศฟิลิปปินส์

ปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์ฟิลิปปินส์ส่วนใหญ่จะใช้รูปแบบการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศมากที่สุด ส่วนแนวโน้มของการวางแผนรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์พม่าเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC มีความต้องการขยายรูปแบบการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะรูปแบบการขนส่งทางอากาศที่เห็นได้ชัด ตามตารางที่ 5.27

ตารางที่ 5.27 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ฟิลิปปินส์

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	4	66.67	0	0.00	0	0.00	2	33.33	2	50.00	0	0.00	0	0.00	2	50.00
ลาว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
กัมพูชา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
มาเลเซีย	4	80.00	0	0.00	0	0.00	1	20.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00	2	50.00
พม่า	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
เวียดนาม	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
สิงคโปร์	4	80.00	0	0.00	0	0.00	1	20.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00	2	50.00
บรูไน	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	40.00	0	0.00	0	0.00	3	60.00
อินโดนีเซีย	3	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	33.33	1	16.67	0	0.00	3	50.00



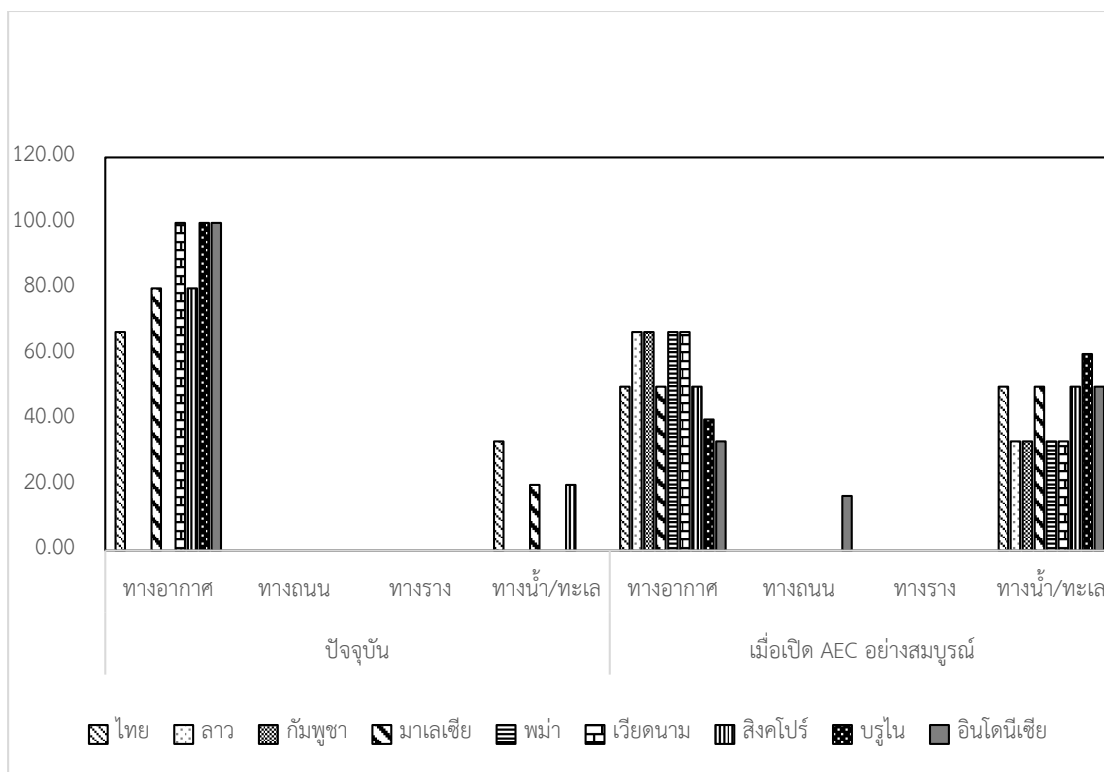
รูปที่ 5.23 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ฟิลิปปินส์

8) ประเทศอินโดนีเซีย

ในปัจจุบันผู้ให้บริการโลจิสติกส์อินโดนีเซียมีรูปแบบการขนส่งทางอากาศมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์ ส่วนการวางแผนเพื่อขยายรูปแบบการขนส่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์อินโดนีเซียเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์อินโดนีเซียมีความต้องการขยายการขนส่งไปยังประเทศต่างๆ เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 5.28 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์อินโดนีเซีย

ประเทศ	ปัจจุบัน								เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์							
	ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล		ทางอากาศ		ทางถนน		ทางราง		ทางน้ำ/ทะเล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	4	66.67	0	0.00	0	0.00	2	33.33	2	50.00	0	0.00	0	0.00	2	50.00
ลาว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
กัมพูชา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
มาเลเซีย	4	80.00	0	0.00	0	0.00	1	20.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00	2	50.00
พม่า	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
เวียดนาม	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33
สิงคโปร์	4	80.00	0	0.00	0	0.00	1	20.00	2	50.00	0	0.00	0	0.00	2	50.00
บรูไน	2	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	40.00	0	0.00	0	0.00	3	60.00
อินโดนีเซีย	3	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	33.33	1	16.67	0	0.00	3	50.00



รูปที่ 5.24 รูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศของผู้ให้บริการโลจิสติกส์อินโดนีเซีย

5.4 มุมมองการปรับเปลี่ยนหรือเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์

การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่วนมากให้ความสำคัญและตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมตัวเพื่อให้สามารถถดถอยโอกาสจากการเข้ามาของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งการศึกษาถึงกฎระเบียบ ทั้งสิ่งที่ต้องการให้รัฐบาลในแต่ละประเทศช่วยเหลือ รวมถึงการเตรียมการในเรื่องต่างๆ เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

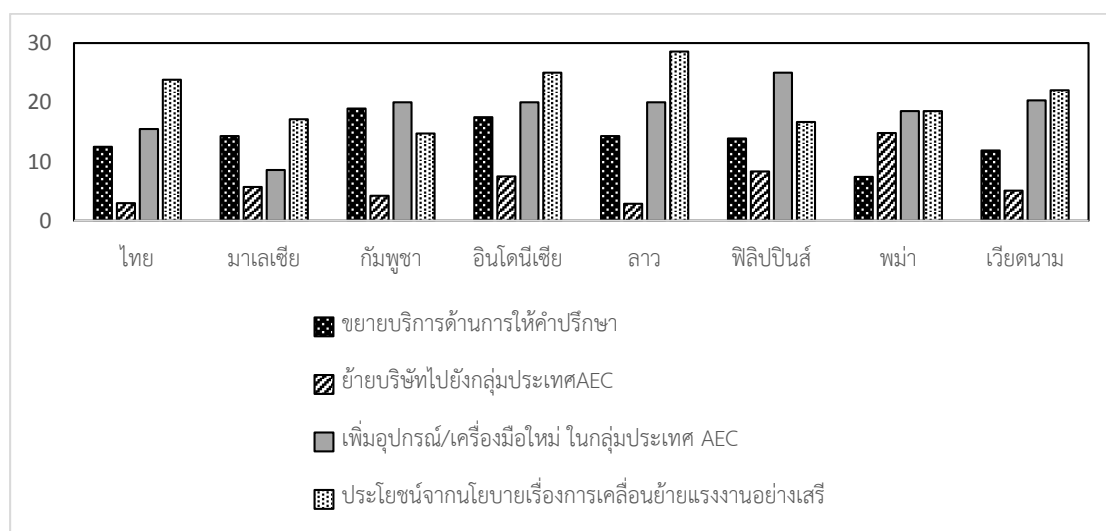
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศมองถึงการได้รับประโยชน์ในการพัฒนาความสามารถทางการแข่งขัน รวมถึงผลกระทบที่จะได้รับแตกต่างกันออกไป โดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจากทุกประเทศเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์จากนโยบายเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีเป็นอันดับแรก และข้อที่ผู้ให้บริการมีความสนใจน้อยที่สุดคือการย้ายบริษัทไปยังประเทศในภูมิภาคอาเซียน ดังแสดงในตารางที่ 5.29

ตารางที่ 5.29 การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

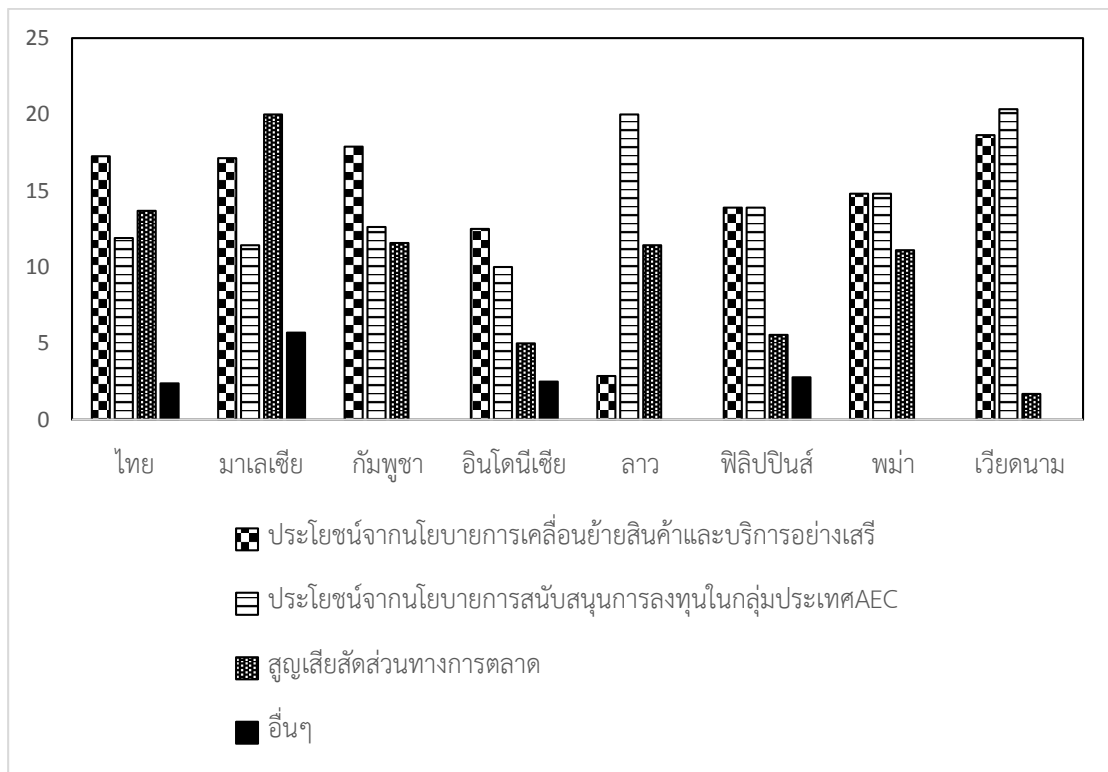
ประเทศ	หน่วย	การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน			
		ขยายบริการด้าน การให้คำปรึกษา	ย้ายบริษัทไปยังกลุ่ม ประเทศAEC	เพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือ ใหม่ ในกลุ่มประเทศ AEC	ประโยชน์จากนโยบาย เรื่องการเคลื่อนย้าย แรงงานอย่างเสรี
ไทย	จำนวน	21	5	26	40
	ร้อยละ	12.50	2.98	15.48	23.81
มาเลเซีย	จำนวน	5	2	3	6
	ร้อยละ	14.3	5.71	8.57	17.14
กัมพูชา	จำนวน	18	4	19	14
	ร้อยละ	18.95	4.21	20.00	14.74
อินโดนีเซีย	จำนวน	7	3	8	10
	ร้อยละ	17.50	7.50	20.00	25.00
ลาว	จำนวน	5	1	7	10
	ร้อยละ	14.29	2.86	20.00	28.57
ฟิลิปปินส์	จำนวน	5	3	9	6
	ร้อยละ	13.89	8.33	25.00	16.67
พม่า	จำนวน	2	4	5	5
	ร้อยละ	7.41	14.81	18.52	18.52
เวียดนาม	จำนวน	7	3	12	13
	ร้อยละ	11.86	5.08	20.34	22.03

ตารางที่ 5.29 การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ต่อ)

ประเทศ	หน่วย	การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน				รวม
		ประโยชน์จากนโยบายการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการอย่างเสรี	ประโยชน์จากนโยบายการสนับสนุนการลงทุนในกลุ่มประเทศ AEC	สูญเสียสัดส่วนทางการตลาด	อื่นๆ	
ไทย	จำนวน	29	20	23	4	168
	ร้อยละ	17.26	11.90	13.69	2.38	100
มาเลเซีย	จำนวน	6	4	7	2	35
	ร้อยละ	17.14	11.43	20	5.71	100
กัมพูชา	จำนวน	17	12	11	0	95
	ร้อยละ	17.89	12.63	11.58	0.00	100
อินโดนีเซีย	จำนวน	5	4	2	1	40
	ร้อยละ	12.50	10.00	5.00	2.50	100
ลาว	จำนวน	1	7	4	0	35
	ร้อยละ	2.86	20.00	11.43	0.00	100
ฟิลิปปินส์	จำนวน	5	5	2	1	36
	ร้อยละ	13.89	13.89	5.56	2.78	100
พม่า	จำนวน	4	4	3	0	27
	ร้อยละ	14.81	14.81	11.11	0.00	100
เวียดนาม	จำนวน	11	12	1	0	59
	ร้อยละ	18.64	20.34	1.69	0.00	100



รูปที่ 5.25 การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน



รูปที่ 5.25 การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน(ต่อ)

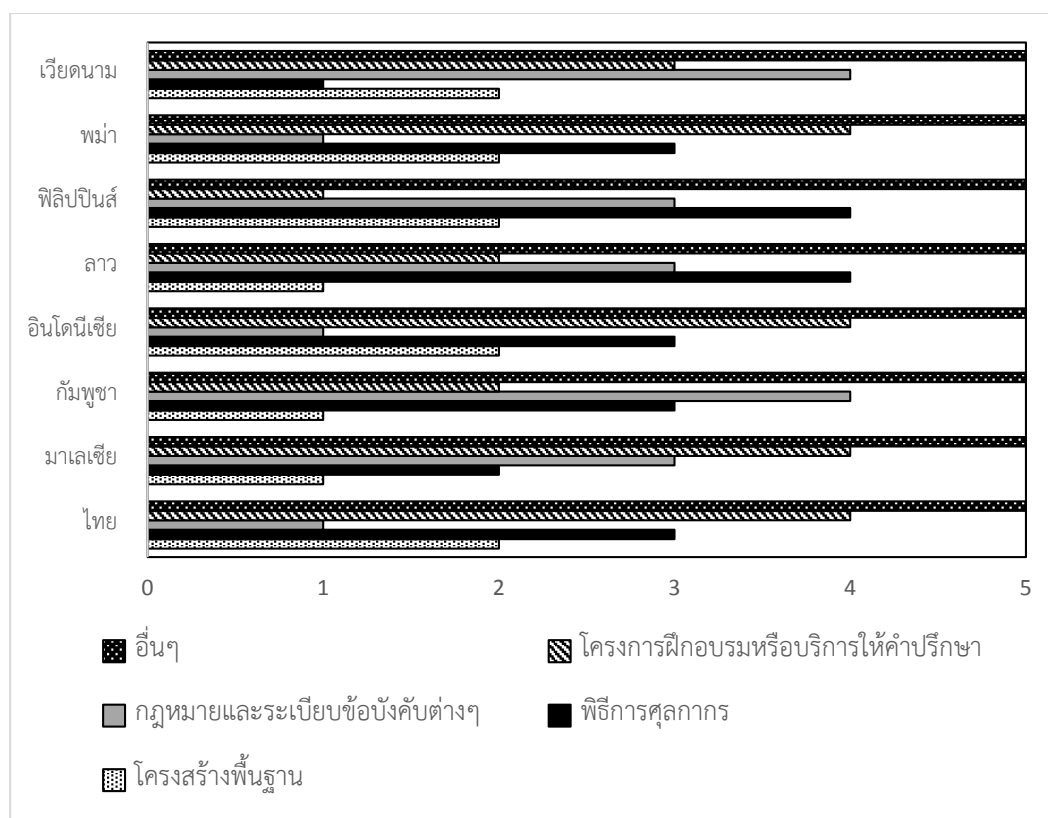
สิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์แทบทุกประเทศต้องการการสนับสนุนจากรัฐบาลของพวกเขาคือการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เช่น การทำถนน สนามบิน ท่าเรือ ระบบราง เป็นต้น รองลงมาได้แก่การแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับที่ไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ตามตารางที่ 5.30

ตารางที่ 5.30 สิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

สิ่งที่ต้องการจากภาครัฐ	ไทย	มาเล เซีย	กัมพูชา	อินโดนี เซีย	ลาว	ฟิลิปปินส์	พม่า	เวียดนาม
	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ
โครงสร้างพื้นฐาน	2	1	1	2	1	2	2	2
พิธีการศุลกากร	3	2	3	3	4	4	3	1

ตารางที่ 5.30 สิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการจากภาครัฐ	ไทย อันดับ	มาเลเซีย อันดับ	กัมพูชา อันดับ	อินโดนีเซีย อันดับ	ลาว อันดับ	ฟิลิปปินส์ อันดับ	พม่า อันดับ	เวียดนาม อันดับ
กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ	1	3	4	1	3	3	1	4
โครงการฝึกอบรมหรือบริการให้คำปรึกษา	4	4	2	4	2	1	4	3
อื่นๆ	5	5	5	5	5	5	5	5



รูปที่ 5.26 สิ่งที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์คาดว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เริ่มมีการเตรียมการในด้านต่างๆ เพื่อรองรับการเป็นส่วนหนึ่งของ AEC โดยผู้ให้บริการยังอยู่ในระหว่างการดำเนินงานเป็นส่วนใหญ่ ดังตารางที่ 5.31

ตารางที่ 5.31 การเตรียมการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ประเทศ	สถานะการดำเนินการ	แนวทางการเตรียมการเพื่อรองรับ AEC			
		การวางแผน โลจิสติกส์/ ซัพพลายเชน	การพัฒนา ทางด้าน ทรัพยากร มนุษย์	ขยายเครือข่ายหรือ การรวมตัวกันของ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	การศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับ ของ AEC
ไทย	สำเร็จแล้ว	38.64	30.77	24.39	13.95
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	61.36	69.23	75.61	86.05
มาเลเซีย	สำเร็จแล้ว	22.20	37.50	41.70	18.20
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	77.80	62.50	58.30	81.80
กัมพูชา	สำเร็จแล้ว	78.26	69.57	65.22	60.87
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	13.04	26.09	30.43	34.78
อินโดนีเซีย	สำเร็จแล้ว	84.62	100.00	81.82	37.50
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	15.38	0.00	18.18	62.50
ลาว	สำเร็จแล้ว	0.00	18.18	37.50	0.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	100.00	81.82	62.50	100.00
ฟิลิปปินส์	สำเร็จแล้ว	44.44	42.86	42.86	0.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	55.56	57.14	57.14	100.00
พม่า	สำเร็จแล้ว	90.00	40.00	71.43	0.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	10.00	60.00	28.57	100.00
เวียดนาม	สำเร็จแล้ว	28.57	20.00	7.14	12.50
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	71.43	80.00	92.86	87.50

ตารางที่ 5.31 การเตรียมการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ต่อ)

ประเทศ	สถานะการดำเนินการ	แนวทางการเตรียมการเพื่อรองรับ AEC			
		การมองหาโอกาสในการ outsource	การวางแผนในการร่วมทุน	วางแผนด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม	สร้างความตระหนักในด้าน AEC ให้แก่พนักงาน
ไทย	สำเร็จแล้ว	19.05	27.27	40.54	19.44
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	80.95	72.73	59.46	80.56
มาเลเซีย	สำเร็จแล้ว	37.50	33.33	37.50	40.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	62.50	66.67	62.50	60.00
กัมพูชา	สำเร็จแล้ว	47.83	47.83	47.83	43.48
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	39.13	43.48	43.48	47.83
อินโดนีเซีย	สำเร็จแล้ว	37.50	50.00	60.00	80.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	62.50	50.00	40.00	20.00
ลาว	สำเร็จแล้ว	0.00	0.00	40.00	0.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	100.00	100.00	60.00	100.00
ฟิลิปปินส์	สำเร็จแล้ว	40.00	80.00	42.86	60.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	60.00	20.00	57.14	40.00
พม่า	สำเร็จแล้ว	60.00	0.00	0.00	0.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	40.00	100.00	100.00	100.00
เวียดนาม	สำเร็จแล้ว	25.00	25.00	50.00	25.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	75.00	75.00	50.00	75.00

ตารางที่ 5.31 การเตรียมการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ต่อ)

ประเทศ	สถานะการดำเนินการ	แนวทางการเตรียมการเพื่อรองรับ AEC				
		การปรับปรุง โครงสร้าง พื้นฐานของ บริษัท	การปรับปรุง สินค้าและ กระบวนการ ทำงาน	การ จัดเตรียม เทคโนโลยี สารสนเทศ	การหา ตลาด ใหม่	ลดต้นทุน
ไทย	สำเร็จแล้ว	20.93	23.26	28.21	22.92	29.55
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	79.07	76.74	71.79	77.08	70.45
มาเลเซีย	สำเร็จแล้ว	36.40	37.50	40.00	50.00	62.50
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	63.60	62.50	60.00	50.00	37.50
กัมพูชา	สำเร็จแล้ว	34.78	30.43	26.09	17.39	8.70
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	60.87	60.87	60.87	73.91	82.61
อินโดนีเซีย	สำเร็จแล้ว	66.67	88.89	100.00	45.45	70.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	33.33	11.11	0.00	54.55	30.00
ลาว	สำเร็จแล้ว	22.22	16.67	0.00	10.00	0.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	77.78	83.33	100.00	90.00	100.00
ฟิลิปปินส์	สำเร็จแล้ว	28.57	33.33	50.00	54.55	50.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	71.43	66.67	50.00	45.45	50.00
พม่า	สำเร็จแล้ว	16.67	50.00	33.33	0.00	50.00
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	83.33	50.00	66.67	100.00	50.00
เวียดนาม	สำเร็จแล้ว	9.09	16.67	20.00	50.00	27.27
	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	90.91	83.33	80.00	50.00	72.73

5.5 ความเห็นของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต่อศักยภาพของประเทศ

ในการพิจารณาศักยภาพของประเทศไทยในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ การศึกษานี้ได้ทำการสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม มีความรู้ และความสามารถ ในการพิจารณาศักยภาพของแต่ละประเทศ ตามปัจจัยหลักใน 8 กลุ่มปัจจัย ได้แก่

1. ด้านแรงงาน (Labor) เช่น ค่าแรงงานต่ำ หรือแรงงานมีทักษะสูง เป็นต้น
2. วัตถุดิบ (Material) เช่น ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ, มีปริมาณวัตถุดิบมาก เป็นต้น
3. ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) เช่น คุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เป็นต้น
4. ด้านสาธารณูปโภค (Infrastructure) เช่น การให้บริการด้านพลังงาน เป็นต้น
5. ด้านรัฐบาล (Government) เช่น เสถียรภาพ และการให้การสนับสนุนของรัฐบาล
6. ด้านเศรษฐกิจ (Economy) เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย
7. ด้านความเสี่ยง (Risk) เช่น ภัยธรรมชาติ
8. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Location) เช่น การได้เปรียบทางการคมนาคม หรือความสะดวกในการเข้าถึงท่าเรือ เป็นต้น

โดยในแต่ละกลุ่มปัจจัยของจะมีคำถามเชิงลึก เพื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม โดยได้ผลการศึกษาศักยภาพของประเทศกลุ่มอาเซียนในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เป็นดังตารางที่ 5.32

ตารางที่ 5.32 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัย และปัจจัยย่อยของศักยภาพของประเทศกลุ่มอาเซียนในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์

กลุ่ม	ปัจจัย (ค่าเฉลี่ยปัจจัย)	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	อันดับในกลุ่ม
1	Labor (3.48)	1.Low labor cost	3.31	6
		2.Flexibility of wage determination	3.54	2
		3.Higher education	3.46	4
		4.Labor availability	3.46	5
		5.High labor skill	3.85	1
		6.Employment attitude	3.54	3
		7.Growth in unemployment	3.23	7
2	Material (3.89)	8.Low Material cost	3.62	5
		9.Material availability	3.92	3

ตารางที่ 5.32 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัย และปัจจัยย่อยของศักยภาพของประเทศกลุ่มอาเซียนในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

กลุ่ม	ปัจจัย (ค่าเฉลี่ยปัจจัย)	ปัจจัยย่อย	ค่า เฉลี่ย	อันดับใน กลุ่ม
2	Material (3.89)	10.Material quality	4	1
		11.Supplier quality	4	2
		12.Supplier reliability	3.92	4
3	Logistics (3.92)	13.Availability of 3PLs	3.62	7
		14.Transport variabilities	3.92	3
		15.Low cost transport	3.46	8
		16.Transport performance	3.92	4
		17.Transport flexibility	3.92	5
		18.Transport lead time	4.33	1
		19.Ease of transport document	4.23	2
		20.Low investment in import / export	3.92	6
4	Infrastructure (3.98)	21.Availability of water resource	3.85	17
		22.Reliability of water resource	3.77	19
		23.Low cost of water resource	4.08	10
		24.Availability of energy resource	4	12
		25.Reliability of energy resource	3.92	14
		26.Low cost of energy resource	3.69	22
		27.Availability of air transport	3.77	20
		28.Reliability of air transport	3.85	15
		29.low cost of air transport	3.38	23
		30.Availability of marine transport	3.77	21
		31.Reliability of marine transport	4.23	4
		32.Low cost of marine transportation	3.85	18

ตารางที่ 5.32 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัย และปัจจัยย่อยของศักยภาพของประเทศกลุ่มอาเซียนในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

กลุ่ม	ปัจจัย (ค่าเฉลี่ยปัจจัย)	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	อันดับในกลุ่ม
4	Infrastructure (3.98)	33.Availability of road transport	4.08	8
		34.Reliability of road transport	4.08	9
		35.Cost of vehicle transport	4	13
		36.Distributional infrastructure	4.31	2
		37.Low information technology cost	4	11
		38.High quality and reliability of information technology	4.23	3
		39.Accessibility of information technology	4.15	5
		40.Availability of information technology	4.15	6
		41.Availability of latest technology	4.15	7
		42.Connectivity	4.31	1
		43.Funding for technological development	3.85	16
5	Government (3.63)	44.Government security	3.62	3
		45.High government potential	3.46	4
		46.Law enforcement	3.69	2
		47.Funding for infrastructure project	3.77	1
6	Economy (3.94)	48.Exchange rate	3.62	4
		49.High rate inflation	4.08	2
		50.Interest rate spread	3.85	3
		51.domestic market size	4.23	1
7	Risk (3.74)	52.Low risk of natural disaster	3.85	1
		53.Low pollution problem	3.62	3
		54.Low disease problem	3.77	2

ตารางที่ 5.32 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัย และปัจจัยย่อยของศักยภาพของประเทศกลุ่มอาเซียนในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (ต่อ)

กลุ่ม	ปัจจัย (ค่าเฉลี่ยปัจจัย)	ปัจจัยย่อย	ค่า เฉลี่ย	อันดับใน กลุ่ม
8	Location (4.11)	55.accessibility to supplier	4.33	1
		56.Positive working environment	3.92	3
		57.Positive working climate	4.08	2

ที่มา: คำนวณแบบสอบถาม

จากตาราง พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Location) เช่น การได้เปรียบทางการคมนาคม หรือความสะดวกในการเข้าถึงท่าเรือ เป็นต้น มีค่าคะแนนสูงสุด (4.11) ตามมาด้วย ด้านสาธารณูปโภค (3.98) และด้านเศรษฐกิจ (3.94) ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องด้วยในมุมมองของผู้ให้บริการโลจิสติกส์กลุ่มอาเซียนแล้ว ศักยภาพของประเทศที่สำคัญในการทำให้อุตสาหกรรมดังกล่าวขยายตัว จะเกี่ยวเนื่องกับการมีสินค้า และความเชื่อมโยงระหว่างประเทศ เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องด้วยความต้องการทางด้านโลจิสติกส์เป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand) ของสินค้าและบริการ ดังนั้น การที่ประเทศมีความเชื่อมโยงโครงข่าย มีสาธารณูปโภคที่เอื้ออำนวยให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการ และการที่เศรษฐกิจมีภาวะเหมาะสม ย่อมส่งเสริมอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ให้สามารถขยายตัวอย่างต่อเนื่องได้

การเรียงลำดับของปัจจัยหลักนั้นสอดคล้องกับค่าคะแนนของปัจจัยย่อยที่มีค่าสูงที่สุดคือ การที่มีที่ตั้งเชื่อมโยงกับแหล่งผลิตสินค้า (accessibility to supplier) และระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งน้อย (Transport lead time) ซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.33 ทั้งสองปัจจัยย่อย แสดงถึง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์นั้น จะคำนึงถึงว่า หากประเทศใดในกลุ่มอาเซียนมีความเชื่อมโยงกับแหล่งผลิตสินค้า และมีความสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนส่งที่เหมาะสมส่งผลให้เวลาที่ใช้ในการขนส่งน้อยลงด้วย จะทำให้ประเทศนั้นมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์อย่างมาก

สิ่งที่น่าสนใจในการคำนวณค่าคะแนนของปัจจัย คือ ค่าคะแนนของปัจจัยทางด้านแรงงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนน้อยที่สุดคือ 3.48 ในขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้ทำการเก็บข้อมูลของแต่ละประเทศนั้น พบข้อกังวลใจเกี่ยวกับด้านแรงงาน ทั้งทางด้านปริมาณของแรงงานที่มีไม่พอเพียง และคุณภาพของแรงงานที่ผู้ประกอบการมีความต้องการสูงมากขึ้น ลักษณะดังกล่าวแสดงถึง ปัจจัยแรงงานในภูมิภาคอาเซียนมีผลทางด้านลบกับศักยภาพของแต่ละประเทศในมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กล่าวคือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ ล้วนตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องการพัฒนาแรงงาน เพื่อรองรับการเติบโตของตลาดที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านจำนวนแรงงานที่ไม่พอเพียงในแต่ละประเทศ คุณภาพของแรงงานที่ต้องได้รับการพัฒนาทางด้านภาษา และความสามารถในการจัดการทางด้านโลจิสติกส์

สต็อกที่เพิ่มมากขึ้น แต่ประสิทธิภาพแรงงานในภูมิภาค โดยเฉพาะประเทศในกลุ่ม CLMV ยังคงเป็นอุปสรรคในการสร้างศักยภาพของอุตสาหกรรมดังกล่าวในอนาคตได้

การพิจารณาในปัจจัยที่มีความสำคัญในแต่ละกลุ่ม และใช้หลักการคำนวณน้ำหนักของปัจจัยหลักและปัจจัยย่อย ตามวิธี Weight from rank และ Weight from average พร้อมใช้ดัชนีชี้วัดของแต่ละระดับค่าคะแนน สามารถทำการคำนวณค่าศักยภาพของแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน จากมุมมองผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.33 ค่าคะแนนปัจจัยศักยภาพของแต่ละประเทศ

กลุ่ม	ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก	ค่าคะแนนปัจจัยของแต่ละประเทศ								
			Thailand	Singapore	Vietnam	Malaysia	Philippines	Indonesia	Lao	Cambodia	Mymar
1	Labor	0.16	0.53	0.77	0.48	0.65	0.49	0.49	0.37	0.45	0.32
2	Material	0.12	0.31	0.37	0.18	0.43	0.24	0.24	0.12	0.18	0.12
3	Logistics	0.16	0.57	0.73	0.57	0.57	0.48	0.49	0.40	0.40	0.32
4	Infrastructure	0.15	0.48	0.75	0.37	0.60	0.42	0.44	0.29	0.40	0.29
5	Government	0.11	0.32	0.37	0.32	0.37	0.21	0.37	0.21	0.26	0.21
6	Economy	0.13	0.44	0.38	0.32	0.44	0.38	0.32	0.38	0.38	0.51
7	Risk	0.07	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.25	0.25	0.25
8	Location	0.10	0.39	0.34	0.29	0.39	0.34	0.29	0.19	0.19	0.19
ผลรวมคะแนน		1.00	3.38	4.06	2.88	3.79	2.92	2.99	2.21	2.53	2.21
อันดับ			3	1	6	2	5	4	8	7	9
LPI			3.18	4.13	3	3.49	3.02	2.94	2.5	2.56	2.37

ที่มา: 1/ จากการคำนวณ

2/ World Bank, 2012

เมื่อทำการคำนวณค่าคะแนนปัจจัยศักยภาพของแต่ละประเทศ พบว่า สิงคโปร์ เป็นประเทศที่มีศักยภาพของประเทศที่เกื้อหนุนการเติบโตของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์เป็นอันดับหนึ่ง ตามมาด้วย มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม กัมพูชา ลาว และพม่า ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาลำดับดังกล่าวควบคู่กับดัชนีประสิทธิภาพทางโลจิสติกส์ (Logistic Performance Index: LPI) พบว่า ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน ยกเว้น ค่าคะแนนปัจจัยศักยภาพของประเทศอินโดนีเซีย แสดงถึง ประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียนยังคงมีศักยภาพของประเทศในลำดับไม่เปลี่ยนแปลงจากทั้งภาพรวมของประเทศ และจากความเห็นของผู้ให้บริการโลจิสติกส์จากการลงพื้นที่ครั้งนี้

ข้อมูลดังกล่าวแสดงถึง ความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย ให้ทันกับประเทศคู่แข่ง ออสเตรเลีย ในปัจจัยที่มีความสำคัญ และการให้ความสำคัญทางด้านความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค และระบบโลจิสติกส์ ที่เป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย ในการแข่งขันในอนาคตได้

5.6 การประเมินคุณภาพโดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศ แสดงถึงความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยสามารถแบ่งแยกเป็น 5 มิติได้ ดังนี้

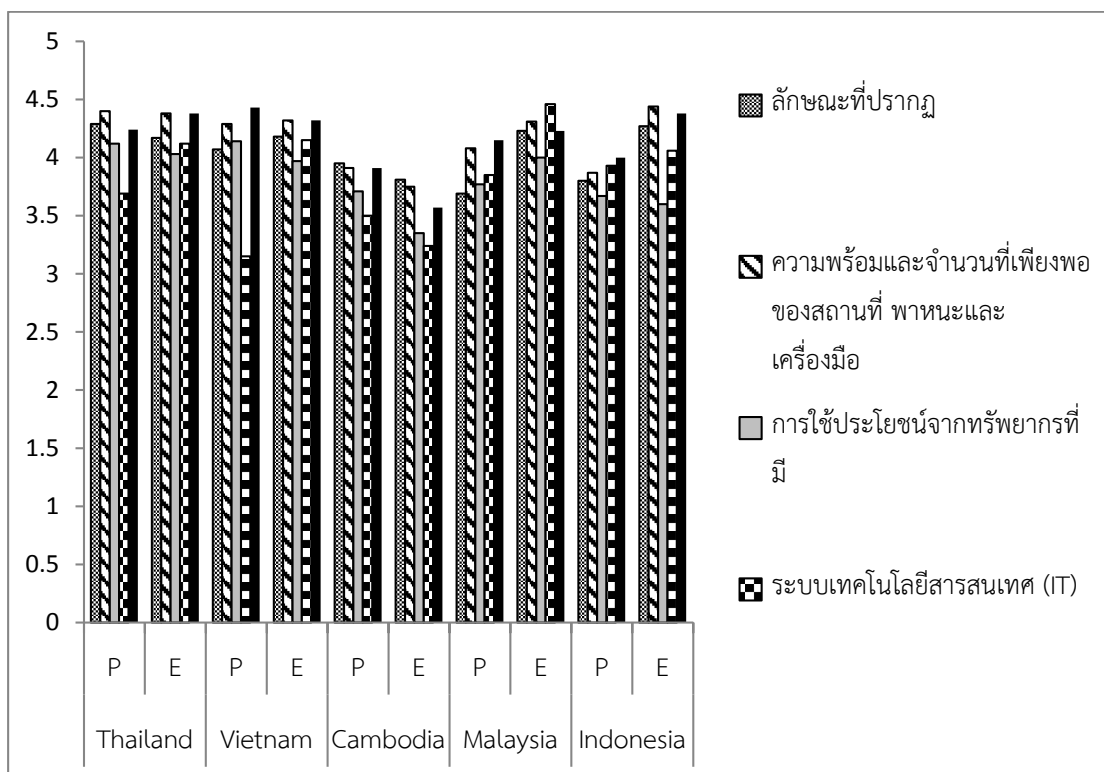
มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ หรือสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้เช่น ลักษณะของบริษัท สภาพของอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการมี ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ หรือแม้กระทั่งจำนวนพนักงาน เมื่อดูที่คะแนนเฉลี่ยจะพบว่ามี 4 ประเทศที่ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของตนเองและประเมินตนเองอยู่ในระดับที่มากกว่า 4 คะแนน ยกเว้นประเทศพม่า ลาว อินโดนีเซีย และมาเลเซีย แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทุกประเทศเห็นว่ยังไม่สามารถให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าได้ในทุกมิติ รายละเอียดตามตารางที่ 5.34

ตารางที่ 5.34 คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

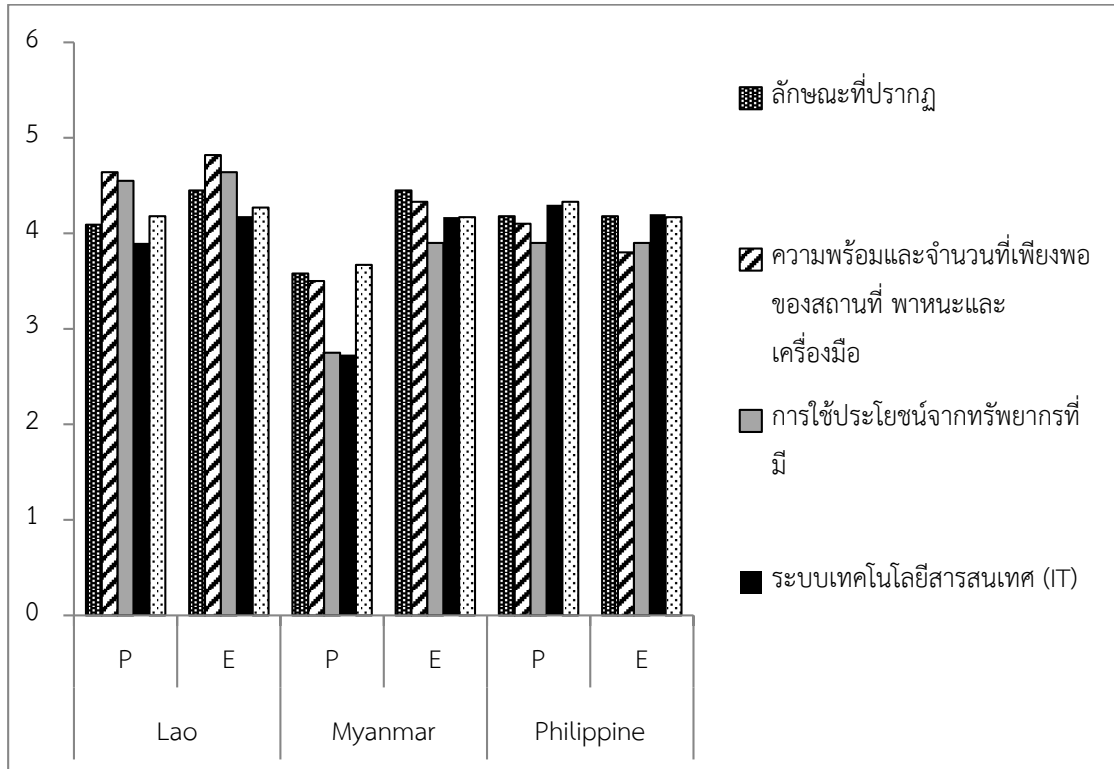
ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)				
		ลักษณะที่ปรากฏ	ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของสถานที่พาหนะและเครื่องมือ	การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	พนักงาน มีจำนวนเพียงพอและมีความเป็นมืออาชีพ
Thailand	บริการที่ได้รับ	4.29	4.40	4.12	3.69	4.24
	ความคาดหวัง	4.17	4.38	4.03	4.12	4.38
Vietnam	บริการที่ได้รับ	4.07	4.29	4.14	3.15	4.43
	ความคาดหวัง	4.18	4.32	3.97	4.15	4.32
Cambodia	บริการที่ได้รับ	3.95	3.91	3.71	3.50	3.91
	ความคาดหวัง	3.81	3.75	3.35	3.24	3.57
Malaysia	บริการที่ได้รับ	3.69	4.08	3.77	3.85	4.15
	ความคาดหวัง	4.23	4.31	4.00	4.46	4.23
Indonesia	บริการที่ได้รับ	3.80	3.87	3.67	3.93	4.00
	ความคาดหวัง	4.27	4.44	3.60	4.06	4.38

ตารางที่ 5.34 คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (ต่อ)

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)				
		ลักษณะที่ปรากฏ	ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของสถานที่พาหนะและเครื่องมือ	การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีความเป็นมืออาชีพ
Lao	บริการที่ได้รับ	4.09	4.64	4.55	3.90	4.18
	ความคาดหวัง	4.45	4.82	4.64	4.18	4.27
Myanmar	บริการที่ได้รับ	3.58	3.50	2.75	2.73	3.67
	ความคาดหวัง	4.45	4.33	3.90	4.17	4.17
Philippine	บริการที่ได้รับ	4.18	4.10	3.90	4.30	4.33
	ความคาดหวัง	4.18	3.80	3.90	4.20	4.17



รูปที่ 5.27 คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

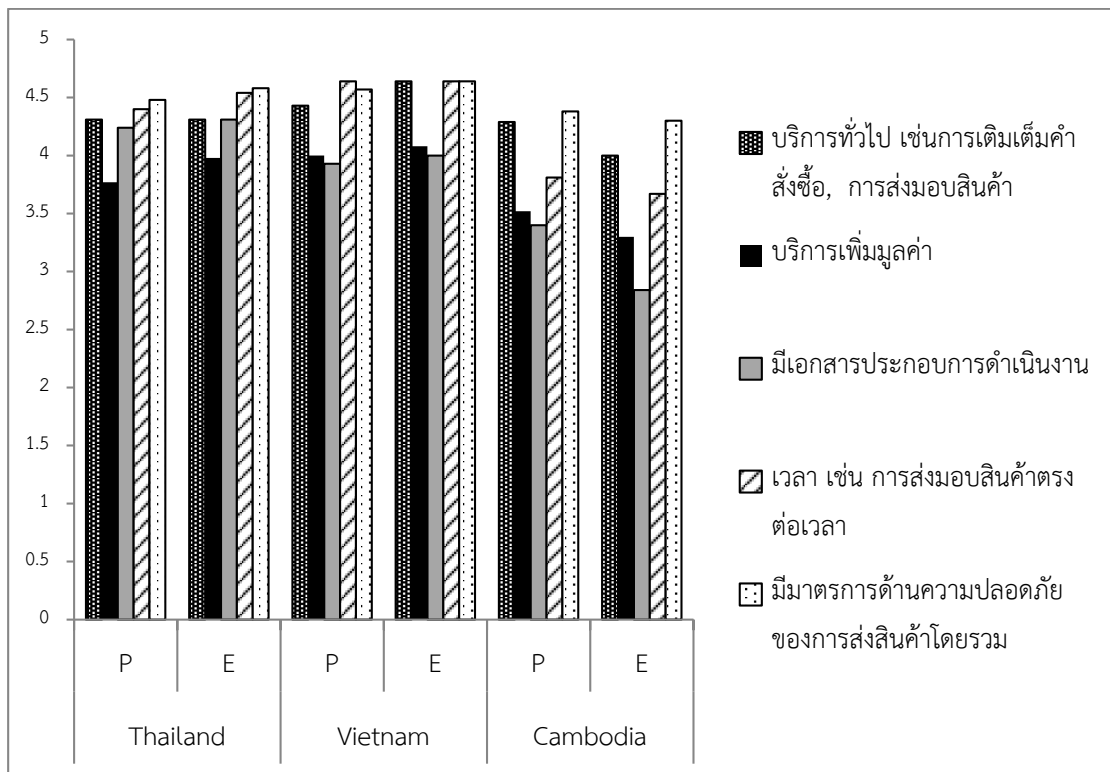


รูปที่ 5.27 คุณภาพการบริการในมิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (ต่อ)

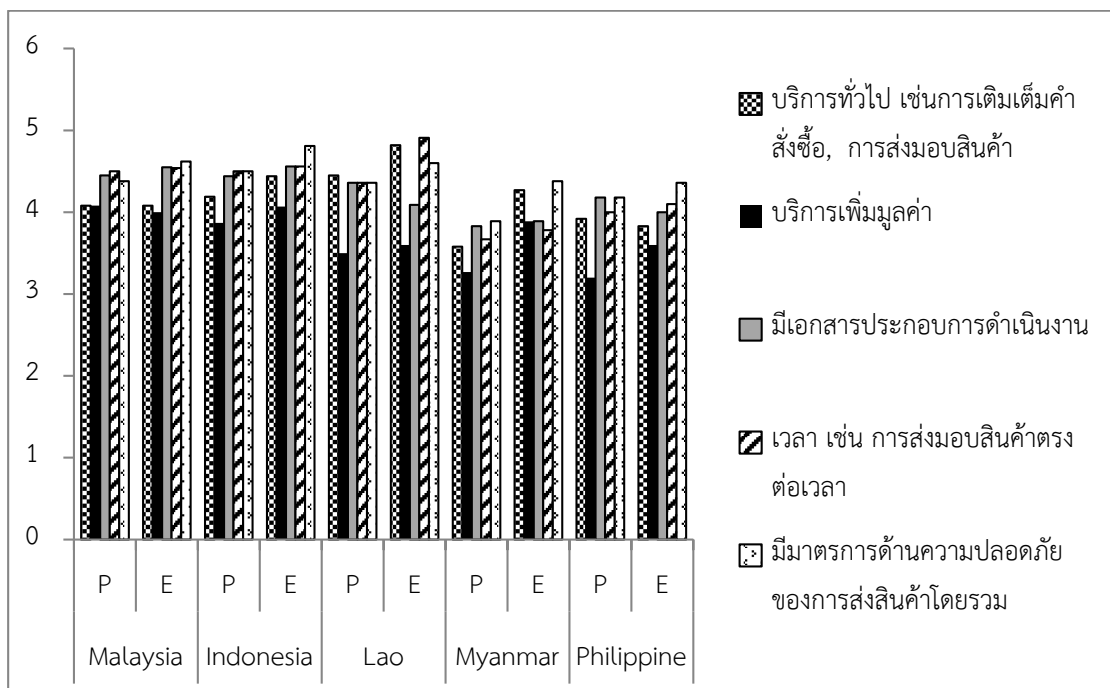
มิติด้านความน่าเชื่อถือ คือความสามารถในการปฏิบัติงานตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้า เช่นการส่งของตรงเวลา มีมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการประเทศพม่าได้ประเมินความน่าเชื่อถือของตนเองอยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทุกประเทศ ปัจจัยย่อยด้านบริการเพิ่มมูลค่าได้รับคะแนนทั้งความคาดหวังและการรับรู้ที่ต่ำสุดในทุกมิติ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 5.35

ตารางที่ 5.35 คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)				
		บริการทั่วไป เช่น การเติม เต็มคำสั่งซื้อ, การส่งมอบ สินค้า	บริการ เพิ่ม มูลค่า	มีเอกสาร ประกอบการ ดำเนินงาน	เวลา เช่น การส่งมอบ สินค้าตรงต่อ เวลา	มีมาตรการ ด้านความ ปลอดภัยของ การส่งสินค้า โดยรวม
Thailand	บริการที่ได้รับ	4.31	3.77	4.24	4.40	4.48
	ความคาดหวัง	4.31	3.98	4.31	4.54	4.58
Vietnam	บริการที่ได้รับ	4.43	4.00	3.93	4.64	4.57
	ความคาดหวัง	4.64	4.08	4.00	4.64	4.64
Cambodia	บริการที่ได้รับ	4.29	3.52	3.40	3.81	4.38
	ความคาดหวัง	4.00	3.30	2.84	3.67	4.30
Malaysia	บริการที่ได้รับ	4.08	4.08	4.45	4.50	4.38
	ความคาดหวัง	4.08	4.00	4.55	4.54	4.62
Indonesia	บริการที่ได้รับ	4.19	3.87	4.44	4.50	4.50
	ความคาดหวัง	4.44	4.07	4.56	4.56	4.81
Lao	บริการที่ได้รับ	4.45	3.50	4.36	4.36	4.36
	ความคาดหวัง	4.82	3.60	4.09	4.91	4.60
Myanmar	บริการที่ได้รับ	3.58	3.27	3.83	3.67	3.89
	ความคาดหวัง	4.27	3.89	3.89	3.78	4.38
Philippine	บริการที่ได้รับ	3.92	3.20	4.18	4.00	4.18
	ความคาดหวัง	3.83	3.60	4.00	4.10	4.36



รูปที่ 5.28 คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ



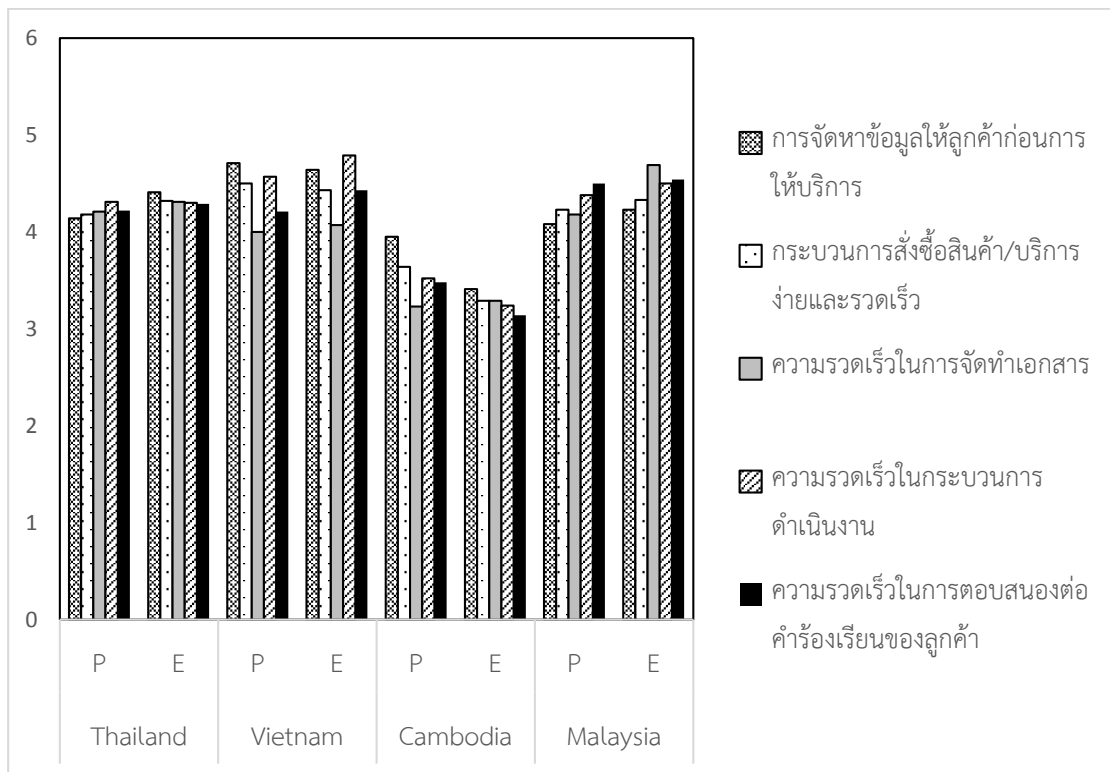
รูปที่ 5.28 คุณภาพการบริการในมิติด้านความน่าเชื่อถือ (ต่อ)

มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จะสะท้อนถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้าด้วยบริการที่รวดเร็ว และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างทันเวลา เช่น การเตรียมข้อมูลให้ลูกค้า ความรวดเร็วในกระบวนการทำงาน ทุกขั้นตอน หรือแม้กระทั่งการตอบสนองคำร้องเรียนของลูกค้าเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยประเทศกัมพูชา มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทุกประเทศในมิตินี้ ตามตารางที่ 5.36

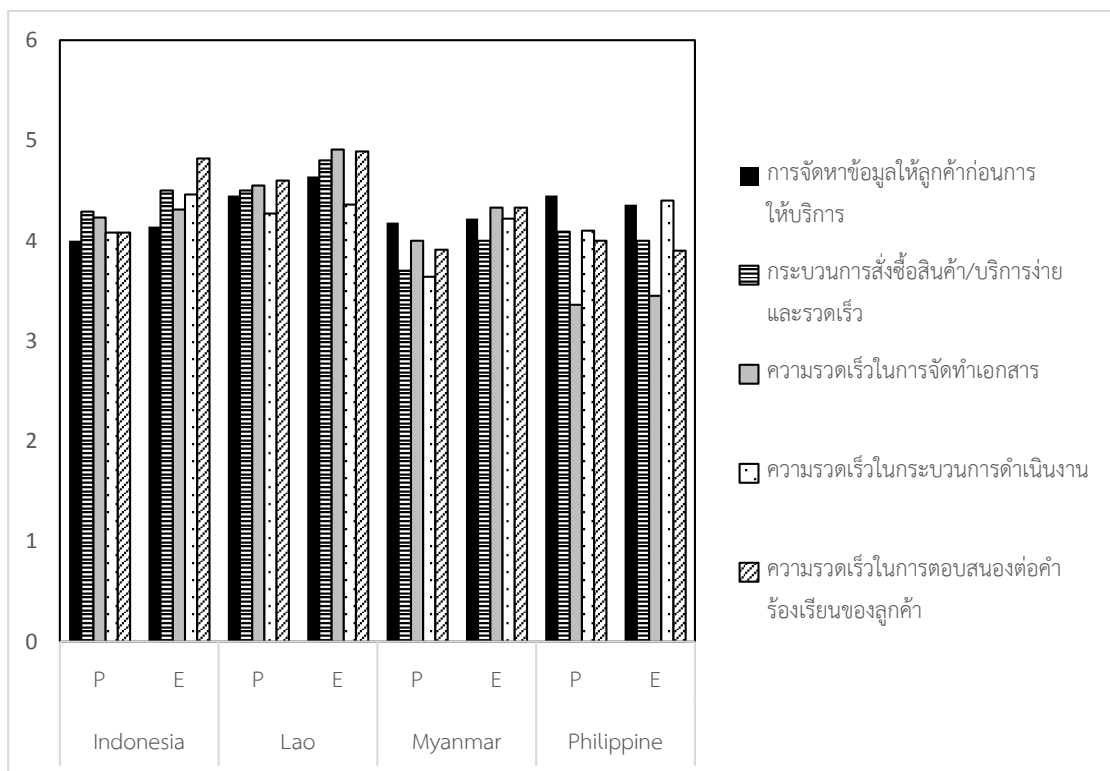
ตารางที่ 5.36 คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)				
		การจัดการข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
Thailand	บริการที่ได้รับ	4.14	4.18	4.21	4.31	4.22
	ความคาดหวัง	4.41	4.32	4.31	4.30	4.29
Vietnam	บริการที่ได้รับ	4.71	4.50	4.00	4.57	4.21
	ความคาดหวัง	4.64	4.43	4.07	4.79	4.43
Cambodia	บริการที่ได้รับ	3.95	3.64	3.23	3.52	3.48
	ความคาดหวัง	3.41	3.29	3.29	3.24	3.14
Malaysia	บริการที่ได้รับ	4.08	4.23	4.18	4.38	4.50
	ความคาดหวัง	4.23	4.33	4.69	4.50	4.54
Indonesia	บริการที่ได้รับ	4.00	4.29	4.23	4.08	4.08
	ความคาดหวัง	4.14	4.50	4.31	4.46	4.82
Lao	บริการที่ได้รับ	4.45	4.50	4.55	4.27	4.60
	ความคาดหวัง	4.64	4.80	4.91	4.36	4.89
Myanmar	บริการที่ได้รับ	4.18	3.70	4.00	3.64	3.91
	ความคาดหวัง	4.22	4.00	4.33	4.22	4.33
Philippine	บริการที่ได้รับ	4.45	4.09	3.36	4.10	4.00
	ความคาดหวัง	4.36	4.00	3.45	4.40	3.90

มิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า จะดูถึงชื่อเสียง มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ นโยบายการรับประกัน รวมถึงความเป็นมืออาชีพของพนักงาน ซึ่งผู้ให้บริการของประเทศไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย และลาว มองว่าตนเองสามารถสร้างความมั่นใจต่อลูกค้าได้ในระดับดี ในขณะที่ประเทศกัมพูชา มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามตารางที่ 5.37



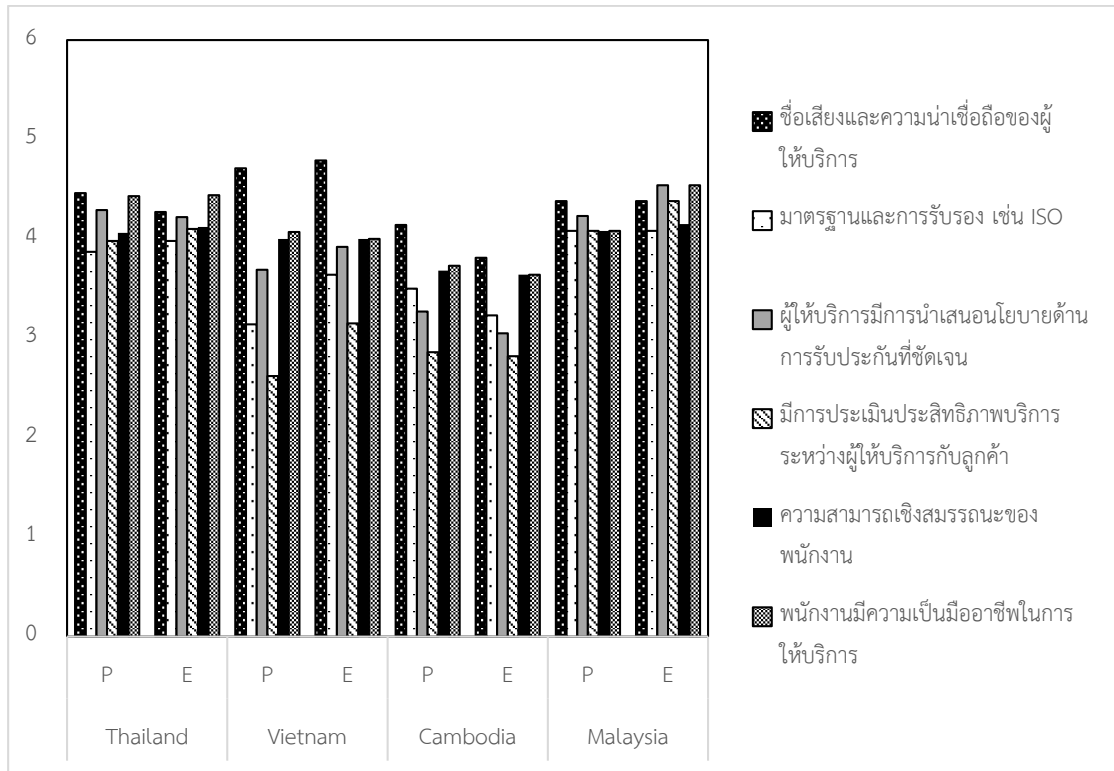
รูปที่ 5.28 คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า



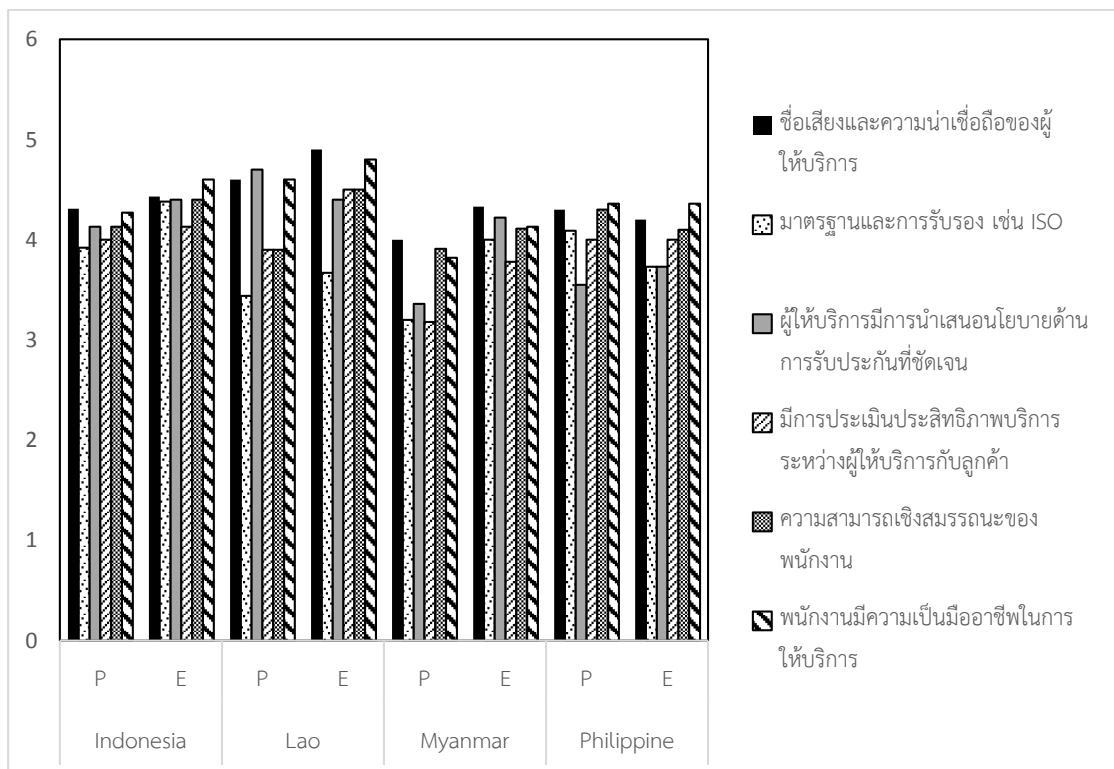
รูปที่ 5.28 คุณภาพการบริการในมิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (ต่อ)

ตารางที่ 5.37 คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ประเทศ	ส่วนการประเมิน	มิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)					
		ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	ผู้ให้บริการมีการนำเสนอ นโยบายด้านการรับประกันที่ชัดเจน	มีการประเมินประสิทธิภาพ บริการระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า	ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ
Thailand	บริการที่ได้รับ	4.46	3.87	4.29	3.98	4.06	4.43
	ความคาดหวัง	4.27	3.98	4.22	4.10	4.12	4.44
Vietnam	บริการที่ได้รับ	4.71	3.14	3.69	2.62	4.00	4.07
	ความคาดหวัง	4.79	3.64	3.92	3.15	4.00	4.00
Cambodia	บริการที่ได้รับ	4.14	3.50	3.27	2.86	3.68	3.73
	ความคาดหวัง	3.81	3.23	3.05	2.82	3.64	3.64
Malaysia	บริการที่ได้รับ	4.38	4.08	4.23	4.08	4.08	4.08
	ความคาดหวัง	4.38	4.08	4.54	4.38	4.15	4.54
Indonesia	บริการที่ได้รับ	4.31	3.92	4.13	4.00	4.13	4.27
	ความคาดหวัง	4.43	4.38	4.40	4.13	4.40	4.60
Lao	บริการที่ได้รับ	4.60	3.44	4.70	3.90	3.90	4.60
	ความคาดหวัง	4.90	3.67	4.40	4.50	4.50	4.80
Myanmar	บริการที่ได้รับ	4.00	3.20	3.36	3.18	3.91	3.82
	ความคาดหวัง	4.33	4.00	4.22	3.78	4.11	4.13
Philippine	บริการที่ได้รับ	4.30	4.09	3.55	4.00	4.30	4.36
	ความคาดหวัง	4.20	3.73	3.73	4.00	4.10	4.36



รูปที่ 5.29 คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

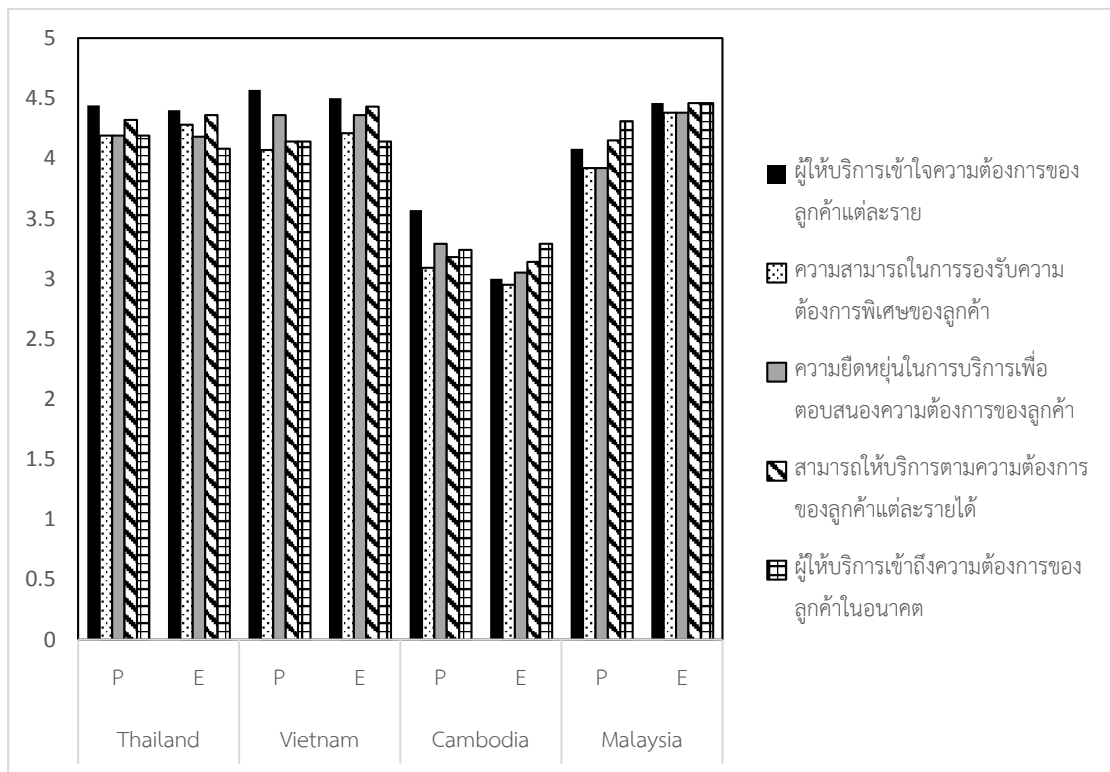


รูปที่ 5.29 คุณภาพการบริการในมิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า(ต่อ)

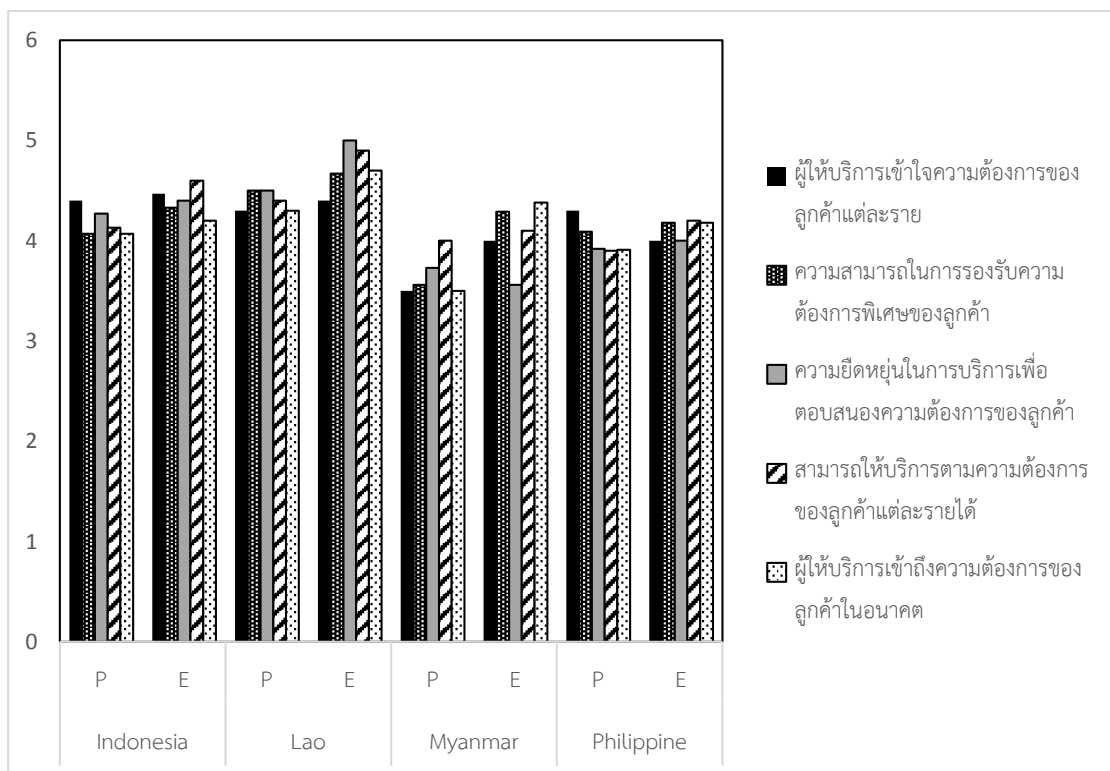
มิติด้านการดูแลเอาใจใส่ คือความสามารถในการทราบถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละราย และสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ รวมถึงการมองเห็นถึงความต้องการในอนาคตของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการประเทศกัมพูชาได้ประเมินตนเองว่ายังตอบสนองลูกค้าในมิตินี้ได้ไม่ดีเท่าที่ควร ตามตารางที่ 5.38

ตารางที่ 5.38 คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่

		มิติด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)				
ประเทศ	ส่วนการประเมิน	ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า	ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้	ผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในอนาคต
Thailand	บริการที่ได้รับ	4.44	4.19	4.19	4.32	4.19
	ความคาดหวัง	4.40	4.28	4.18	4.36	4.08
Vietnam	บริการที่ได้รับ	4.57	4.07	4.36	4.14	4.14
	ความคาดหวัง	4.50	4.21	4.36	4.43	4.14
Cambodia	บริการที่ได้รับ	3.57	3.09	3.29	3.18	3.24
	ความคาดหวัง	3.00	2.95	3.05	3.14	3.29
Malaysia	บริการที่ได้รับ	4.08	3.92	3.92	4.15	4.31
	ความคาดหวัง	4.46	4.38	4.38	4.46	4.46
Indonesia	บริการที่ได้รับ	4.40	4.07	4.27	4.13	4.07
	ความคาดหวัง	4.47	4.33	4.40	4.60	4.20
Lao	บริการที่ได้รับ	4.30	4.50	4.50	4.40	4.30
	ความคาดหวัง	4.40	4.67	5.00	4.90	4.70
Myanmar	บริการที่ได้รับ	3.50	3.56	3.73	4.00	3.50
	ความคาดหวัง	4.00	4.29	3.56	4.10	4.38
Philippine	บริการที่ได้รับ	4.30	4.09	3.92	3.90	3.91
	ความคาดหวัง	4.00	4.18	4.00	4.20	4.18



รูปที่ 5.30 คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่



รูปที่ 5.30 คุณภาพการบริการในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่ (ต่อ)

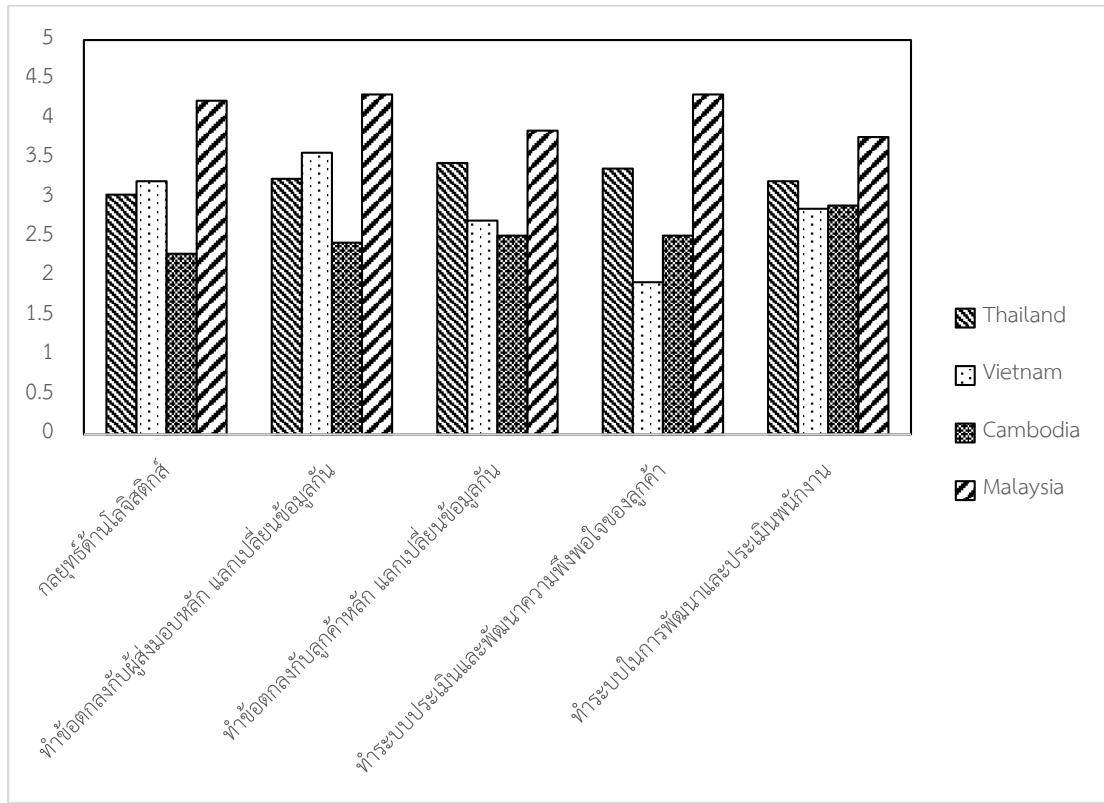
5.7 การประเมินศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์

จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแต่ละประเทศ แสดงถึงศักยภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยสามารถแบ่งแยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ของสถานประกอบการ การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ และความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ

การจัดการกลยุทธ์ของสถานประกอบการ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาสถานประกอบการ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ตระหนักถึงความสำคัญของกลยุทธ์ก็จะมีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน มองเห็นถึงลำดับขั้นในการทำงาน ซึ่งประเทศมาเลเซียมีคะแนนที่โดดเด่นมากที่สุดในด้านการจัดการกลยุทธ์ ตามตารางที่ 5.39

ตารางที่ 5.39 ศักยภาพด้านการวางกลยุทธ์ของสถานประกอบการ

ประเทศ	กลยุทธ์ของสถานประกอบการ				
	การให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์	การทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบหลักและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน	การทำข้อตกลงกับลูกค้าหลักและมี การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน	การจัดทำระบบในการประเมินและพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า	การจัดทำระบบในการพัฒนาและประเมินพนักงาน
Thailand	3.04	3.24	3.44	3.37	3.21
Vietnam	3.21	3.57	2.71	1.93	2.86
Cambodia	2.29	2.43	2.52	2.52	2.90
Malaysia	4.23	4.31	3.85	4.31	3.77
Indonesia	2.75	2.94	2.94	2.94	2.81
Lao	2.82	2.64	2.55	3.27	2.09
Myanmar	3.80	3.50	3.33	3.17	2.00
Philippine	3.56	2.70	3.18	2.70	3.10

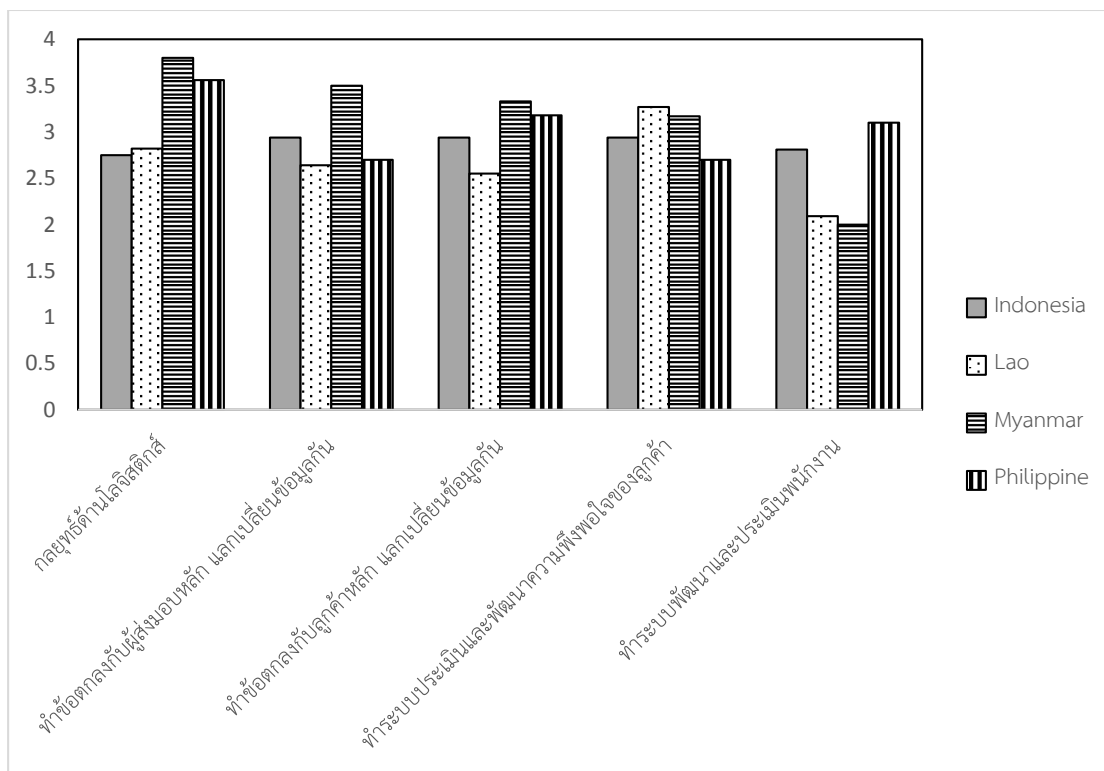


รูปที่ 5.31 ศักยภาพด้านการวางกลยุทธ์ของสถานประกอบการ

การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน สะท้อนถึงความพร้อมในการทำงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีศักยภาพด้านนี้ในระดับสูงย่อมได้เปรียบกว่า ซึ่งผู้ให้บริการประเทศมาเลเซียมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงกว่าทุกประเทศ ตามตารางที่ 5.40

ตารางที่ 5.40 ศักยภาพด้านการวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน

ประเทศ	การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน					
	การกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์	การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าและแนวโน้มทางการตลาด	การวางแผนและการปรับแผนการทำงานด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการ	ระบบการจัดการและติดตามสถานะของสินค้าวัสดุคงคลัง และกิจกรรมด้านโลจิสติกส์	การพัฒนาขั้นตอนการทำงานและกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน	การพัฒนาหน่วยงานรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์
Thailand	3.22	3.18	3.20	2.71	3.10	2.92
Vietnam	2.57	2.50	2.43	3.00	2.85	2.36
Cambodia	2.19	2.67	2.95	2.24	2.76	3.38
Malaysia	4.08	4.54	4.38	4.38	4.00	4.08
Indonesia	2.44	1.94	3.07	2.93	2.94	2.94
Lao	2.73	2.64	2.27	2.36	2.45	2.36
Myanmar	2.50	3.67	3.00	2.33	1.80	3.00
Philippine	3.22	2.91	2.80	3.20	3.40	3.00

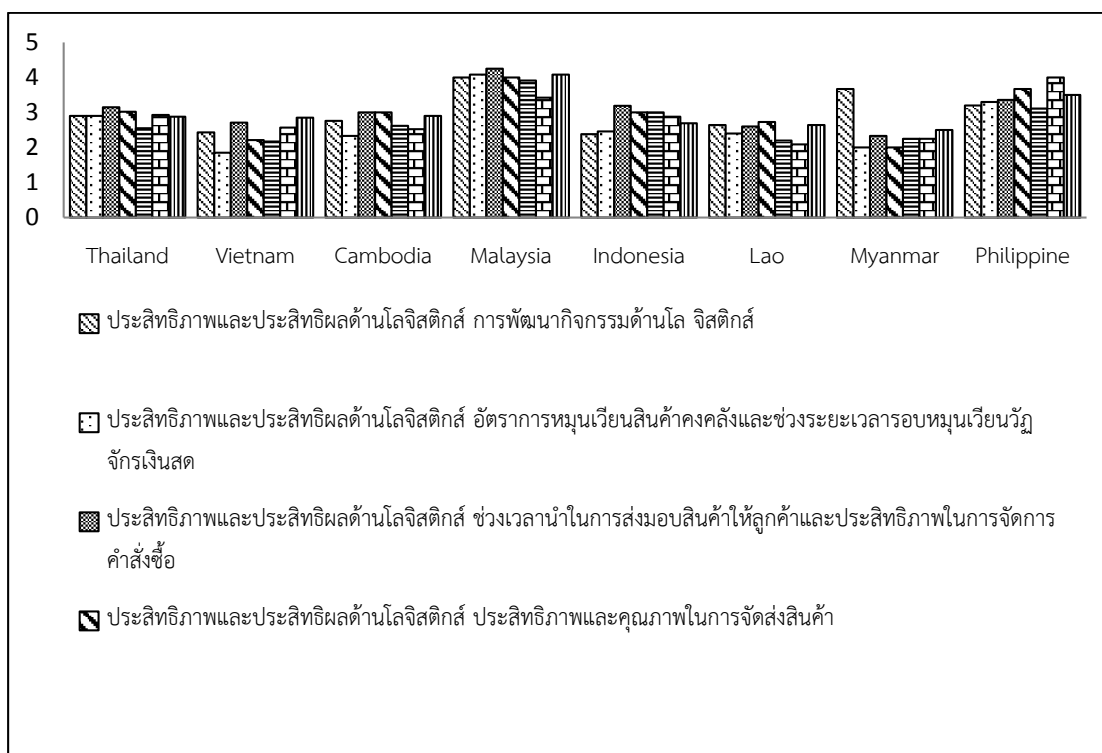


รูปที่ 5.32 ศักยภาพด้านการวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน

ศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์ สะท้อนถึงความสามารถในการจัดการของ ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ โดยเป็นประเมนว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีความเข้าใจในการจัดการต้นทุนโลจิสติกส์มากแค่ไหน ซึ่งผู้ให้บริการประเทศมาเลเซียก็ยังคงมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ตามตารางที่ 5.41

ตารางที่ 5.41 ศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์

ประเทศ	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์						
	การพัฒนา กิจกรรม ด้านโล จิสติกส์	อัตราการใช้ ทุนเวียนสินค้า คงคลังและช่วง ระยะเวลารอบ ทุนเวียนวัฏ จักรเงินสด	ช่วงเวลานำใน การส่งมอบ สินค้าให้ลูกค้า และ ประสิทธิภาพใน การจัดการคำสั่ง ซื้อ	ประสิทธิภาพ และคุณภาพ ในการจัดส่ง สินค้า	สินค้า คงคลัง และ ต้นทุน ค่าเสีย โอกาส	กิจกรรมเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัยที่ สถาน ประกอบการมี ส่วนร่วม	การบริหาร จัดการ ต้นทุนที่ เกี่ยวข้อง กับโล จิสติกส์
Thailand	2.90	2.90	3.15	3.02	2.55	2.93	2.88
Vietnam	2.43	1.85	2.71	2.21	2.17	2.57	2.85
Cambodia	2.76	2.33	3.00	3.00	2.62	2.52	2.90
Malaysia	4.00	4.08	4.25	4.00	3.91	3.42	4.08
Indonesia	2.38	2.46	3.19	3.00	3.00	2.88	2.69
Lao	2.64	2.40	2.60	2.73	2.20	2.09	2.64
Myanmar	3.67	2.00	2.33	2.00	2.25	2.25	2.50
Philippine	3.20	3.30	3.36	3.67	3.11	4.00	3.50



รูปที่ 5.33 ศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์

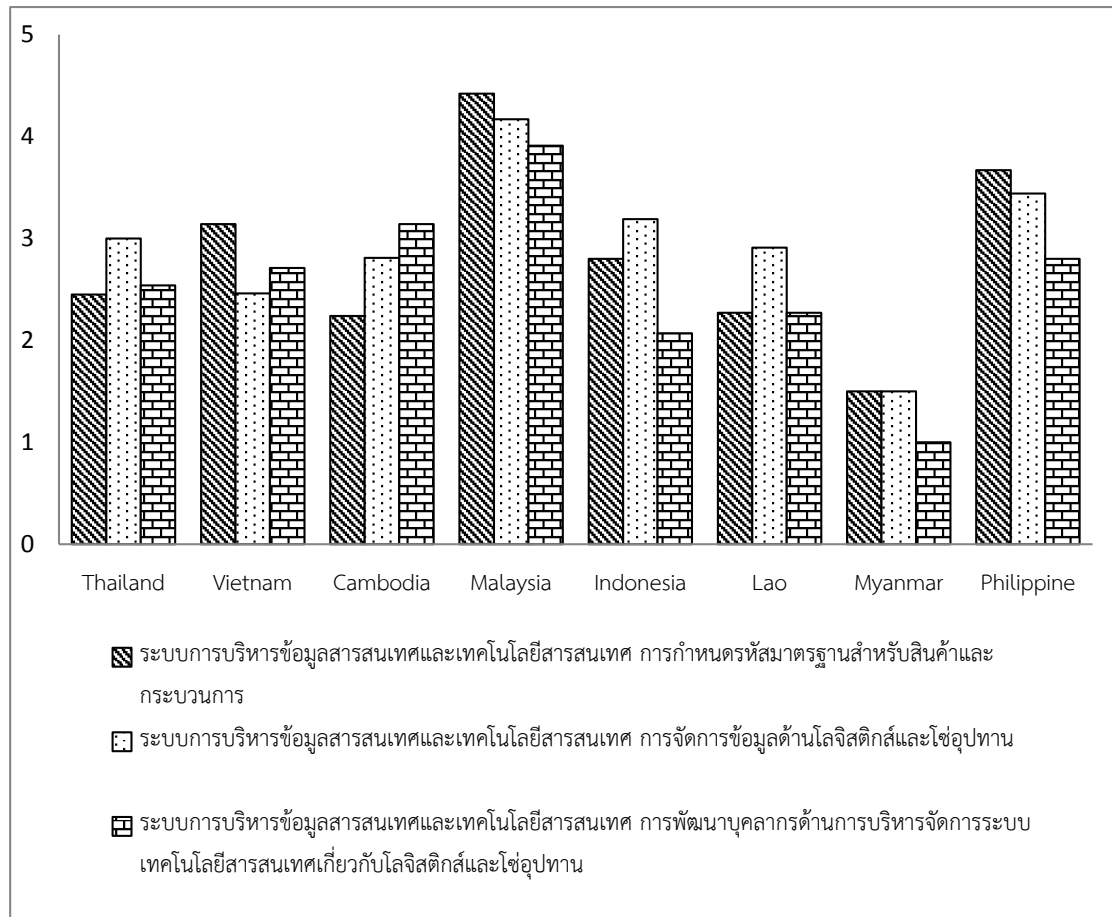
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการในปัจจุบัน เพราะทุกโซ่อุปทานต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันตลอดเวลาเพื่อป้องกันความผิดพลาดด้านข้อมูลข่าวสาร รวมถึงต้องมีพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลระบบที่ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร สำหรับศักยภาพในด้านนี้ประเทศมาเลเซียก็ยังมีคะแนนเฉลี่ยที่สูง แต่ก็มีคะแนนไม่ถึง 4 คะแนน แสดงว่ายังมีความไม่มั่นใจในศักยภาพด้านนี้เท่าที่ควร ดังแสดงตามตารางที่ 5.42

ตารางที่ 5.42 ศักยภาพด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเทศ	ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	การกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ	การจัดการข้อมูลด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
Thailand	2.45	3.00	2.54
Vietnam	3.14	2.46	2.71

ตารางที่ 5.42 ศักยภาพด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ประเทศ	ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	การกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ	การจัดการข้อมูลด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	การพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
Cambodia	2.24	2.81	3.14
Malaysia	4.42	4.17	3.91
Indonesia	2.80	3.19	2.07
Lao	2.27	2.91	2.27
Myanmar	1.50	1.50	1.00
Philippine	3.67	3.44	2.80

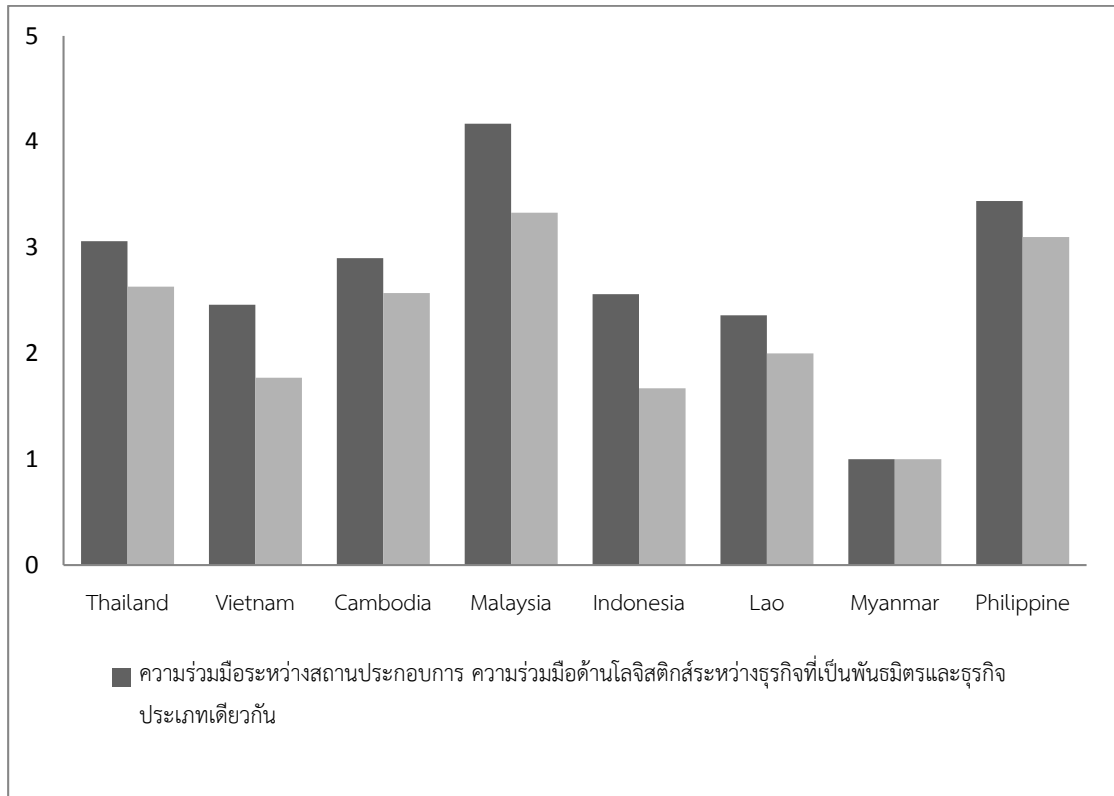


รูปที่ 5.34 ศักยภาพด้านระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับการทำธุรกิจนั้นต้องยอมรับว่าไม่มีใครสามารถจะจัดการเบ็ดเสร็จได้ด้วยบริษัทใดบริษัทหนึ่ง ดังนั้นความร่วมมือขององค์กรไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายทางธุรกิจ หรือภาคส่วนที่ให้ความสนับสนุนด้านวิชาการจึงนับได้ว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก จากคะแนนเฉลี่ยของประเทศพม่าแสดงให้เห็นถึงความไม่ตระหนักถึงการสร้างความร่วมมืออย่างชัดเจน ตามตารางที่ 5.43

ตารางที่ 5.43 ศักยภาพด้านความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ

ความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ		
ประเทศ	ความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกัน	การให้ความสำคัญด้านความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างสถานประกอบการและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา
Thailand	3.06	2.63
Vietnam	2.46	1.77
Cambodia	2.90	2.57
Malaysia	4.17	3.33
Indonesia	2.56	1.67
Lao	2.36	2.00
Myanmar	1.00	1.00
Philippine	3.44	3.10



รูปที่ 5.35 ศักยภาพด้านความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ประเทศมาเลเซียยังคงมีศักยภาพที่สูงกว่าประเทศอื่นๆ ผู้ให้บริการในประเทศไทย รวมถึงประเทศอื่นๆ ควรศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตนเองโดยใช้แม่แบบจากประเทศมาเลเซีย เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รองรับการค้าเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้การไหลของสินค้าและวัตถุดิบในภูมิภาคอาเซียนมีการไหลอย่างสะดวก ไม่มีจุดติดขัด ส่งผลให้โซ่อุปทานต่างๆ มีความเข้มแข็งผลักดันให้เศรษฐกิจในภูมิภาคมีความมั่นคง

บทที่ 6

วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของ LSP

6.1 การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพของการบริการ

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของ LSP เป็นการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองช่องว่างคุณภาพการให้บริการ (Gap Model) ที่พัฒนาโดย Parasuraman et al. (1985) โดยการเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวัง (Expectation) และคะแนนการรับรู้คุณภาพการบริการ (Perception) ที่ประเมินโดยผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นการสะท้อนคุณภาพการบริการจากช่องว่าง (Gap) ระหว่างคะแนนทั้งสอง ซึ่งช่องว่างในกระบวนการบริการตามแบบจำลองนี้แบ่งได้เป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

ช่องว่างที่ 1: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้าที่ผู้ให้บริการรับรู้ นั่นคือช่องว่างนี้เป็นการวัดความเข้าใจความคาดหวังที่แท้จริงของลูกค้า

ช่องว่างที่ 2: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่ผู้ให้บริการรับรู้และมาตรฐานคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการกำหนด นั่นคือ ช่องว่างนี้เป็นการวัดความเหมาะสมในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ

ช่องว่างที่ 3: ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานคุณภาพการบริการที่กำหนดและคุณภาพการบริการที่ทำได้จริง นั่นคือช่องว่างนี้เป็นการวัดคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ให้บริการ

ช่องว่างที่ 4: ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ทำได้จริง และความคาดหวังของลูกค้าที่เกิดจากมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ได้สื่อสารกับลูกค้า นั่นคือ ช่องว่างนี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

ช่องว่างที่ 5: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ ช่องว่างนี้จะเกิดขึ้นเมื่อคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับแตกต่างจากบริการที่ลูกค้าคาดหวัง นั่นคือ เป็นการวัดคุณภาพการให้บริการในมุมมองของลูกค้า

ในโครงการนี้ คณะวิจัยได้เลือกศึกษาช่องว่างของคุณภาพการให้บริการ 3 ช่องว่าง ได้แก่ ช่องว่างที่ 1 ช่องว่างที่ 3 และ ช่องว่างที่ 5 เนื่องจากคณะวิจัยต้องการเน้นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (ช่องว่างที่ 5) และช่องว่างที่มีความเกี่ยวข้องกับช่องว่างนี้ โดยไม่ลงรายละเอียดถึงช่องว่างที่เกิดขึ้นในองค์กร (ช่องว่างที่ 2 ซึ่งมาจากการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และช่องว่างที่ 4 ซึ่งมาจากการสื่อสาร)

ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งหมด 8 ประเทศ ได้แก่ ไทย กัมพูชา เมียนมาร์ มาเลเซีย เวียดนาม อินโดนีเซีย ลาว และ ฟิลิปปินส์ ทำให้ทราบถึงระดับความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการในมุมมองของลูกค้า ดังแสดงตารางที่ 6.1-6.8

โดย

P-LSP หมายถึง คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการประเมินตนเอง

P-user หมายถึง คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่ประเมินโดยลูกค้า

E-LSP หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในคุณภาพการบริการจากมุมมองของผู้ให้บริการ

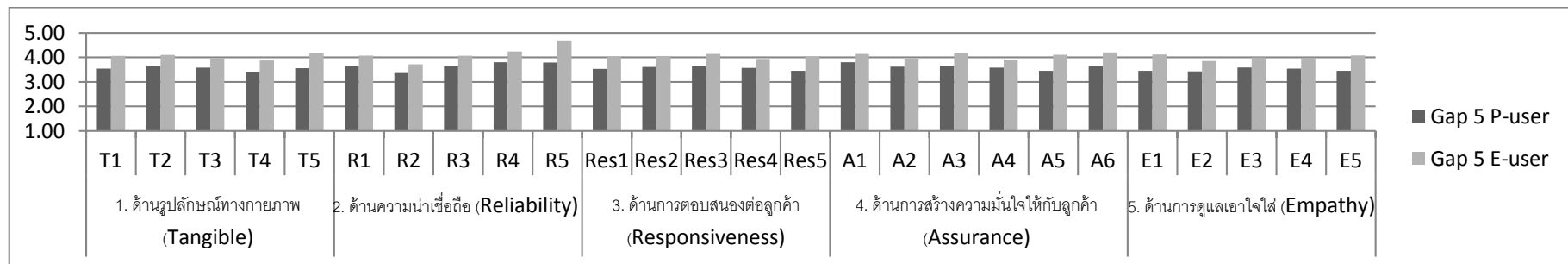
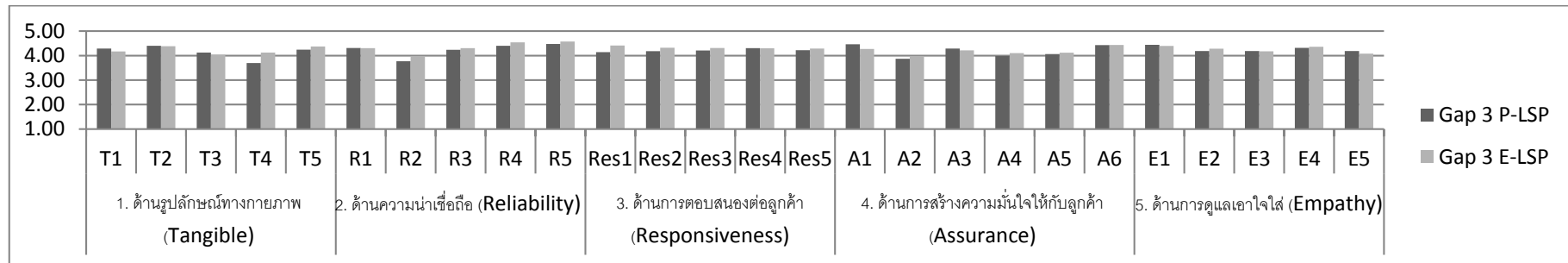
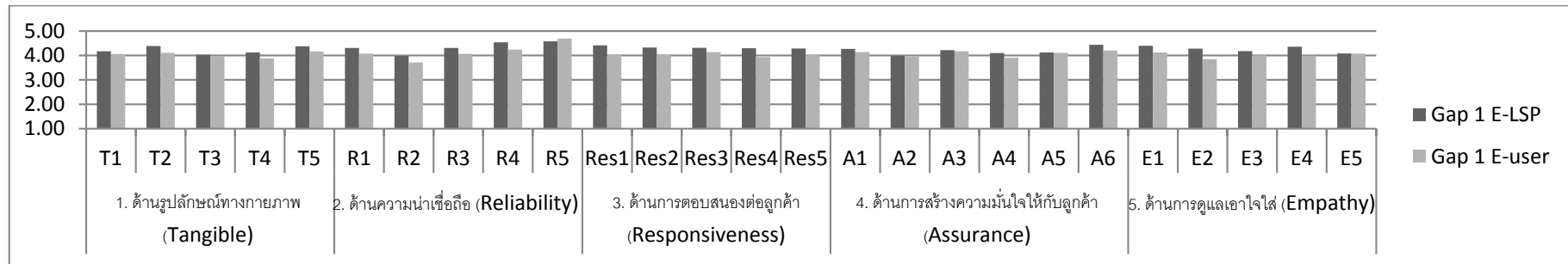
E-user หมายถึง คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในคุณภาพการบริการจากมุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ

ตารางที่ 6.1 ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	4.17	4.06	0.11	4.29	4.17	0.12	3.54	4.06	-0.52
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอด้านสถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ	4.38	4.10	0.28	4.40	4.38	0.02	3.66	4.10	-0.44
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	4.03	3.97	0.06	4.12	4.03	0.09	3.58	3.97	-0.39
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.12	3.88	0.25	3.69	4.12	-0.43	3.40	3.88	-0.48
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอกที่ดีเป็นมืออาชีพ	4.38	4.16	0.21	4.24	4.38	-0.13	3.56	4.16	-0.60
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	4.31	4.07	0.23	4.31	4.31	0.01	3.64	4.07	-0.43
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	3.98	3.71	0.27	3.77	3.98	-0.21	3.36	3.71	-0.35
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	4.31	4.06	0.24	4.24	4.31	-0.07	3.63	4.06	-0.43
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	4.54	4.24	0.30	4.40	4.54	-0.14	3.80	4.24	-0.44
2.5 มาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม	4.58	4.69	-0.11	4.48	4.58	-0.10	3.79	4.69	-0.90
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	4.41	4.03	0.38	4.14	4.41	-0.27	3.53	4.03	-0.50
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	4.32	4.05	0.27	4.18	4.32	-0.14	3.61	4.05	-0.44
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	4.31	4.14	0.17	4.21	4.31	-0.10	3.64	4.14	-0.50
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	4.30	3.94	0.36	4.31	4.30	0.01	3.57	3.94	-0.37
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า	4.29	4.02	0.26	4.22	4.29	-0.07	3.45	4.02	-0.57
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.27	4.14	0.13	4.46	4.27	0.19	3.80	4.14	-0.34
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	3.98	3.95	0.04	3.87	3.98	-0.12	3.62	3.95	-0.33
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการรับประกันที่ชัดเจน	4.22	4.17	0.05	4.29	4.22	0.07	3.66	4.17	-0.51
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า	4.10	3.91	0.19	3.98	4.10	-0.12	3.58	3.91	-0.33
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	4.12	4.11	0.01	4.06	4.12	-0.06	3.45	4.11	-0.66
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.44	4.20	0.24	4.43	4.44	-0.01	3.63	4.20	-0.57

ตารางที่ 6.1 ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)									
5.1 ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	4.40	4.12	0.28	4.44	4.40	0.04	3.45	4.12	-0.67
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า	4.28	3.85	0.43	4.19	4.28	-0.09	3.43	3.85	-0.42
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.18	4.00	0.18	4.19	4.18	0.01	3.59	4.00	-0.41
5.4 ความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละราย	4.36	3.99	0.37	4.32	4.36	-0.04	3.54	3.99	-0.45
5.5 ความสามารถในการประเมินความต้องการของลูกค้าในอนาคต	4.08	4.08	0.01	4.19	4.08	0.11	3.45	4.08	-0.63



รูปภาพที่ 6.1 ช่องว่างคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย

จากตารางที่ 6.1 พบว่า

ช่องว่างที่ 1 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSP) ในประเทศไทยยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการการบริการด้านโลจิสติกส์ที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในทุกด้าน ซึ่งหมายความว่า LSP ควรเพิ่มการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ทั้งนี้ สิ่งที่ LSP ในประเทศไทยต้องพัฒนา ประกอบด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความพร้อมของสถานที่ และจำนวนของยานพาหนะและเครื่องมือที่ใช้ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่าในปัจจุบัน LSP ยังมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ อีกทั้งจำนวนพนักงานที่มีอยู่ยังขาดทักษะด้านการจัดการโลจิสติกส์ ดังนั้นควรให้มีการจัดฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์เพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่คาดหวังกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทได้

สำหรับประเทศไทยพบว่า LSP ยังไม่ได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้ามากเท่าที่ควร เนื่องจากการให้บริการตามคำสั่งซื้อ การยกของขึ้นลงจากรถ การจัดเก็บสินค้า รวมไปถึงการจัดเรียงสินค้ายังมีความผิดพลาด เอกสารประกอบการดำเนินงานที่มีข้อบกพร่องและความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า ยังทำให้ลูกค้าประเมินว่าบริษัทยังขาดความน่าเชื่อถือ LSP ในประเทศไทยจึงควรทำความเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าและทำการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า LSP สามารถดำเนินการจัดการด้านเอกสารได้อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม LSP ยังขาดการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น เส้นทางขนส่ง เวลาโดยประมาณที่สินค้าจะไปถึงจุดหมายปลายทาง นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้ายังไม่มีการจัดการให้เป็นระบบ เนื่องจาก LSP ส่วนใหญ่ของประเทศไทยมีขนาดเล็ก อีกทั้งความสามารถในการให้บริการของพนักงาน เช่น การให้คำปรึกษา ทักษะการแก้ปัญหา การสื่อสารกับลูกค้า ยังต้องมีการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ ลูกค้าอาจยังไม่ให้ความเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัทมากเท่าที่ควร

ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยยังขาดความเข้าใจในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่ตนเองให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความสามารถในการจัดส่งสินค้าในช่วงวันหยุดเทศกาลต่างๆ หรือช่วงเวลากลางคืน ความสามารถในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในอนาคตยังเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับบริษัท ในการวางแผนเพื่อจัดสรรการให้บริการที่ดี และเพียงพอต่อลูกค้าทุกคน

ช่องว่างที่ 3 เป็นการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของ LSP ในประเทศไทย ซึ่งได้ประเมินความสามารถในการให้บริการของตนเองว่ายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ควรพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะเรื่องของความสามารถของพนักงานนั้น บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องแก่พนักงาน เมื่อพนักงานมีคุณภาพแล้วการทำงานในด้านต่างๆ ก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ช่องว่างที่ 5 ลูกค้าประเมินว่า LSP ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ตนเองคาดหวังไว้ในทุกๆ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) LSP ควรพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อาทิ การใช้ระบบบอกตำแหน่งพิกัด (Global Position

System:GPS) และระบบการขนส่ง(Transportation Management System: TMS) เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนพนักงานเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ลูกค้าประเมินว่ายังมีไม่เพียงพอ จำนวนพนักงานที่มีทักษะด้านการจัดการโลจิสติกส์นั้นยังมีน้อย ในขณะเดียวกัน บุคลากรในองค์กรยังจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์เพิ่มเติม ส่วนในด้านสถานที่ LSP ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่ตั้งของบริษัทให้ดูสะอาด ทันสมัย และง่ายต่อการมาติดต่อดำเนินการ

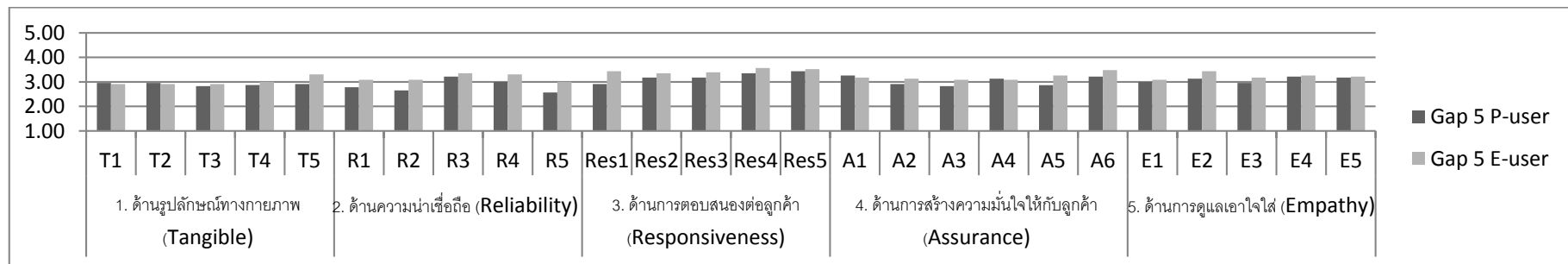
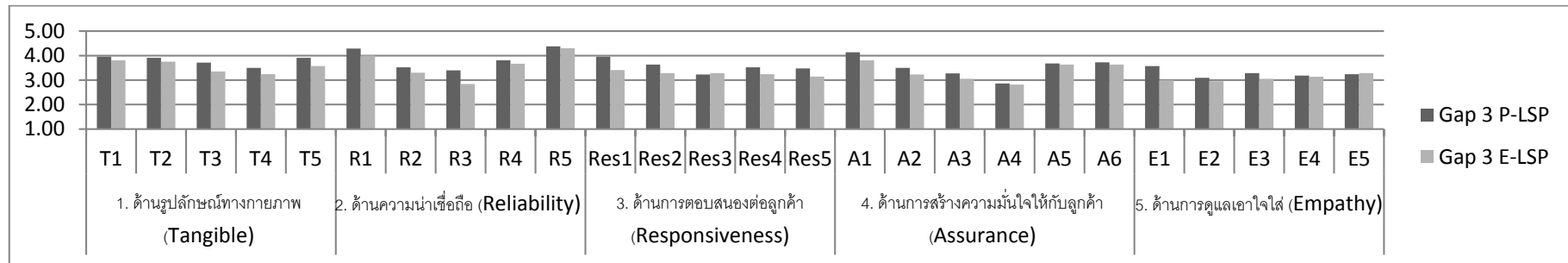
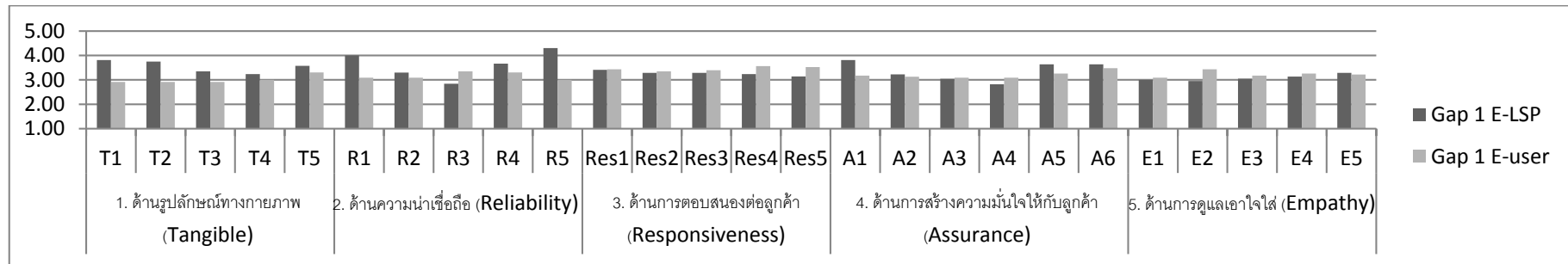
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่าสิ่งที่ควรพัฒนา คือ การให้บริการเพิ่มมูลค่า (Value-added) อาทิ การบรรจุหีบห่อ การติดฉลาก เป็นต้น เนื่องจากบริษัทโลจิสติกส์ในประเทศไทยนั้นยังไม่ให้ความสนใจในการให้บริการเพิ่มมูลค่าด้านโลจิสติกส์ โดยส่วนใหญ่แล้วจะเน้นไปทางด้านการขนส่งเป็นหลัก ซึ่งก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากปัจจุบันพบว่ามีความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า ทำให้บริษัทขาดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อีกทั้งเอกสารประกอบการดำเนินงานอาจยังมีข้อผิดพลาด ทำให้ LSP ไม่ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเท่าที่ควร นอกจากนี้ LSP ในประเทศไทย ควรจัดการการบริการด้านคำสั่งซื้อ กระบวนการยกสินค้าขึ้นลงและการจัดเรียงสินค้าภายในรถให้เป็นระเบียบและเกิดความเสียหายน้อยที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พบว่าการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้ายังมีความล่าช้า เช่น ในกรณีลูกค้ามีข้อซักถามหรือข้อร้องเรียน LSP ควรให้ข้อมูลหรือชี้แจงแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งควรปรับปรุงโดยการลดเวลานำ (Lead Time) ในแต่ละกิจกรรมให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังพบว่ามีความบกพร่องในเรื่องของการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับลูกค้า ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า และการจัดทำเอกสารที่ยังมีความล่าช้า เนื่องจากขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการทำงานทำให้ LSP ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในด้านของกระบวนการดำเนินงานและคำร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) พนักงานยังไม่มีสามารถในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้เท่าที่ควร โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศที่ LSP ไทยยังด้อยอยู่มาก เมื่อเปรียบเทียบกับ LSP ในประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ LSP ไทยยังมีมาตรฐานและการรับรองและการประเมินคุณภาพการบริการระหว่าง LSP และลูกค้าในเกณฑ์ที่ต่ำ สาเหตุอาจมาจาก LSP ส่วนใหญ่ของประเทศมีขนาดเล็ก ทำให้ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล เช่น องค์การมาตรฐานสากล (International Standardization and Organization: ISO) เครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหาร (Q) และ 5ส ตลอดจนยังไม่มีให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) LSP ไทยยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพิเศษเฉพาะของลูกค้าแต่ละรายได้ และยังขาดความยืดหยุ่นในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น ไม่สามารถให้บริการในช่วงวันหยุดในช่วงเทศกาลต่างๆ ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ควรเร่งแก้ไขเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าซึ่งจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ตารางที่ 6.2 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศกัมพูชา

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	3.81	2.91	0.90	3.95	3.81	0.15	2.96	2.91	0.04
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอด้าน สถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ	3.75	2.91	0.84	3.91	3.75	0.16	2.96	2.91	0.04
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	3.35	2.91	0.44	3.71	3.35	0.36	2.83	2.91	-0.09
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	3.24	3.00	0.24	3.50	3.24	0.26	2.87	3.00	-0.13
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอก ที่ดูเป็นมืออาชีพ	3.57	3.30	0.27	3.91	3.57	0.34	2.91	3.30	-0.39
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	4.00	3.09	0.91	4.29	4.00	0.29	2.78	3.09	-0.30
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	3.30	3.09	0.21	3.52	3.30	0.22	2.65	3.09	-0.43
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	2.84	3.35	-0.51	3.40	2.84	0.56	3.22	3.35	-0.13
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	3.67	3.30	0.36	3.81	3.67	0.14	3.00	3.30	-0.30
2.5 มาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้า โดยรวม	4.30	3.00	1.30	4.38	4.30	0.08	2.57	3.00	-0.43
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	3.41	3.43	-0.03	3.95	3.41	0.55	2.91	3.43	-0.52
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	3.29	3.35	-0.06	3.64	3.29	0.35	3.17	3.35	-0.17
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	3.29	3.39	-0.11	3.23	3.29	-0.06	3.17	3.39	-0.22
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	3.24	3.57	-0.33	3.52	3.24	0.29	3.35	3.57	-0.22
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของ ลูกค้า	3.14	3.52	-0.38	3.48	3.14	0.33	3.43	3.52	-0.09
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	3.81	3.17	0.64	4.14	3.81	0.33	3.26	3.17	0.09
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	3.23	3.13	0.10	3.50	3.23	0.27	2.91	3.13	-0.22
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการ รักษาระดับที่ชัดเจน	3.05	3.09	-0.04	3.27	3.05	0.23	2.83	3.09	-0.26
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการ กับลูกค้า	2.82	3.09	-0.27	2.86	2.82	0.05	3.13	3.09	0.04
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	3.64	3.26	0.38	3.68	3.64	0.05	2.86	3.26	-0.40

ตารางที่ 6.2 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศกัมพูชา (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	3.64	3.48	0.16	3.73	3.64	0.09	3.22	3.48	-0.26
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)									
5.1 ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	3.00	3.09	-0.09	3.57	3.00	0.57	3.00	3.09	-0.09
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า	2.95	3.43	-0.48	3.09	2.95	0.14	3.13	3.43	-0.30
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.05	3.17	-0.13	3.29	3.05	0.24	2.96	3.17	-0.22
5.4 ความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละรายได้	3.14	3.26	-0.12	3.18	3.14	0.05	3.22	3.26	-0.04
5.5 ความสามารถในการประเมินความต้องการของลูกค้าไปอนาคต	3.29	3.22	0.07	3.24	3.29	-0.05	3.17	3.22	-0.04



รูปภาพที่ 6.2 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศกัมพูชา

จากตารางที่ 6.2 พบว่า

ช่องว่างที่ 1 LSP ในประเทศกัมพูชาสามารถประเมินความคาดหวังของลูกค้าในด้านการตอบสนองและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ยังมีความคลาดเคลื่อนในความเข้าใจความต้องการของลูกค้าในบางด้าน ได้แก่ (1) ความต้องการของลูกค้าด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ทั้งลักษณะภายนอกของบริษัทและความพร้อมของทรัพยากรด้านสถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ (2) ความต้องการของลูกค้าด้านความน่าเชื่อถือ ในประเด็นการให้บริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร และมาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม และ (3) ความต้องการของลูกค้าในด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าด้วยชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ LSP ดังนั้น LSP ในกัมพูชาควรเพิ่มการสื่อสารกับลูกค้าในด้านดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

ช่องว่างที่ 3 LSP ในประเทศกัมพูชาประเมินตนเองว่ายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเท่าที่ควร ในปัจจัยต่างๆ ดังนี้ LSP ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น พื้นที่เก็บของในคลัง และยานพาหนะที่ใช้ขนส่งสินค้า ส่วนการให้บริการด้านคำสั่งซื้อ การยกของขึ้นลงและการจัดเรียงสินค้าในรถ ควรจะมีอุปกรณ์ที่ใช้ห่อหุ้มสินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายระหว่างการจัดส่ง ในส่วนของปัจจัยด้านพนักงาน หากพนักงานของบริษัทผ่านการฝึกอบรมให้มีทักษะในการปฏิบัติงานมาแล้ว ลูกค้าของบริษัทก็จะได้รับการบริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานการขนส่งสินค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัท นอกจากนี้ บริษัทผู้ให้บริการควรปรับปรุงเอกสารประกอบการดำเนินงานให้รวดเร็วและปราศจากข้อบกพร่อง เพื่อไม่ให้เกิดความขัดข้องระหว่างดำเนินการ

สำหรับด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานควรจัดทำข้อมูลเส้นทางรถที่มีการใช้งานเป็นประจำสำหรับลูกค้าให้พร้อมก่อนให้บริการ เมื่อลูกค้ามีความสงสัย จะได้ตอบข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้ง ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่บริษัทผู้ให้บริการควรคำนึงถึง โดยควรให้มีระบบแบบแผนที่ดีในการดำเนินการและควรปรับปรุงการจัดทำเอกสารให้กับลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น อีกทั้ง บริษัทควรมีมาตรฐานการรับรอง เช่น ISO หรือ มีมาตรฐานการรองรับที่ประเทศกัมพูชากำหนดขึ้น ทั้งนี้ LSP ในประเทศกัมพูชายังไม่มีความเข้าใจถึงความต้องการพิเศษของลูกค้าในแต่ละราย เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานและทักษะความสามารถในการเข้าถึงลูกค้ายังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร

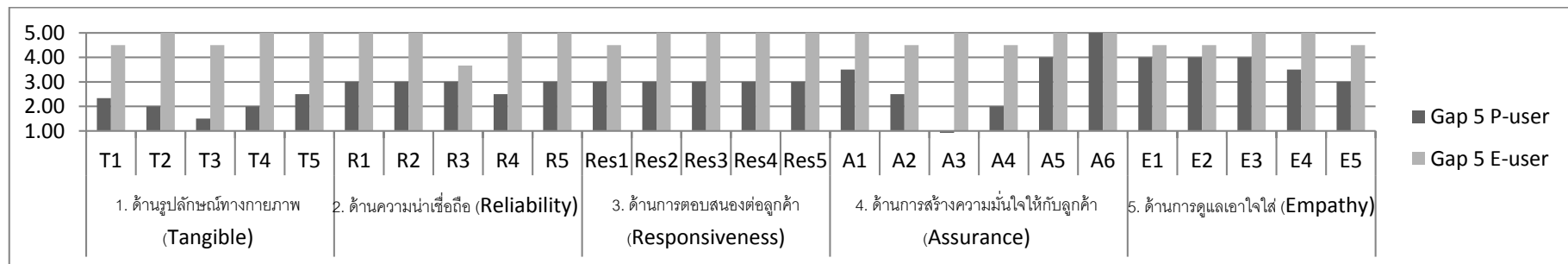
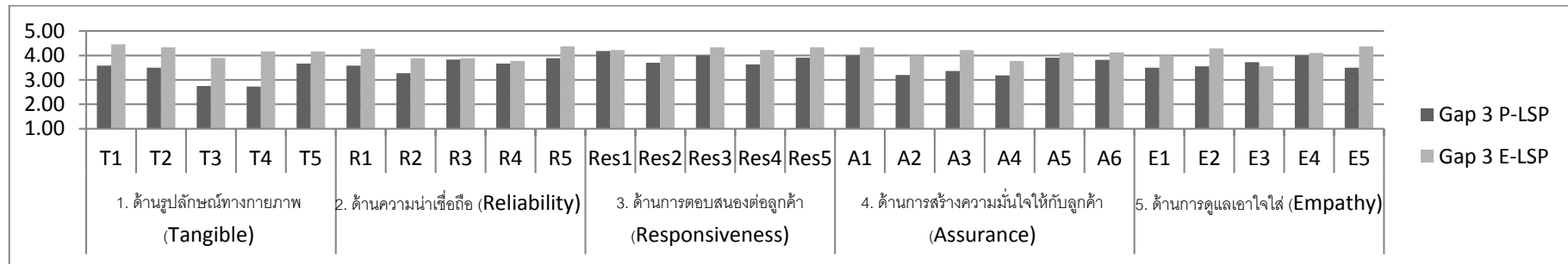
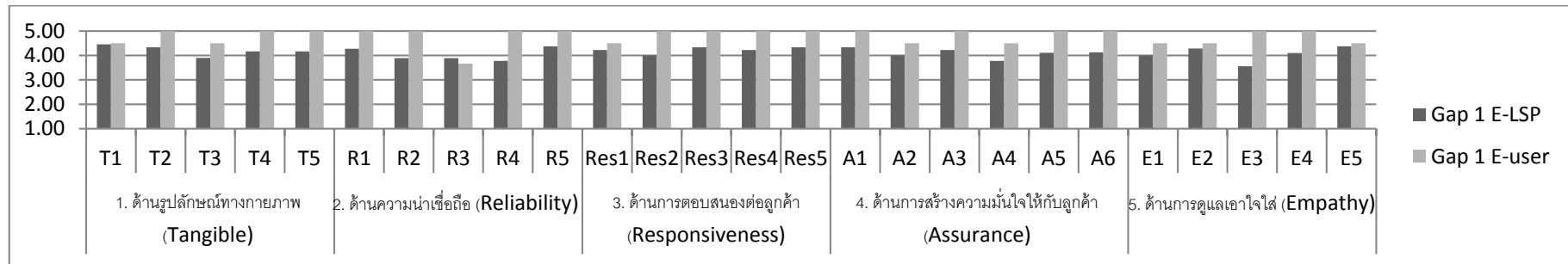
ช่องว่างที่ 5 ลูกค้าในประเทศกัมพูชาส่วนมากมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับตามที่คาดหวังไว้ เนื่องจากลูกค้าไม่ได้คาดหวังกับบริษัทผู้ให้บริการมากนัก ซึ่งสังเกตได้จากคะแนนที่เก็บได้จากการทำแบบสอบถาม จะเห็นได้ชัดเจนว่ามีเกณฑ์คะแนนที่ค่อนข้างต่ำ คืออยู่ในช่วง 2-3 คะแนน ในขณะที่ประเทศอื่นๆ ได้รับคะแนนความคาดหวังที่อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง คือ 4-5 คะแนน หากมองโดยรวมจะเห็นได้ว่ามีเพียงสามปัจจัยที่ลูกค้าให้ความคาดหวังไว้สูงกว่าที่ได้รับการบริการจริงจาก LSP ซึ่งประกอบด้วย การบริการเพิ่มมูลค่าของบริษัท เช่น การบรรจุหีบห่อใหม่ การติดฉลากให้กับสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้พบว่าพนักงานของบริษัท ควรเตรียมความพร้อมในการให้ข้อมูลตลอดจนสามารถพัฒนาความสามารถในการให้คำปรึกษากับลูกค้าได้ในหลายภาษา เนื่องจากประเทศกัมพูชาได้คะแนนน้อยทำให้ลูกค้าไม่ได้คาดหวังกับการบริการของผู้ให้บริการมากนัก อย่างไรก็ตามลูกค้าพบว่า LSP ควรพัฒนาปรับปรุงเรื่องการบริการดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6.3 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเมียนมาร์

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	4.45	4.50	-0.05	3.58	4.45	-0.87	2.33	4.50	-2.17
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอด้าน สถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ	4.33	5.00	-0.67	3.50	4.33	-0.83	2.00	5.00	-3.00
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	3.90	4.50	-0.60	2.75	3.90	-1.15	1.50	4.50	-3.00
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.17	5.00	-0.83	2.73	4.17	-1.44	2.00	5.00	-3.00
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอก ที่ดูเป็นมืออาชีพ	4.17	5.00	-0.83	3.67	4.17	-0.50	2.50	5.00	-2.50
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	4.27	5.00	-0.73	3.58	4.27	-0.69	3.00	5.00	-2.00
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	3.89	5.00	-1.11	3.27	3.89	-0.62	3.00	5.00	-2.00
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	3.89	3.67	0.22	3.83	3.89	-0.06	3.00	3.67	-0.67
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	3.78	5.00	-1.22	3.67	3.78	-0.11	2.50	5.00	-2.50
2.5 มาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้า โดยรวม	4.38	5.00	-0.63	3.89	4.38	-0.49	3.00	5.00	-2.00
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	4.22	4.50	-0.28	4.18	4.22	-0.04	3.00	4.50	-1.50
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	4.00	5.00	-1.00	3.70	4.00	-0.30	3.00	5.00	-2.00
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	4.33	5.00	-0.67	4.00	4.33	-0.33	3.00	5.00	-2.00
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	4.22	5.00	-0.78	3.64	4.22	-0.59	3.00	5.00	-2.00
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของ ลูกค้า	4.33	5.00	-0.67	3.91	4.33	-0.42	3.00	5.00	-2.00
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.33	5.00	-0.67	4.00	4.33	-0.33	3.50	5.00	-1.50
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	4.00	4.50	-0.50	3.20	4.00	-0.80	2.50	4.50	-2.00
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการ รักษาระดับที่ชัดเจน	4.22	5.00	-0.78	3.36	4.22	-0.86	0.00	5.00	-5.00
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการ กับลูกค้า	3.78	4.50	-0.72	3.18	3.78	-0.60	2.00	4.50	-2.50
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	4.11	5.00	-0.89	3.91	4.11	-0.20	4.00	5.00	-1.00
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.13	5.00	-0.88	3.82	4.13	-0.31	5.00	5.00	0.00

ตารางที่ 6.3 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเมียนมาร์ (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
5.1 ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	4.00	4.50	-0.50	3.50	4.00	-0.50	4.00	4.50	-0.50
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษ ของลูกค้า	4.29	4.50	-0.21	3.56	4.29	-0.73	4.00	4.50	-0.50
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	3.56	5.00	-1.44	3.73	3.56	0.17	4.00	5.00	-1.00
5.4 ความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละ รายได้	4.10	5.00	-0.90	4.00	4.10	-0.10	3.50	5.00	-1.50
5.5 ความสามารถในการประเมินความต้องการของ ลูกค้าในอนาคต	4.38	4.50	-0.13	3.50	4.38	-0.88	3.00	4.50	-1.50



รูปภาพที่ 6.3 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเมียนมาร์

จากตารางที่ 6.3

ช่องว่างที่ 1 แสดงให้เห็นว่า LSP ในเมียนมาร์เข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าได้ดี เนื่องจากการสื่อสารที่ใกล้ชิดของทั้งสองฝ่าย ทำให้ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ การไม่พบช่องว่างที่ 1 อาจมาจากกรอบการเก็บข้อมูลซึ่งทำเฉพาะในกรุงย่างกุ้งเท่านั้น เนื่องจากกรุงย่างกุ้งเป็นเขตเศรษฐกิจที่เจริญที่สุดและเป็นศูนย์รวมการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งขนาดอุตสาหกรรมการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในเมียนมาร์มีขนาดเล็ก ดังนั้น ลูกค้าส่วนใหญ่และ LSP จึงมีความรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีเมื่อเทียบกับประเทศอื่น

ช่องว่างที่ 3 LSP ในประเทศเมียนมาร์ประเมินว่าตนเองยังขาดความพร้อมในเรื่องของรูปลักษณ์ภายนอกของบริษัทที่ปรากฏให้ลูกค้าเห็น เช่น ความสวยงามของสถานที่ ความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ จำนวนรถขนส่งและความหลากหลายของยานพาหนะให้เหมาะกับการใช้งาน การใช้สอยพื้นที่และทรัพยากรในองค์กร การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ จำนวนของพนักงานที่ผู้ให้บริการคิดว่ามีจำนวนเพียงพอในการรองรับความต้องการลูกค้า ในขณะที่ความรวดเร็วในการดำเนินงานยังมีความล่าช้าในบางขั้นตอน ซึ่งควรทำการปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับต่อไป

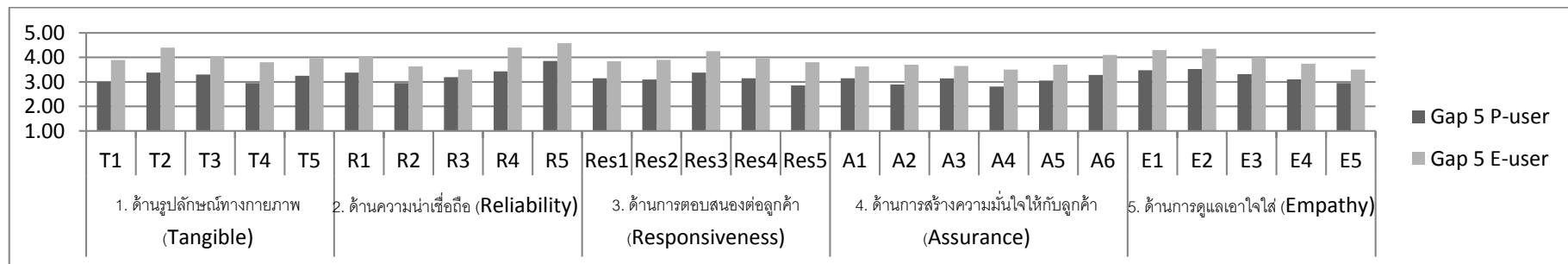
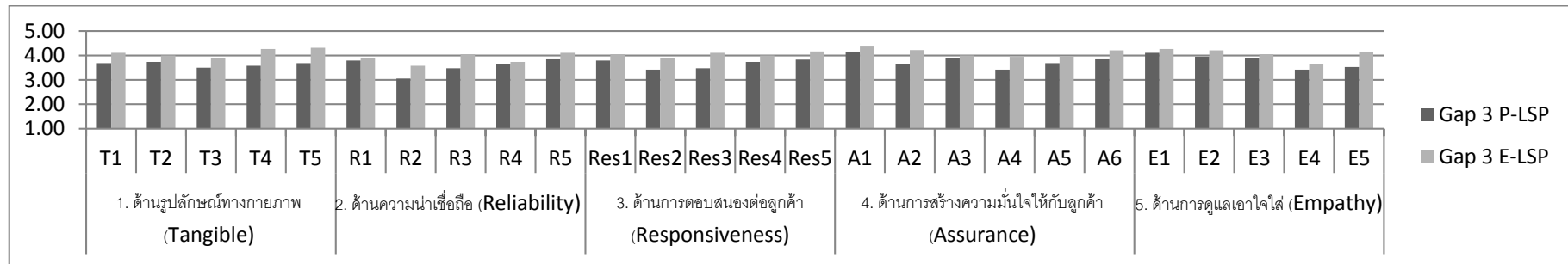
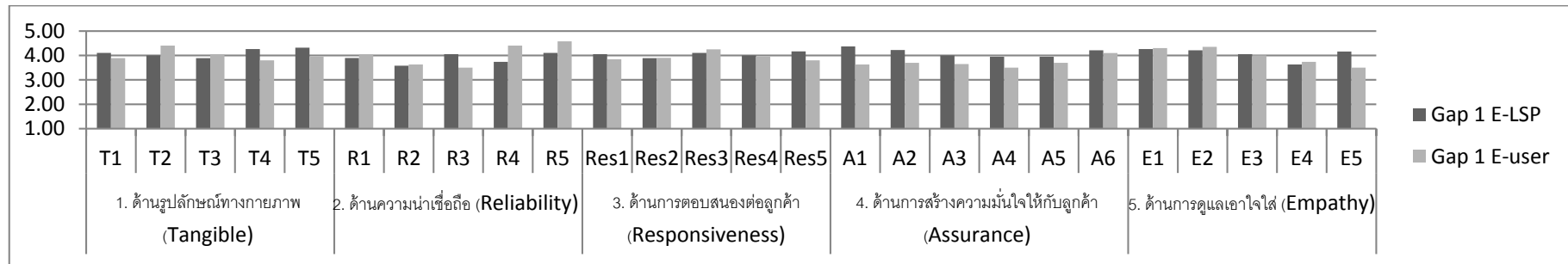
ช่องว่างที่ 5 ไม่สามารถประเมินได้ ทั้งนี้ เนื่องจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีไม่เพียงพอและคำตอบที่ได้ไม่มีความแปรปรวนที่จะนำมาทดสอบสมมติฐานโดยใช้เครื่องมือทางสถิติได้ อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังและคะแนนคุณภาพการบริการมีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด เช่น ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2-3 คะแนนซึ่งแสดงถึงความไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า และการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ในแทบจะทุกประเด็นที่มีการวัดคะแนน ทั้งนี้ ประเทศเมียนมาร์ยังต้องการการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างมากซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์

ตารางที่ 6.4 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเวียดนาม

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	4.11	3.89	0.22	3.68	4.11	-0.42	3.00	3.89	-0.89
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอ	4.00	4.40	-0.40	3.74	4.00	-0.26	3.38	4.40	-1.02
ด้านสถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ									
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	3.89	4.05	-0.16	3.50	3.89	-0.39	3.30	4.05	-0.75
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.26	3.80	0.46	3.58	4.26	-0.68	2.95	3.80	-0.85
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอกที่ดีเป็นมืออาชีพ	4.32	3.95	0.37	3.68	4.32	-0.63	3.25	3.95	-0.70
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	3.89	4.05	-0.16	3.79	3.89	-0.11	3.38	4.05	-0.67
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	3.58	3.63	-0.05	3.05	3.58	-0.53	2.95	3.63	-0.68

ตารางที่ 6.4 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเวียดนาม (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	4.05	3.50	0.55	3.47	4.05	-0.58	3.19	3.50	-0.31
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	3.74	4.40	-0.66	3.63	3.74	-0.11	3.43	4.40	-0.97
2.5 มีมาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม	4.11	4.58	-0.47	3.84	4.11	-0.26	3.85	4.58	-0.73
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	4.05	3.84	0.21	3.79	4.05	-0.26	3.15	3.84	-0.69
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	3.89	3.90	-0.01	3.42	3.89	-0.47	3.10	3.90	-0.80
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	4.11	4.25	-0.14	3.47	4.11	-0.63	3.38	4.25	-0.87
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	4.00	3.95	0.05	3.74	4.00	-0.26	3.15	3.95	-0.80
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า	4.17	3.80	0.37	3.83	4.17	-0.33	2.86	3.80	-0.94
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.37	3.63	0.74	4.16	4.37	-0.21	3.15	3.63	-0.48
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	4.22	3.70	0.52	3.63	4.22	-0.59	2.89	3.70	-0.81
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการรับประกันที่ชัดเจน	4.00	3.65	0.35	3.89	4.00	-0.11	3.14	3.65	-0.51
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า	3.94	3.50	0.44	3.42	3.94	-0.52	2.81	3.50	-0.69
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	3.95	3.70	0.25	3.68	3.95	-0.26	3.05	3.70	-0.65
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.21	4.10	0.11	3.84	4.21	-0.37	3.29	4.10	-0.81
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)									
5.1 ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	4.26	4.30	-0.04	4.11	4.26	-0.16	3.48	4.30	-0.82
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า	4.21	4.35	-0.14	3.95	4.21	-0.26	3.52	4.35	-0.83
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.05	4.00	0.05	3.89	4.05	-0.16	3.32	4.00	-0.68
5.4 ความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละรายได้	3.63	3.74	-0.11	3.42	3.63	-0.21	3.10	3.74	-0.64
5.5 ความสามารถในการประเมินความต้องการของลูกค้าในอนาคต	4.16	3.50	0.66	3.53	4.16	-0.63	2.95	3.50	-0.55



รูปภาพที่ 6.4 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศเวียดนาม

จากตารางที่ 6.4 พบว่า

ช่องว่างที่ 1 LSP ในเวียดนามมีความเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าในเกือบทุกประเด็น ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปลักษณ์ภายนอกของบริษัท ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้านั้นยังมีประเด็นในเรื่องของชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ซึ่งยังประเมินความต้องการได้ไม่ตรงกับความเป็นจริงเท่าไรนัก เนื่องจากบริษัทส่วนมากยังมีขนาดเล็ก ไม่มีระบบการทำงานที่ดีพอ ในขณะที่ด้านการดูแลเอาใจใส่ LSP ยังไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าในอนาคต เนื่องจากพนักงานยังขาดทักษะการทำงานที่ดี และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ช่องว่างที่ 3 LSP เวียดนามประเมินตนเองว่ายังขาดความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านรูปลักษณ์ภายนอกของบริษัทที่นำมาซึ่งความคาดหวังของลูกค้า ว่าบริษัทจะสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้หรือไม่ เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่หลากหลายมาใช้ในบริษัทเพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้า ความรวดเร็วของเอกสารยังเป็นส่วนหนึ่งของ ระบบ IT ซึ่งถ้าบริษัทมีระบบ IT ที่ทันสมัยและมีความหลากหลายของระบบ บริษัทจะสามารถใช้ประโยชน์จากระบบ IT นี้ในการออกเอกสาร หรือรับคำสั่งซื้อได้รวดเร็วและถูกต้อง เนื่องจากระบบ IT เก็บข้อมูลของลูกค้าไว้ และสามารถเรียกดูย้อนหลังได้ บริษัทจึงสามารถทำการประเมินความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้จากระบบ IT

ช่องว่างที่ 5 ลูกค้าส่วนใหญ่ประเมินว่าผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ลูกค้าคาดหวังได้ในทุกด้าน

1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) สิ่งแรกที่ LSP ในประเทศเวียดนามต้องมีการพัฒนา คือ เพิ่มจำนวนพนักงานที่มีการอบรมเตรียมความพร้อมสำหรับบริษัทด้านโลจิสติกส์เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดูทันสมัย สะอาด สะดวกสบาย ง่ายต่อการติดต่อ การจัดการการใช้สอยพื้นที่ในคลังสินค้าให้เป็นระบบก็เป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้บริษัทควรจัดให้มีจำนวนยานพาหนะที่ใช้ขนส่งสินค้าให้พอเพียงต่อความต้องการของลูกค้า
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่าการบริการที่ควรพัฒนาคือบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ เช่น การจัดเก็บสินค้า คงคลัง การขนส่งสินค้า เป็นต้น บริษัทควรมีมาตรฐานรับรองความปลอดภัย สามารถตรวจสอบอัตราที่สินค้าและบรรจุภัณฑ์เสียหายได้ นอกจากนี้ควรปรับปรุงเรื่องเวลาการส่งมอบสินค้าและเอกสารประกอบการดำเนินงานให้รวดเร็วและปราศจากข้อบกพร่อง
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) LSP ยังมีการละเลยในเรื่องการร้องเรียนของลูกค้าอยู่ จึงควรให้ความสำคัญต่อคำร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อนำข้อติติงเหล่านั้นมาแก้ไขการให้บริการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทควรเตรียมความพร้อมในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้กับลูกค้า เพื่อที่จะสามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ทันทีเมื่อมีการสอบถาม นอกจากนี้ บริษัทควรดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า บริษัทให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ในที่สุด
4. ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) ผู้ให้บริการควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการของตนเอง เพื่อที่จะได้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากบริษัทในประเทศเวียดนามส่วนใหญ่ไม่มีมาตรฐานรองรับ และไม่ตระหนักถึงผลกระทบต่องานที่ต่อเนื่องกัน ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ยังไม่น่าเชื่อถือจากบุคคลภายนอกเท่าใดนัก

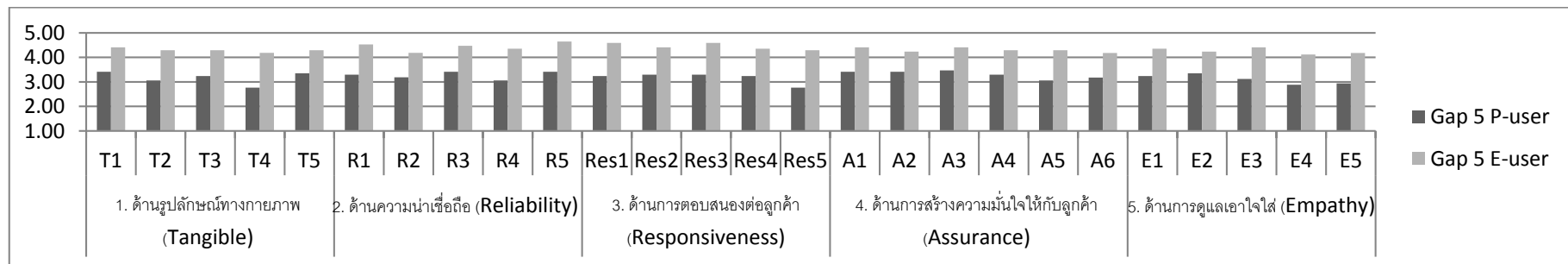
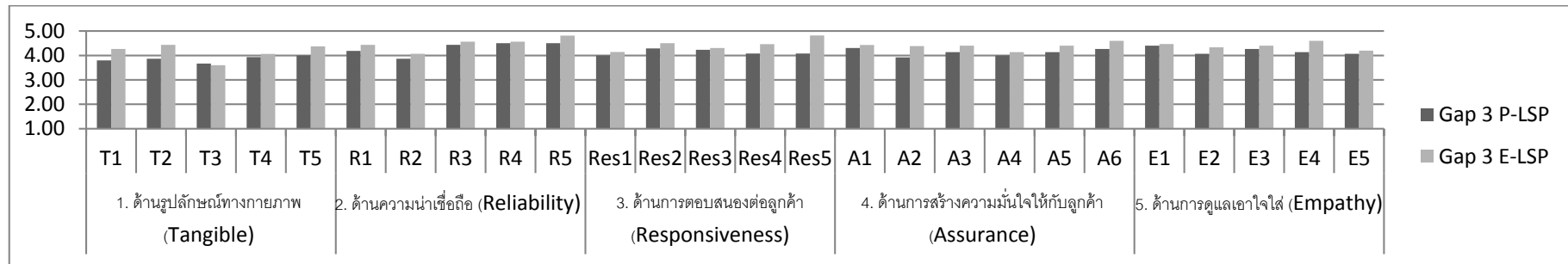
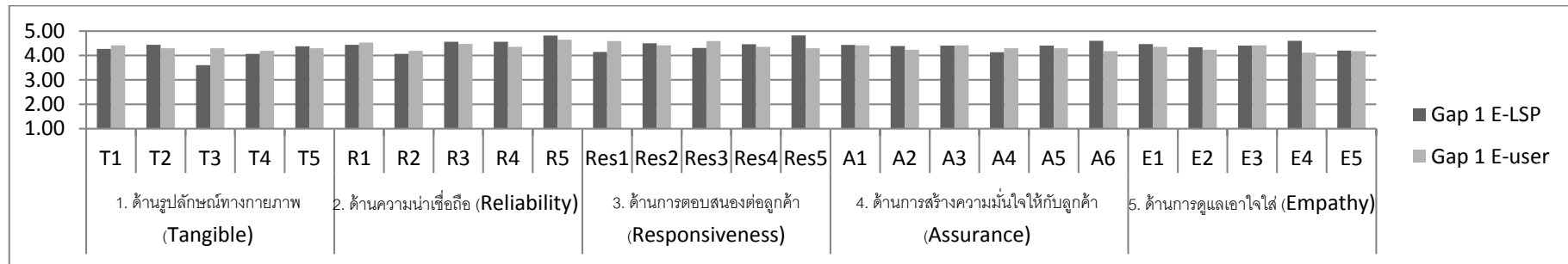
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) LSP ควรเข้าถึงความต้องการพิเศษของลูกค้าในแต่ละรายให้ได้ดีกว่านี้ โดยให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดความต้องการต่างๆ ของลูกค้าแต่ละราย รวมไปถึงความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในบางกรณี เช่น ลูกค้าต้องการส่งสินค้าแบบด่วนไม่เต็มตู้ เป็นต้น

ตารางที่ 6.5 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศอินโดนีเซีย

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	4.27	4.41	-0.15	3.80	4.27	-0.47	3.41	4.41	-1.00
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอด้านสถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ	4.44	4.29	0.14	3.87	4.44	-0.57	3.06	4.29	-1.24
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	3.60	4.29	-0.69	3.67	3.60	0.07	3.24	4.29	-1.06
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.06	4.19	-0.13	3.93	4.06	-0.13	2.76	4.19	-1.42
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอกที่ดีเป็นมืออาชีพ	4.38	4.29	0.08	4.00	4.38	-0.38	3.35	4.29	-0.94
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	4.44	4.53	-0.09	4.19	4.44	-0.25	3.29	4.53	-1.24
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	4.07	4.19	-0.12	3.87	4.07	-0.20	3.19	4.19	-1.00
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	4.56	4.47	0.09	4.44	4.56	-0.13	3.41	4.47	-1.06
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	4.56	4.35	0.21	4.50	4.56	-0.06	3.06	4.35	-1.29
2.5 มาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม	4.81	4.65	0.17	4.50	4.81	-0.31	3.41	4.65	-1.24
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	4.14	4.59	-0.45	4.00	4.14	-0.14	3.24	4.59	-1.35
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	4.50	4.41	0.09	4.29	4.50	-0.21	3.29	4.41	-1.12
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	4.31	4.59	-0.28	4.23	4.31	-0.08	3.29	4.59	-1.29
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	4.46	4.35	0.11	4.08	4.46	-0.38	3.24	4.35	-1.12
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า	4.82	4.29	0.52	4.08	4.82	-0.74	2.76	4.29	-1.53
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.43	4.41	0.02	4.31	4.43	-0.12	3.41	4.41	-1.00
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	4.38	4.24	0.15	3.92	4.38	-0.46	3.41	4.24	-0.82

ตารางที่ 6.5 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศอินโดนีเซีย (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการ รับประกันที่ชัดเจน	4.40	4.41	-0.01	4.13	4.40	-0.27	3.47	4.41	-0.94
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการ กับลูกค้า	4.13	4.29	-0.16	4.00	4.13	-0.13	3.29	4.29	-1.00
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	4.40	4.29	0.11	4.13	4.40	-0.27	3.06	4.29	-1.24
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.60	4.18	0.42	4.27	4.60	-0.33	3.18	4.18	-1.00
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)									
5.1 ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	4.47	4.35	0.11	4.40	4.47	-0.07	3.24	4.35	-1.12
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษ ของลูกค้า	4.33	4.24	0.10	4.07	4.33	-0.27	3.35	4.24	-0.88
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	4.40	4.41	-0.01	4.27	4.40	-0.13	3.12	4.41	-1.29
5.4 ความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละ รายได้	4.60	4.12	0.48	4.13	4.60	-0.47	2.88	4.12	-1.24
5.5 ความสามารถในการประเมินความต้องการของ ลูกค้าในอนาคต	4.20	4.18	0.02	4.07	4.20	-0.13	2.94	4.18	-1.24



รูปภาพที่ 6.5 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศอินโดนีเซีย

จากตารางที่ 6.5 พบว่า

ช่องว่างที่ 1 เมื่อมองจากภาพรวมจะพบว่า LSP ในประเทศอินโดนีเซียมีความเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง ยกเว้นด้านรูปลักษณ์ภายนอกของบริษัท ซึ่งมีปัจจัยที่บ่งบอกถึงการประเมินความต้องการของลูกค้าที่คลาดเคลื่อนอยู่ คือ LSP ประเมินความคาดหวังเรื่องการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ในบริษัทให้เกิดประสิทธิภาพได้ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างที่ 3 LSP ประเมินตนเองว่าการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าเท่าที่ควร โดยเฉพาะในเรื่องความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละรายได้ และการร้องเรียนจากลูกค้า ที่ LSP ยังมีความล่าช้าในการดำเนินการ เช่น ในกรณีที่ลูกค้ามีข้อซักถามหรือข้อร้องเรียน LSP ควรให้คำตอบหรือชี้แจงแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ช่องว่างที่ 5 โดยภาพรวมลูกค้ามีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพจากผู้ให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ในทุกด้าน ดังนั้น สิ่งให้ผู้ให้บริการควรทำการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับต้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ได้แก่

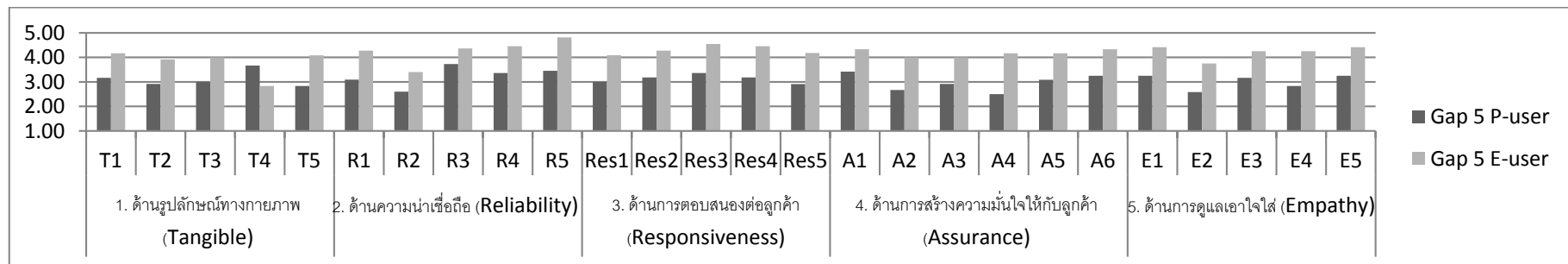
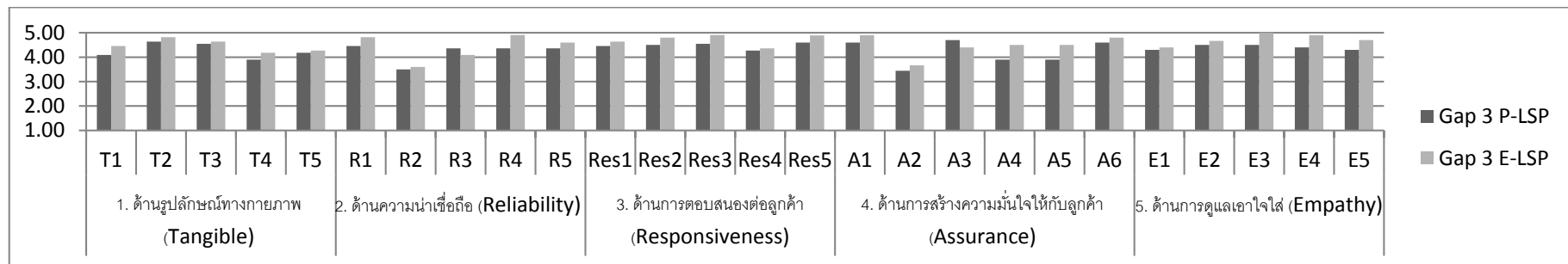
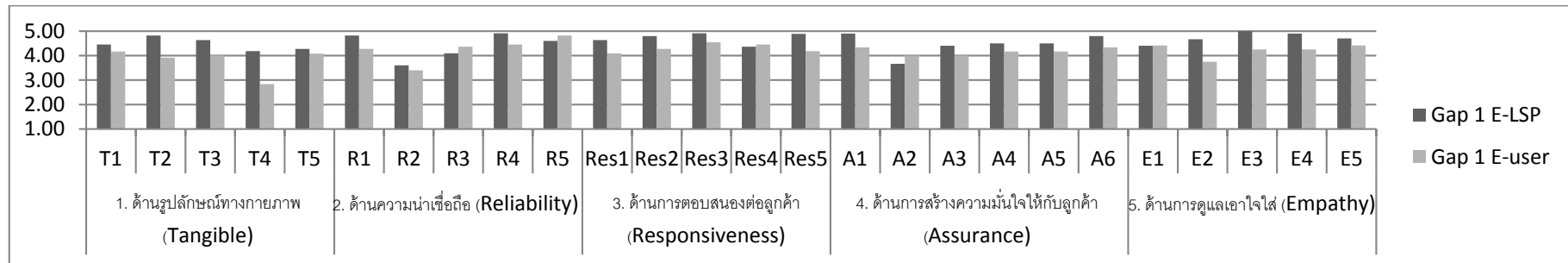
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) LSP ควรจัดการการบริการแก่ลูกค้าให้พร้อม อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทตั้งแต่แรกเห็น โดยเฉพาะจำนวนยานพาหนะที่ใช้ขนส่งสินค้า ควรจัดให้มีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และมีความหลากหลายเพื่อให้เหมาะกับการใช้งาน พร้อมทั้งควรจัดการการใช้สอยพื้นที่ในคลังสินค้าให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถใช้พื้นที่ในคลังสินค้าได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ LSP ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาใช้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการทำงานและรองรับความต้องการจากลูกค้าในบางกรณี เช่น การนำระบบ GPS เข้ามาใช้ในการติดตามสินค้า เป็นต้น
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่าสิ่งที่ควรพัฒนา คือ ขั้นตอนการจัดการการสั่งซื้อจากลูกค้า การยกของขึ้นลง และการจัดเรียงสินค้าในรถ ซึ่งควรจัดเรียงสินค้าให้เป็นระเบียบเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายระหว่างการจัดส่ง พร้อมทั้งควรมีบริการเพิ่มมูลค่า อาทิ การบรรจุหีบห่อสินค้าและการออกแบบทำฉลากให้กับลูกค้า นอกจากนี้ควรปรับปรุงเรื่องเวลาการส่งมอบสินค้าและเอกสารประกอบการดำเนินงานให้รวดเร็วและปราศจากข้อบกพร่อง
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในประเทศอินโดนีเซียนั้นยังมีความล่าช้า ควรพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว อีกทั้ง ควรจัดทำข้อมูลเส้นทางการเดินรถ อัตราค่าขนส่ง และข้อมูลอื่นๆ สำหรับลูกค้าก่อนให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ทันที
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance) พนักงานของบริษัทควรได้รับการอบรมในเรื่องทักษะ ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นว่าพนักงานของบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ทั้งนี้ LSP ควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการของตนเอง เพื่อที่จะได้เข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าในลำดับต่อไป การประเมินคุณภาพการให้บริการนี้ บริษัทอาจทำได้โดยจัดให้มีการประเมินร่วมกับลูกค้าทุกเดือน หรือทุกสามเดือน
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) LSP ในประเทศอินโดนีเซียยังขาดความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละราย และไม่สามารถเข้าถึงความต้องการพิเศษของลูกค้าในแต่ละรายได้ไม่เท่าที่ควร ดังนั้น LSP และพนักงานควรศึกษาความต้องการของลูกค้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางที่ 6.6 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศลาว

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	4.45	4.17	0.29	4.09	4.45	-0.36	3.17	4.17	-1.00
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอด้านสถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ	4.82	3.92	0.90	4.64	4.82	-0.18	2.92	3.92	-1.00
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	4.64	4.00	0.64	4.55	4.64	-0.09	3.00	4.00	-1.00
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.18	2.83	1.35	3.90	4.18	-0.28	3.67	2.83	0.83
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอกที่ดีเป็นมืออาชีพ	4.27	4.08	0.19	4.18	4.27	-0.09	2.83	4.08	-1.25
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	4.82	4.27	0.55	4.45	4.82	-0.36	3.09	4.27	-1.18
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	3.60	3.40	0.20	3.50	3.60	-0.10	2.60	3.40	-0.80
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	4.09	4.36	-0.27	4.36	4.09	0.27	3.73	4.36	-0.64
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	4.91	4.45	0.45	4.36	4.91	-0.55	3.36	4.45	-1.09
2.5 มาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม	4.60	4.82	-0.22	4.36	4.60	-0.24	3.45	4.82	-1.36
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	4.64	4.09	0.55	4.45	4.64	-0.18	3.00	4.09	-1.09
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	4.80	4.27	0.53	4.50	4.80	-0.30	3.18	4.27	-1.09
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	4.91	4.55	0.36	4.55	4.91	-0.36	3.36	4.55	-1.18
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	4.36	4.45	-0.09	4.27	4.36	-0.09	3.18	4.45	-1.27
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า	4.89	4.18	0.71	4.60	4.89	-0.29	2.91	4.18	-1.27
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.90	4.33	0.57	4.60	4.90	-0.30	3.42	4.33	-0.92
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	3.67	4.00	-0.33	3.44	3.67	-0.22	2.67	4.00	-1.33
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอขายด้านการรับประกันที่ชัดเจน	4.40	4.00	0.40	4.70	4.40	0.30	2.92	4.00	-1.08
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า	4.50	4.17	0.33	3.90	4.50	-0.60	2.50	4.17	-1.67
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	4.50	4.17	0.33	3.90	4.50	-0.60	3.08	4.17	-1.08
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.80	4.33	0.47	4.60	4.80	-0.20	3.25	4.33	-1.08

ตารางที่ 6.6 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศลาว (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)									
5.1 ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	4.40	4.42	-0.02	4.30	4.40	-0.10	3.25	4.42	-1.17
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า	4.67	3.75	0.92	4.50	4.67	-0.17	2.58	3.75	-1.17
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	5.00	4.25	0.75	4.50	5.00	-0.50	3.17	4.25	-1.08
5.4 ความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละรายได้	4.90	4.25	0.65	4.40	4.90	-0.50	2.83	4.25	-1.42
5.5 ความสามารถในการประเมินความต้องการของลูกค้าในอนาคต	4.70	4.42	0.28	4.30	4.70	-0.40	3.25	4.42	-1.17



รูปภาพที่ 6.6 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศลาว

จากตารางที่ 6.6 พบว่า

ช่องว่างที่ 1 LSP ในประเทศลาวมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้ดีพอควร ยกเว้นแต่ยังขาดความพร้อมของสถานที่ตั้งบริษัทและคลังสินค้า รวมถึงจำนวนรถขนส่งและความหลากหลายของรถที่ยังไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้การให้บริการยังมีความล่าช้าในการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการร้องเรียนบริการจากลูกค้า รวมถึงผู้ให้บริการยังขาดความเอาใจใส่ลูกค้า ทำให้ชื่อเสียงของบริษัทและความน่าเชื่อถือที่ลูกค้ามีให้ยังไม่ดีเท่าที่ควร ผู้ให้บริการควรมีการสื่อสารพูดคุยกับลูกค้าถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงจุด

ช่องว่างที่ 3 LSP ในประเทศลาวประเมินว่าตนเองยังขาดความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในเรื่องของระยะเวลาในการทำเอกสารการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าและเรื่องมาตรฐานและการรับรองต่างๆ ที่ควรจะมี เช่น ISO และควรมีความตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยควรมีการทำประเมินคุณภาพของบริษัททุกอาทิตย์ เดือน เพื่อการพัฒนาคุณภาพต่อไป

ช่องว่างที่ 5 ลูกค้าคาดหวังกับการได้รับบริการจากผู้ให้บริการไว้ค่อนข้างสูงกว่าบริการที่ได้รับตามความเป็นจริงในทุกด้าน โดย 3 อันดับแรกที่ควรมีการพัฒนาคุณภาพในแต่ละด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) LSP ควรมีการพัฒนาด้านความพร้อมในเรื่องของสถานที่ และจำนวนของยานพาหนะและเครื่องมือที่ใช้ รวมทั้งการใช้สอยทรัพยากรที่มีอยู่ของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้พบว่าในปัจจุบัน LSP ยังมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ อีกทั้งพนักงานที่มีอยู่ยังขาดทักษะด้านการจัดการโลจิสติกส์ ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่คาดหวังกับการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ลูกค้าต้องการให้ LSP มีบริการเพิ่มมูลค่า เพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การบริการบรรจุภัณฑ์ การติดฉลาก พร้อมกับการให้บริการตามคำสั่งซื้อ การยกของขึ้นลงจากรถ การจัดเก็บสินค้าร่วมไปถึงการจัดเรียงสินค้ายังมีความผิดพลาด และควรมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยของสินค้านำระหว่างการขนส่งและในคลังเก็บสินค้า ทำให้ลูกค้าประเมินว่ายังขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้น LSP ควรยกระดับคุณภาพการให้บริการสำหรับลูกค้าและทำการปรับปรุงพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เรื่องที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข คือ การตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้ายังมีความล่าช้า เช่น ในกรณีลูกค้ามีข้อซักถามหรือข้อร้องเรียน LSP ควรให้คำตอบแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว LSP ยังขาดการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น เส้นทางขนส่ง เวลาประมาณที่สินค้าถึงจุดหมายปลายทาง นอกจากนี้ยังพบว่ากระบวนการสั่งซื้อสินค้ามีความซับซ้อนเข้าใจยาก
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (Assurance) LSP และลูกค้ามีความเห็นตรงกันว่าควรมีการประเมินด้านคุณภาพการบริการของบริษัทกับลูกค้า เพื่อรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงและทำการปรับเปลี่ยนแก้ไขให้ได้ตามความต้องการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า บริษัทควรมีการทำมาตรฐานการรับรองต่างๆ และนโยบายความปลอดภัย ของสินค้า พนักงาน ยานพาหนะ และสถานที่ทำงาน

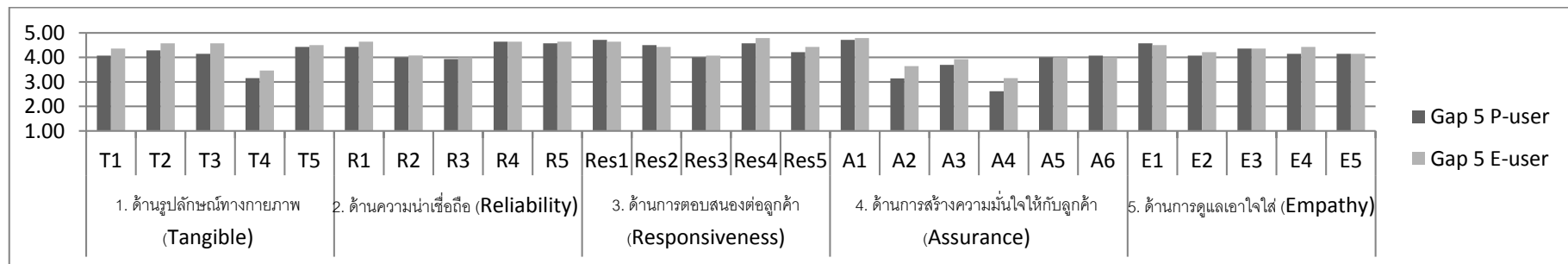
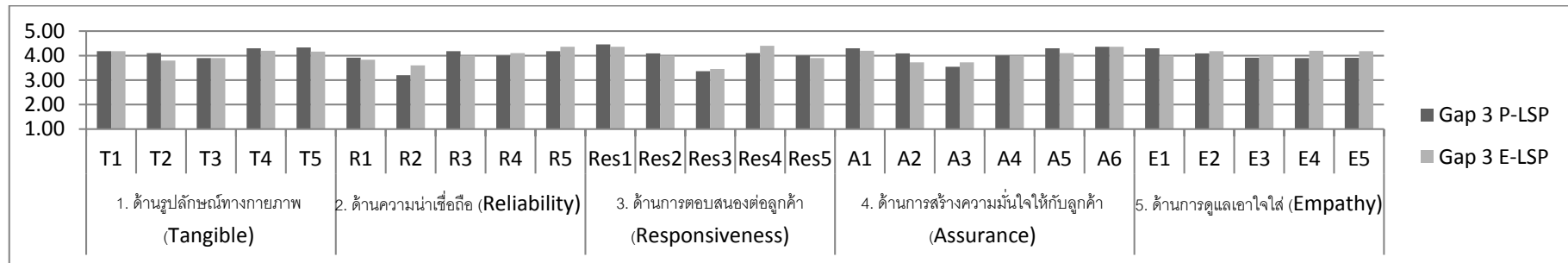
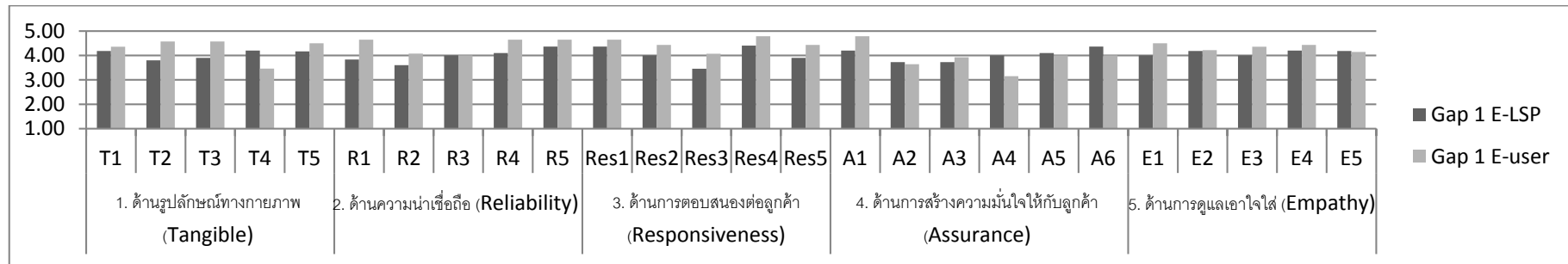
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) LSP ในประเทศลาวยังไม่สามารถรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้าได้ เนื่องจากยังไม่มี ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าบ้างราย ไม่มีการยืดหยุ่นในการทำงาน พร้อมทั้งยังขาดประสบการณ์ ดังนั้น บริษัทควรมีการจัดอบรมพนักงานถึงทักษะในการทำงาน การเข้าถึงลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้า และการทำงานอย่างมืออาชีพ

ตารางที่ 6.7 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศฟิลิปปินส์

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	4.18	4.36	-0.18	4.18	4.18	0.00	4.07	4.36	-0.29
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อสถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ	3.80	4.57	-0.77	4.10	3.80	0.30	4.29	4.57	-0.29
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	3.90	4.57	-0.67	3.90	3.90	0.00	4.14	4.57	-0.43
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.20	3.46	0.74	4.30	4.20	0.10	3.15	3.46	-0.31
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอกที่ดีเป็นมืออาชีพ	4.17	4.50	-0.33	4.33	4.17	0.17	4.43	4.50	-0.07
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	3.83	4.64	-0.81	3.92	3.83	0.08	4.43	4.64	-0.21
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	3.60	4.08	-0.48	3.20	3.60	-0.40	4.00	4.08	-0.08
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	4.00	4.00	0.00	4.18	4.00	0.18	3.93	4.00	-0.07
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	4.10	4.64	-0.54	4.00	4.10	-0.10	4.64	4.64	0.00
2.5 มาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม	4.36	4.64	-0.28	4.18	4.36	-0.18	4.57	4.64	-0.07
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	4.36	4.64	-0.28	4.45	4.36	0.09	4.71	4.64	0.07
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	4.00	4.43	-0.43	4.09	4.00	0.09	4.50	4.43	0.07
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	3.45	4.07	-0.62	3.36	3.45	-0.09	4.00	4.07	-0.07
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	4.40	4.79	-0.39	4.10	4.40	-0.30	4.57	4.79	-0.21
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า	3.90	4.43	-0.53	4.00	3.90	0.10	4.21	4.43	-0.21
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.20	4.79	-0.59	4.30	4.20	0.10	4.71	4.79	-0.07

ตารางที่ 6.7 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศฟิลิปปินส์ (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	3.73	3.64	0.08	4.09	3.73	0.36	3.14	3.64	-0.50
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการ รับประกันที่ชัดเจน	3.73	3.92	-0.20	3.55	3.73	-0.18	3.69	3.92	-0.23
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการ กับลูกค้า	4.00	3.15	0.85	4.00	4.00	0.00	2.62	3.15	-0.54
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	4.10	4.00	0.10	4.30	4.10	0.20	4.00	4.00	0.00
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.36	4.00	0.36	4.36	4.36	0.00	4.07	4.00	0.07
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)									
5.1 ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละ ราย	4.00	4.50	-0.50	4.30	4.00	0.30	4.57	4.50	0.07
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษ ของลูกค้า	4.18	4.21	-0.03	4.09	4.18	-0.09	4.07	4.21	-0.14
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า	4.00	4.36	-0.36	3.92	4.00	-0.08	4.36	4.36	0.00
5.4 สามารถให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ ละรายได้	4.20	4.43	-0.23	3.90	4.20	-0.30	4.14	4.43	-0.29
5.5 ผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าใน อนาคต	4.18	4.14	0.04	3.91	4.18	-0.27	4.14	4.14	0.00



รูปภาพที่ 6.7 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศฟิลิปปินส์

ผลดังแสดงในตารางที่ 6.7

ทำให้ทราบว่า จากการเก็บข้อมูลของประเทศฟิลิปปินส์ ส่วนใหญ่ให้คะแนนอยู่ในเกณฑ์ที่สูงทั้งผู้ให้บริการและลูกค้าที่ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 1 ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยสามารถตอบสนองความต้องการได้ในทุกด้าน

ช่องว่างที่ 3 LSP ในประเทศฟิลิปปินส์ประเมินว่าตนเองมีความพร้อมและมีคุณภาพในด้านการให้บริการเป็นอย่างดี

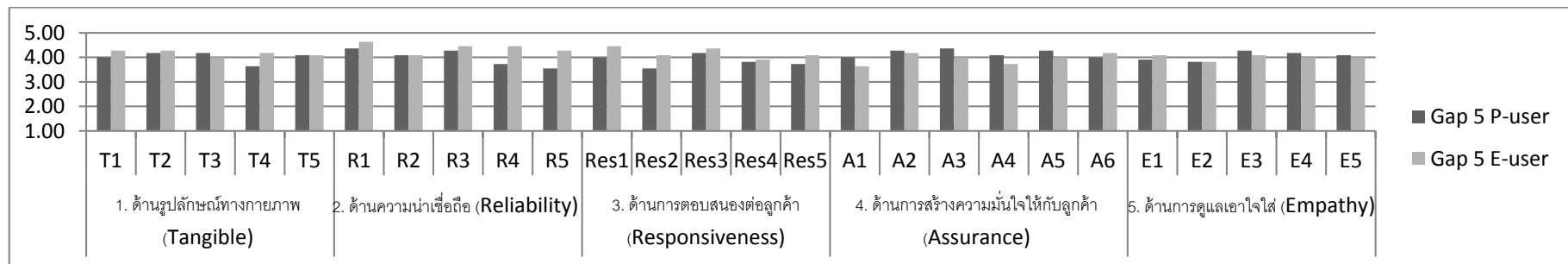
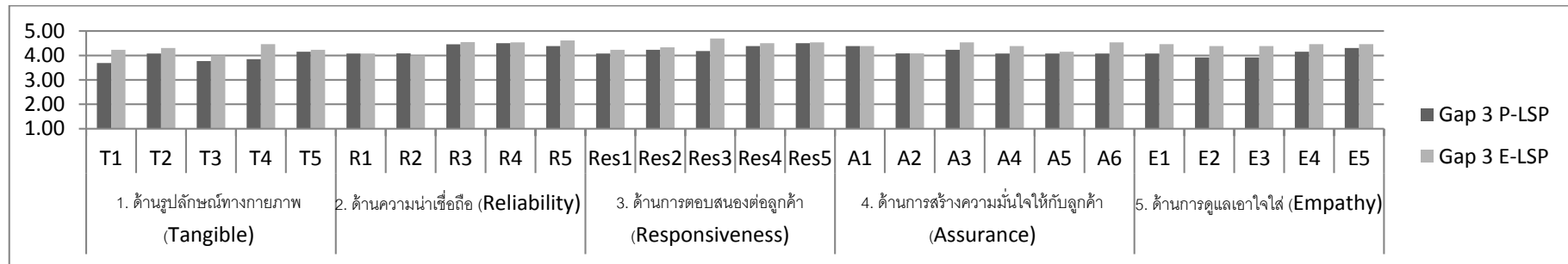
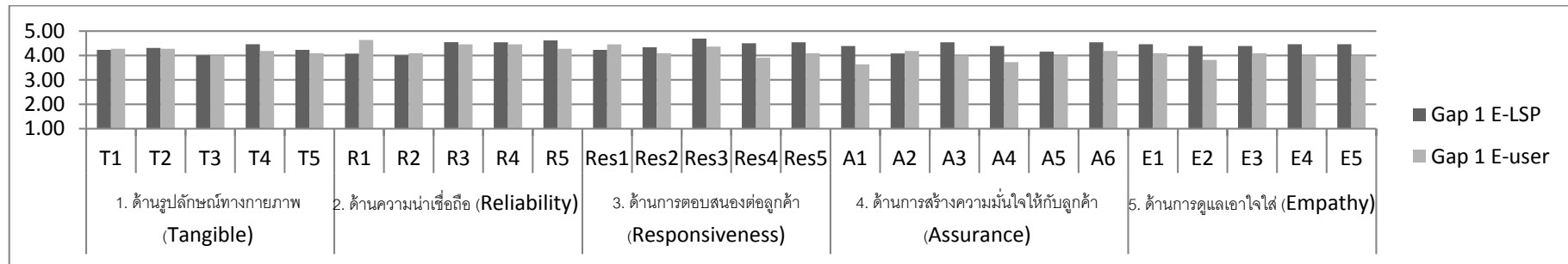
ช่องว่างที่ 5 มีสองปัจจัยในคุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่ถูกค่ามีความคาดหวังค่อนข้างสูงกว่าคุณภาพของผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านความพร้อมของสถานที่ จำนวนยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง ความกว้างของคลังสินค้า แต่โดยรวมแล้ว ลูกค้าในประเทศฟิลิปปินส์มีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับจาก LSP ค่อนข้างดี

ตารางที่ 6.8 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศมาเลเซีย

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)									
1.1 ลักษณะภายนอกของบริษัท	4.23	4.27	-0.04	3.69	4.23	-0.54	4.00	4.27	-0.27
1.2 ความพร้อมและความมีทรัพยากรที่เพียงพอด้านสถานที่ ยานพาหนะและเครื่องมือ	4.31	4.27	0.03	4.08	4.31	-0.23	4.18	4.27	-0.09
1.3 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มี	4.00	4.00	0.00	3.77	4.00	-0.23	4.18	4.00	0.18
1.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	4.46	4.18	0.28	3.85	4.46	-0.62	3.64	4.18	-0.55
1.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและมีลักษณะภายนอกที่ดีเป็นมืออาชีพ	4.23	4.09	0.14	4.15	4.23	-0.08	4.09	4.09	0.00
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)									
2.1 การบริการทั่วไปตามคำสั่งซื้อ	4.08	4.64	-0.56	4.08	4.08	0.00	4.36	4.64	-0.27
2.2 บริการเพิ่มมูลค่า	4.00	4.09	-0.09	4.08	4.00	0.08	4.09	4.09	0.00
2.3 คุณภาพและความถูกต้องของเอกสาร	4.55	4.45	0.09	4.45	4.55	-0.09	4.27	4.45	-0.18
2.4 เวลา เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา	4.54	4.45	0.08	4.50	4.54	-0.04	3.73	4.45	-0.73
2.5 มาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม	4.62	4.27	0.34	4.38	4.62	-0.23	3.55	4.27	-0.73
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)									
3.1 การจัดหาข้อมูลให้ลูกค้าก่อนการให้บริการ	4.23	4.45	-0.22	4.08	4.23	-0.15	4.00	4.45	-0.45
3.2 กระบวนการสั่งซื้อสินค้า/บริการง่ายและรวดเร็ว	4.33	4.09	0.24	4.23	4.33	-0.10	3.55	4.09	-0.55
3.3 ความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร	4.69	4.36	0.33	4.18	4.69	-0.51	4.18	4.36	-0.18
3.4 ความรวดเร็วในกระบวนการดำเนินงาน	4.50	3.91	0.59	4.38	4.50	-0.12	3.82	3.91	-0.09

ตารางที่ 6.8 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศมาเลเซีย (ต่อ)

มิติ	ช่องว่างที่ 1			ช่องว่างที่ 3			ช่องว่างที่ 5		
	E-LSP	E-user	P-val	P-LSP	E-LSP	P-val	P-user	E-user	P-val
3.5 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า	4.54	4.09	0.45	4.50	4.54	-0.04	3.73	4.09	-0.36
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Assurance)									
4.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	4.38	3.64	0.75	4.38	4.38	0.00	4.00	3.64	0.36
4.2 มาตรฐานและการรับรอง เช่น ISO	4.08	4.18	-0.10	4.08	4.08	0.00	4.27	4.18	0.09
4.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอนโยบายด้านการรับประกันที่ชัดเจน	4.54	4.00	0.54	4.23	4.54	-0.31	4.36	4.00	0.36
4.4 มีการประเมินคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า	4.38	3.73	0.66	4.08	4.38	-0.31	4.09	3.73	0.36
4.5 ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน	4.15	4.00	0.15	4.08	4.15	-0.08	4.27	4.00	0.27
4.6 พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.54	4.18	0.36	4.08	4.54	-0.46	4.00	4.18	-0.18
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)									
5.1 ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	4.46	4.09	0.37	4.08	4.46	-0.38	3.91	4.09	-0.18
5.2 ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า	4.38	3.82	0.57	3.92	4.38	-0.46	3.82	3.82	0.00
5.3 ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.38	4.09	0.29	3.92	4.38	-0.46	4.27	4.09	0.18
5.4 ความสามารถในการให้ความเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละรายได้	4.46	4.00	0.46	4.15	4.46	-0.31	4.18	4.00	0.18
5.5 ความสามารถในการประเมินความต้องการของลูกค้าในอนาคต	4.46	4.00	0.46	4.31	4.46	-0.15	4.09	4.00	0.09



รูปภาพที่ 6.8 ช่องว่างคุณภาพการบริการในประเทศมาเลเซีย

จากตารางที่ 6.8 เห็นได้ว่า

ค่า P-value ที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติมีความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากค่าคะแนน พบว่า

ช่องว่างที่ 1 LSP ในประเทศมาเลเซียมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน

ช่องว่างที่ 3 ผู้ให้บริการประเมินว่าตนเองว่ายังไม่มีคุณภาพเพียงพอในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในเกือบทุกด้าน และทุกมิติ

ช่องว่างที่ 5 ลูกค้ามีความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับในทุกด้านและทุกมิติ

6.2 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI)

ธนาคารโลก (World Bank) ได้จัดทำดัชนีโลจิสติกส์ ซึ่งจะทำการวัดทุก 2 ปี ปัจจุบันได้มีการจัดอันดับมาแล้ว 3 ครั้ง เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2553 และครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2555 โดยแบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 6 ด้านคือ 1. ด้านศุลกากร (Customs) 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) 3. ด้านการส่งสินค้าระหว่างประเทศ (International Shipments) 4. ด้านความสามารถและคุณภาพของโลจิสติกส์ (Logistics Quality and Competence) 5. ด้านการติดตามและการค้นพบสินค้า (Tracking and Tracing) 6. ด้านเวลาการขนส่ง (Timeliness) เพื่อวัดประสิทธิภาพในแต่ละด้านของระบบโลจิสติกส์ และเป็นการจัดอันดับคุณภาพด้านโลจิสติกส์ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวม 155 ประเทศ โดยคะแนนเต็ม อยู่ที่ 5 คะแนน และคะแนนน้อยสุดอยู่ที่ 1 คะแนน

การจัดอันดับ LPI ของโลกครั้งแรกในปี พ.ศ. 2550 ประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีการจัดการด้านโลจิสติกส์ที่ดีที่สุดของโลก และตามด้วย มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ กัมพูชา ลาว พม่า เรียงตามอันดับจากสูงไปต่ำในประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน ดังตารางที่ 6.9 - 6.10

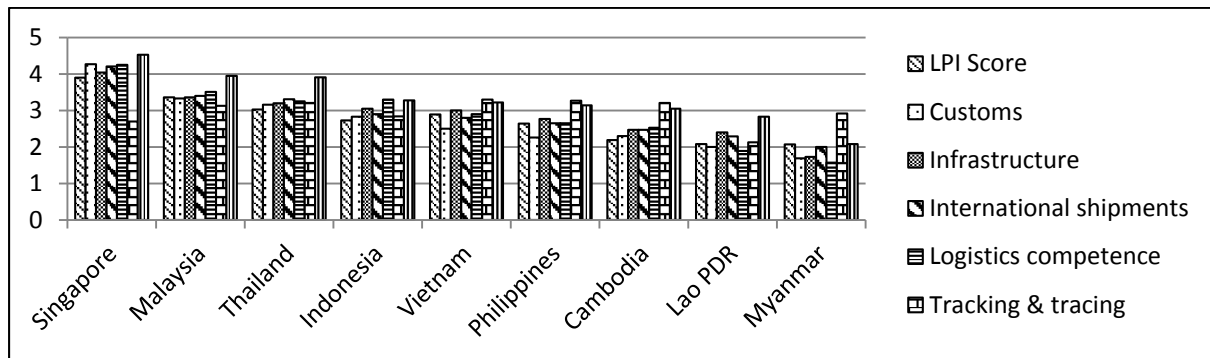
ตารางที่ 6.9 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2550)

Country	LPI World Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International shipments	Logistics competence	Tracking & tracing	Timeliness
Singapore	1	3.90	4.27	4.04	4.21	4.25	2.7	4.53
Malaysia	27	3.36	3.33	3.36	3.40	3.51	3.13	3.95
Thailand	31	3.03	3.16	3.20	3.31	3.25	3.21	3.91
Indonesia	43	2.73	2.83	3.05	2.90	3.30	2.84	3.28
Vietnam	53	2.89	2.50	3.00	2.80	2.90	3.30	3.22

ตารางที่ 6.9 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2550(ต่อ)

Country	LPI World Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International shipments	Logistics competence	Tracking & tracing	Timeliness
Philippines	65	2.64	2.26	2.77	2.65	2.65	3.27	3.14
Cambodia	81	2.19	2.30	2.47	2.47	2.53	3.21	3.05
Lao PDR	117	2.08	2.00	2.40	2.29	1.89	2.13	2.83
Myanmar	147	2.07	1.69	1.73	2.00	1.57	2.92	2.08

ที่มา : ข้อมูลของธนาคารโลกWorldbank (2550)



รูปที่ 6.9 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2550

การจัดอันดับ LPI ของโลก ครั้งที่สองได้จัดขึ้นในปี พ.ศ. 2553 ประเทศสิงคโปร์ตกลงมาเป็นอันดับ 2 ของโลก แต่ยังเป็นประเทศที่มีการจัดการด้านโลจิสติกส์ที่ดีที่สุดในประเทศสมาชิกในอาเซียน ตามด้วย มาเลเซีย ไทย ฟิลิปปินส์ ซึ่งขยับขึ้นจากอันดับที่ 6 เป็นที่ 4 ในขณะที่เวียดนามได้อันดับเท่าเดิม อินโดนีเซียตกลงมาอยู่ที่ลำดับ 7 กัมพูชา ลาว พม่า เรียงตามอันดับจากสูงไปต่ำในประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน ดังตารางที่ 6.11

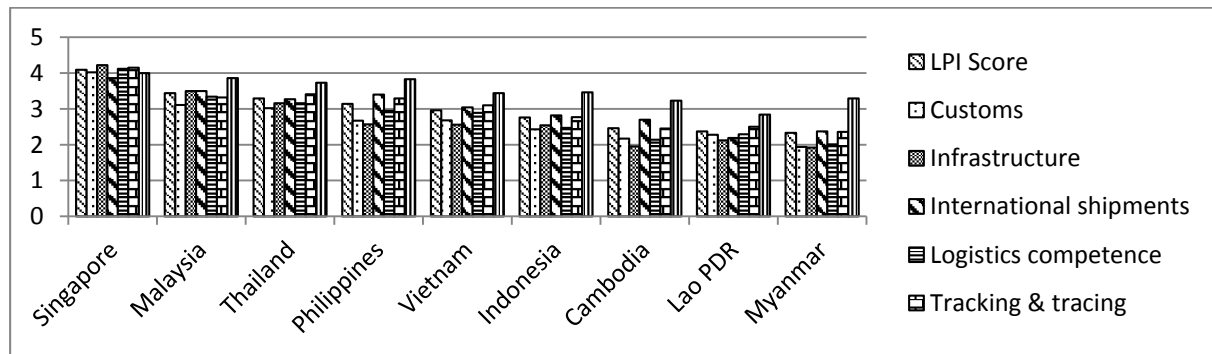
ตารางที่ 6.10 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2553

Country	LPI World Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International shipments	Logistics competence	Tracking & tracing	Timeliness
Singapore	2	4.09	4.02	4.22	3.86	4.12	4.15	4.00
Malaysia	29	3.44	3.11	3.50	3.50	3.34	3.32	3.86
Thailand	35	3.29	3.02	3.16	3.27	3.16	3.41	3.73
Philippines	44	3.14	2.67	2.57	3.40	2.95	3.29	3.83
Vietnam	53	2.96	2.68	2.56	3.04	2.89	3.10	3.44
Indonesia	75	2.76	2.43	2.54	2.82	2.47	2.77	3.46

ตารางที่ 6.10 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2553 (ต่อ)

Country	LPI World Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International shipments	Logistics competence	Tracking & tracing	Timeliness
Cambodia	118	2.46	2.17	1.95	2.70	2.14	2.45	3.23
Lao PDR	129	2.37	2.28	2.12	2.19	2.29	2.50	2.84
Myanmar	133	2.33	1.94	1.92	2.37	2.01	2.36	3.29

ที่มา : ข้อมูลของธนาคารโลกWorldbank (2553)



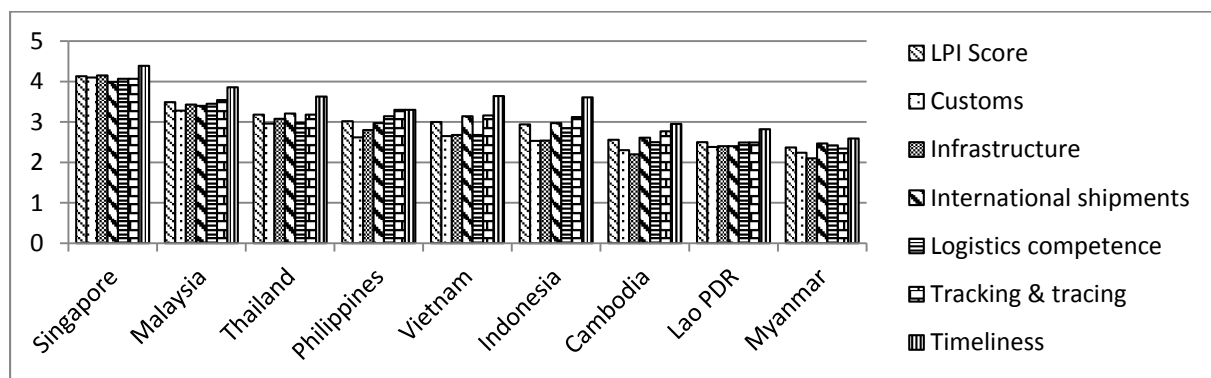
รูปที่ 6.10 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของประเทศใน AEC ในปี พ.ศ. 2553

ต่อมา การจัดอันดับ LPI ของโลกครั้งที่สามซึ่งได้จัดทำขึ้น ในปี พ.ศ. 2555 ประเทศสิงคโปร์กลับมาเป็นที่ 1 ของโลกในด้านการจัดการด้านโลจิสติกส์ที่ดีที่สุด ตามด้วย มาเลเซีย ไทย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม อินโดนีเซีย กัมพูชา ลาว พม่า เรียงตามอันดับจากสูงไปต่ำในประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน ดังตารางที่ 6.12

ตารางที่ 6.11 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของ ประเทศใน AEC เมื่อเปรียบเทียบกับ ประเทศอื่น ในปี 2555

Country	LPI World Rank	LPI Score	Customs	Infrastructure	International shipments	Logistics competence	Tracking & tracing	Timeliness
Singapore	1	4.13	4.1	4.15	3.99	4.07	4.07	4.39
Malaysia	29	3.49	3.28	3.43	3.40	3.45	3.54	3.86
Thailand	38	3.18	2.96	3.08	3.21	2.98	3.18	3.63
Philippines	52	3.02	2.62	2.80	2.97	3.14	3.30	3.30
Vietnam	53	3.00	2.65	2.68	3.14	2.68	3.16	3.64
Indonesia	59	2.94	2.53	2.54	2.97	2.85	3.12	3.61
Cambodia	101	2.56	2.3	2.20	2.61	2.50	2.77	2.95
Lao PDR	109	2.5	2.38	2.40	2.40	2.49	2.49	2.82
Myanmar	129	2.37	2.24	2.10	2.47	2.42	2.34	2.59

ที่มา : ข้อมูลของธนาคารโลกWorldbank (2555)



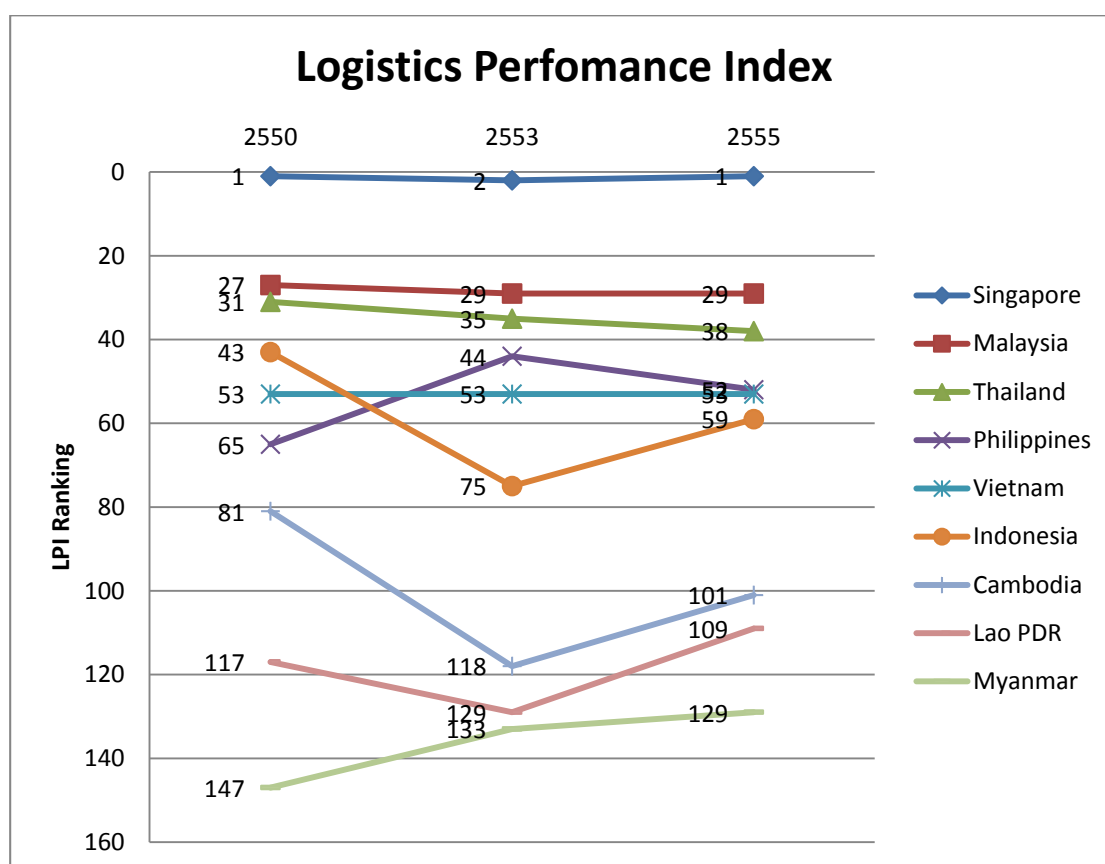
รูปภาพที่ 6.11 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของ ประเทศใน AEC เมื่อเปรียบเทียบกับ ประเทศอื่น ในปี 2555

ในตารางที่ 6.12 และ รูปที่ 6.12 แสดงอันดับของประเทศสมาชิกในกลุ่มอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่า สิงคโปร์จัดอยู่ในลำดับต้นๆ ของโลกที่มีค่า LPI ที่ดีที่สุด ในขณะที่เวียดนามเป็นประเทศเดียวที่มีอันดับคงที่ ประเทศที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างเห็นได้ชัด คือ ลาว และ พม่า ในขณะที่ประเทศอื่น เช่น มาเลเซีย อินโดนีเซีย กัมพูชา ฟิลิปปินส์ กำลังอยู่ระหว่างการพัฒนา ทำให้อันดับไม่ค่อยคงที่ เมื่อพิจารณาภายในประเทศสมาชิกในอาเซียนพบว่าประเทศไทยเป็นประเทศเดียวที่มีอันดับลดลง

ตารางที่ 6.12 ดัชนีชี้ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ของ ประเทศใน AEC เมื่อเปรียบเทียบ ทั้ง 3 ปี

Year	Singapore	Malaysia	Thailand	Philippines	Vietnam	Indonesia	Cambodia	Lao PDR	Myanmar
2007	1	27	31	65	53	43	81	117	147
2010	2	29	35	44	53	75	118	129	133
2012	1	29	38	52	53	59	101	109	129

ที่มา : ข้อมูลของธนาคารโลกWorldbank



รูปที่ 6.12 เปรียบเทียบอันดับในระยะเวลา 3 ปี

6.3 การวิเคราะห์ขีดความสามารถการแข่งขันด้านการให้บริการโลจิสติกส์ของไทยกับประเทศในกลุ่มอาเซียน(ASEAN)

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index: LPI) ของปี 2556 โดยธนาคารโลก (World Bank) ได้เปรียบเทียบความสามารถของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) โดยประเทศไทยถูกจัดอันดับเป็นที่ 3 รองจากประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย ในด้านขีดความสามารถในการให้บริการด้านโลจิสติกส์ ในขณะที่ประเทศฟิลิปปินส์ เวียดนาม อินโดนีเซีย กัมพูชา ลาว และ สหภาพเมียนมาร์ ได้อันดับรองมาจากประเทศไทยตามลำดับ

สาเหตุหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการให้บริการโลจิสติกส์ของไทยยังคงตามหลังประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์และมาเลเซีย ประกอบด้วยสาเหตุหลายประการ คือ ขนาดของบริษัท จากการสำรวจพบว่า บริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยเพียง 20 เปอร์เซนต์เท่านั้นที่ถูกจัดลำดับให้เป็นบริษัทขนาดใหญ่ (มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 200 ล้านบาท ขึ้นไป) ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นบริษัทขนาดเล็กและกลาง นอกจากนี้ในด้านความสามารถด้านบุคลากรในบริษัท พบว่าบุคลากรในประเทศสิงคโปร์และมาเลเซียโดยส่วนใหญ่มีทักษะและมีความเข้าใจทางด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานที่ดีบุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาของอยู่ในระดับสูง เช่น ระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังมีความสามารถทางด้านภาษาทั้งภาษาอังกฤษ มลายู และจีนรวมทั้งสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ดี มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ทรัพยากรบุคคลภายในประเทศไทยยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานมากเพียงพอ รวมถึงยังไม่มี ความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศที่จำเป็นสำหรับการติดต่อสื่อสาร เช่น ภาษาอังกฤษ และจีน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบคมนาคมขนส่ง แม้จะได้มีการตระหนักถึงความสำคัญและได้รับการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานโดยรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง แต่การขนส่งภายในประเทศไทยก็ยังคงใช้การขนส่งทางถนนเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประเทศไทยยังคงเสียเปรียบในการแข่งขันด้านราคาและยังเสียเปรียบมากยิ่งขึ้น เมื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยของประเทศเพื่อนบ้านเป็นตัวผลักดันการแข่งขันที่รุนแรงด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังเช่น บริษัทโลจิสติกส์ในประเทศสิงคโปร์ ได้เสนอการให้บริการแบบครบวงจรมีการเชื่อมโยงการขนส่งต่างๆ เข้าด้วยกันตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ รวมทั้งยังบริการด้านศุลกากรที่ใช้เวลาในการดำเนินการน้อย สะดวก มีการทำเอกสารนำเข้าส่งออก บริการกระบวนการเพิ่มมูลค่าสินค้า (value-added) และการบริการบรรจุหีบห่อ (packaging) ซึ่งทำให้ประเทศสิงคโปร์ เป็นอันดับหนึ่งในด้านการบริการโลจิสติกส์

อย่างไรก็ตามด้วยความได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์เขตแดนของประเทศไทยที่เชื่อมต่อกับประเทศในกลุ่มภูมิภาคอาเซียนหลายประเทศ อันได้แก่ ลาว มาเลเซีย กัมพูชา และสหภาพเมียนมาร์ ประเทศไทยสามารถใช้โอกาสนี้ในการเป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์ของไทยในภูมิภาคอาเซียนโดยเฉพาะการขนส่งทางบก ผ่านประเทศไทยสู่ประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งปัจจุบันยังจำเป็นต้องให้บริการบริษัทโลจิสติกส์สัญชาติไทยจากข้อได้เปรียบด้านความชำนาญเส้นทางภายในประเทศและกฎหมายจราจรของผู้ขับรถและเพื่อคงอยู่ในตลาดผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์อย่างยั่งยืน การประสานความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในระดับภูมิภาค อาทิ ไทย ลาว มาเลเซีย กัมพูชา และสหภาพเมียนมาร์ จึงเป็นสิ่งเร่งด่วนในการเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขัน ควบคู่กันนี้ คือ การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย เป็นตัวอย่างที่ผู้ประกอบการขนส่งของประเทศไทยสามารถนำวิธีการและแนวคิดด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ ปรับปรุง เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในระบบการโลจิสติกส์ และ ระบบการดำเนินงานการบริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งสนับสนุนการเสริมสร้างความสามารถด้านภาษา ความรู้ความเข้าใจในห่วงโซ่อุปทานแก่ทรัพยากรบุคคล ภายใต้การสนับสนุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบคมนาคมของรัฐบาล ให้มีการเชื่อมโยงอย่างสมบูรณ์โดยเฉพาะทางด้านรางที่เป็นการขนส่งที่มีต้นทุนที่ต่ำ เนื่องระบบรางนั้นยังไม่ค่อยมีการใช้มากนักถ้าประเทศไทยสามารถให้ศักยภาพทางด้านรางได้ดีจะทำให้เราได้เปรียบในการแข่งขันกับประเทศอื่น

แม้ว่าบริษัทโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากกว่าประเทศฟิลิปปินส์ เวียดนาม อินโดนีเซีย กัมพูชา ลาว และ สหภาพเมียนมาร์ ในหลายด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบคมนาคมทางบกที่มีระบบระเบียบมีการเชื่อมโยงที่ดีกว่าประเทศเกาะอย่างฟิลิปปินส์และอินโดนีเซีย ซึ่งทำให้มีการเชื่อมโยงระบบขนส่งที่ยากกว่าประเทศอื่นๆ และประเทศที่กำลังพัฒนาระบบคมนาคมอย่างกัมพูชา ลาวและสหภาพเมียนมาร์ ในขณะนี้กำลังทำการพัฒนาระบบคมนาคมอยู่ ทั้งด้านการรับรู้ความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านโลจิสติกส์ที่ประเทศไทยยังคงได้เปรียบรวมถึงสัดส่วนนักลงทุนต่างชาติที่มากกว่าขณะที่ลาวไม่มีนักลงทุนต่างชาติมาร่วมลงทุนเลย นั้น

ถึงอย่างไรก็ตาม ประเทศไทยควรมีการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับประเทศที่อยู่ในอาเซียนเพื่อสร้างเครือข่ายสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อแบ่งปันผลประโยชน์และพัฒนาระดับการให้บริการร่วมกัน และเรื่องภาษาที่ยังเป็นจุดด้อยของประเทศไทยนั้น เนื่องจากประเทศที่อยู่ในกลุ่มอาเซียนสามารถสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งภาษา ในขณะที่ประเทศไทยยังมีปัญหาในเรื่องภาษาที่สองอยู่ ดังนั้นบุคลากรควรได้รับการอบรมเรื่องการสื่อสารและภาษาอื่นที่จำเป็นโดยภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาหลักผู้ให้บริการไทยควรส่งเสริมพัฒนาทักษะการทำงานให้แก่พนักงาน รวมถึงทักษะทางการติดต่อสื่อสารและทักษะด้านภาษาสากล ระยะเวลาด้านศุลกากรและเอกสารนำเข้าและส่งออกควรทำเป็นระบบขั้นตอนเดียวกันเพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงานและสะดวกต่อผู้มาติดต่อ

6.4 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

หลังจากการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ วารสารวิชาการ เว็บไซต์จากแหล่งของข้อมูลที่เชื่อถือได้ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการสร้างกลยุทธ์ เพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยสามารถปรับตัวและเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ AEC ในอนาคต ซึ่งผลของการวิเคราะห์ของประเทศต่างๆ มีดังนี้

1. จุดแข็ง

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)

จุดแข็ง	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
1. ด้านแรงงาน	ไทย -LSPs มี Local Knowledge ทางด้านการขนส่งภายในประเทศ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, (2554 ลาว -ผู้ให้บริการภายในประเทศมีความชำนาญในการขนส่งทางถนน -บริษัทผู้ให้บริการลาวมีอัตราการเปลี่ยนพนักงานน้อย ซึ่งเป็นผลดีต่อระบบการทำงานและลดต้นทุนในการหาพนักงานใหม่ กัมพูชา - ประเทศกัมพูชามีค่าจ้างแรงงานถูก และมีแรงงานจำนวนมาก (สำนักพัฒนาการตลาดต่างประเทศ, 2555) พม่า -พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การสำรวจภาคสนาม)	-บุคลากรมีทักษะ มีความเข้าใจทางด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน การศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง เช่น ระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังมีความสามารถทางด้านภาษาทั้งภาษาอังกฤษ มลายู และจีน (กวางตุ้งและจีนกลางครชิตพุทธโกษา) (, 2554) -ค่าจ้างแรงงานมาเลเซียใกล้เคียงกับค่าจ้างแรงงานของไทย แต่ผลผลิตภาพในการทำงานของแรงงานในประเทศมาเลเซียสูงกว่า (Thamsatitdejetal, 2012) -ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการโดยมีการวางแผนงานด้านโลจิสติกส์ชัดเจนมีการพัฒนาแผนงาน กระบวนการที่ชัดเจนและขั้นตอนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญกับกลยุทธ์โลจิสติกส์	มี -ความรู้ทาง IT ทำให้บริษัทมีการใช้ ระบบด้าน IT มาช่วยในการทำงานมาก เช่น ระบบ TMS ระบบ GPS และ ระบบ E-Customer (ข้อมูลมาจากแบบสอบถามจากผู้ให้บริการ) -แรงงานทั่วไปมีความรู้สื่อสารภาษาอังกฤษได้ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม :2556) -เป็นตลาดที่มีศักยภาพในด้านปริมาณเนื่องจากมีประชากรจำนวนมาก กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม2556)	-ค่าแรงงานมีราคาถูกเมื่อเทียบกับไทย

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดแข็ง	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	เวียดนาม - ค่าจ้างแรงงานถูก แรงงานมีจำนวนมาก และประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน สำนักงานพาณิชย์จังหวัด) เชียงใหม่, 2553 และ อัครพิศาลวานิช, 2553)			
2. ด้านวัตถุดิบ	ลาว มีทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมาก - เวียดนาม - มีทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมาก กัมพูชา มีทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมาก - พม่า - มีทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมาก เหมาะแก่การเป็นฐานของกลุ่มอุตสาหกรรม ถนนสู่)AEC เพื่อ SMEs ไทย สภาอุตสาหกรรม (2010			
3. ด้านการจัดการ โลจิสติกส์	ไทย - LSPs สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอันดับของอาเซียน 3	-การบริหารจัดการของผู้ให้บริการประเทศมาเลเซียมีระบบที่ชัดเจน มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงตลอดทั้งระบบของโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ		

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดแข็ง	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
4. โครงสร้างพื้นฐาน	ไทย -ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะความไม่สมบูรณ์ของการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)Information Sharing)	- ภายในภูมิภาคอาเซียนประเทศมาเลเซียมีประสิทธิภาพในเรื่องของระบบการขนส่งและโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งทางถนน ทางน้ำและทางอากาศ เป็นอันดับ 2 รองจากสิงคโปร์)World bank, 2012) - นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ในทุกกิจกรรม และข้อมูลมีการเชื่อมโยงถึงกันอย่างเป็นระบบ		
5. ด้านรัฐบาล กฎระเบียบ และนโยบาย	ไทย - ไทยมียุทธศาสตร์โลจิสติกส์ในระดับชาติ			

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดแข็ง	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	เวียดนาม - ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศเวียดนามมีรถบรรทุกขนส่งสินค้าที่ใช้พวงมาลัยซ้ายเช่นเดียวกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว กัมพูชา ทำให้สามารถขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศได้สะดวก โดยไม่ต้องเปลี่ยนรถ สรียา ชัยรัตนานนท์ และคณะ), (2551			
6. ด้านเศรษฐกิจ	ไทย - ไทยมีขนาดของเศรษฐกิจและพื้นฐานเศรษฐกิจที่ดี			
7. ความเสี่ยง	ลาว - ลาวเป็นประเทศที่เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับไทย รวมทั้งยังมีเสถียรภาพทางการเมืองสูง ส่งผลให้มีความมั่นคงในด้านการประกอบกิจการ			

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดแข็ง	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
8. ด้านทำเลที่ตั้ง	ไทย - ทำเลที่ตั้งเป็นจุดศูนย์กลางของ ASEAN ที่เชื่อมโยงการขนส่งทั้งทางบก, ทะเล และอากาศลาว - ทำเลที่ตั้งถึงจะเป็นลักษณะ land lock แต่อยู่ในที่ตั้งที่สามารถเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านได้ เช่น ไทย กัมพูชา เวียดนาม และจีน - กัมพูชา - ที่ตั้งของประเทศกัมพูชาสามารถเชื่อมโยงการขนส่งกับประเทศเพื่อนบ้านได้สะดวก มีชายแดนติดต่อกับไทย ลาว เวียดนาม คณะเศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2556 เนื่องจากกัมพูชาใช้รูปแบบการขนส่งทางถนนเพื่อขนส่งภายในประเทศและประเทศเพื่อนบ้านเป็นอันดับหนึ่ง ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ข้อที่จากแบบสอบถาม) (2.3 และ 2.2 ด้วยภูมิศาสตร์ที่เอื้ออำนวยของกัมพูชาจึงสามารถใช้การขนส่งทางถนนเชื่อมต่อไปยังประเทศที่มีพรมแดนเชื่อมต่อดังกล่าวได้	- มีพื้นที่ติดต่อกับไทย และใกล้สิงคโปร์		

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดแข็ง	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	พม่า - ที่ตั้งของพม่าสามารถเชื่อมโยงกับประเทศที่ อาจจะเป็นเศรษฐกิจขนาดใหญ่ในอนาคตได้ เช่น อินเดีย และติดกับจีน รวมทั้งไทย เวียดนาม - เป็นประเทศที่มีชายทะเลยาวตลอดทั้งประเทศ ทำให้สามารถเชื่อมโยงการขนส่งทางทะเลได้อย่าง ง่ายดาย และยังอยู่ในภูมิภาคประเทศที่ติดกับลาว กัมพูชา และ จีน			
9. ความสัมพันธ์และ เครือข่าย	ไทย -LSPs มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประเทศเพื่อน บ้าน เช่น ลาว เนื่องจากมีภาษาและวัฒนธรรมที่ ใกล้เคียงกัน กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการ เหมืองแร่, (2554 ลาว -ผู้ให้บริการลาวส่วนใหญ่มีเครือข่าย รวมทั้งยังให้ ความสำคัญกลยุทธ์ด้านการเพิ่มเครือข่ายคู่ค้าเป็น อย่างมาก ซึ่งส่งผลดีต่อการประกอบธุรกิจเป็นอย่างมาก	- ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศ มาเลเซียค่อนข้างจะมีความพร้อมทางด้าน เครือข่ายและพันธมิตรในธุรกิจการขนส่งทั้ง ในและต่างประเทศ ไทย มาเลเซีย และ) (สิงคโปร์		- ผู้ให้บริการรวมตัวเป็น เครือข่ายในประเทศ (จากการ สำรวจ(

ตารางที่ 6.13 การวิเคราะห์จุดแข็งของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดแข็ง	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	พม่า - มีการรวมกลุ่ม สมาคมผู้ขนส่งสินค้าที่เข้มแข็ง (การสำรวจภาคสนาม)			

2. จุดอ่อน

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
1. ด้านแรงงาน	ไทย - ยังขาดทักษะในการบริการหรือศักยภาพในการทำงานเป็นเครือข่ายให้กับบริษัทโลจิสติกส์ขนาดใหญ่ 1) ผู้บริหารไม่ตระหนักถึงความสำคัญ ความรู้ด้าน Logistics รวมทั้งพนักงานขาดการ อบรม ทางด้าน Logistics/ IT/ SCM (แบบสอบถาม Scorecard) / Logistics Cost 2) ขาดทักษะ เช่น Service Mind, Professionalism ภาษาและการสื่อสาร	- ผู้ให้บริการไม่มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการในประเทศที่กำลังพัฒนา และมี ประสิทธิภาพทางด้านโครงสร้างพื้นฐานต่ำ (ครุฑพิรุฑโกษา, 2554)	- ค่าจ้างมีราคาสูง และมีการเรียกร้อง ค่าแรงเพิ่มเสมอ ผู้ประกอบ การหลบ เลี่ยงปัญหาโดยจ้างคนงานต่ำกว่า 6 เดือน ทำให้คนงานไม่มีความชำนาญ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม :2556)	- มีความต้องการพัฒนา แรงงานที่มีทักษะ

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	ลาว - ทักษะการทำงานของพนักงานลาวมีระดับที่ต่ำกว่า กัมพูชา - ขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ เนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ไร้ฝีมือ ระดับการศึกษาไม่สูง และขาดบุคลากรที่มีความรู้ในการทำธุรกิจระหว่างประเทศ (จากแบบสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ข้อที่ 1.5) และ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย), 2556) พม่า - ขาดแคลนแรงงานมีทักษะในทุกสาขาวิชาชีพ เวียดนาม - แรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ไร้ฝีมือ ความรู้น้อย และสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ ข้อมูลจากการเดินทางไปเก็บข้อมูลในประเทศเวียดนาม และ อัทธ์พิศาลวานิช, 2553)			

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
2. ด้านวัตถุดิบ	ไทย - วัตถุดิบหรือทรัพยากรมีปริมาณที่น้อยเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ใน CLMV	- เป็นประเทศที่มีปริมาณน้ำมันดิบสำรองไว้มาก มีการผลิตก๊าซธรรมชาติมากเป็นอันดับที่ 3 ของโลกรวมทั้งราคาเชื้อเพลิงถูก	- เป็นประเทศที่มีแหล่งพลังงานธรรมชาติ เช่น ก๊าซธรรมชาติ	- เป็นประเทศที่มีปริมาณน้ำมันดิบและก๊าซธรรมชาติสำรอง
3. ด้านการจัดการโลจิสติกส์	ไทย - ยังไม่สามารถให้บริการแบบ one stop service ได้ ลาว - ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการลาวยังมีค่อนข้างน้อย - การวางแผนและการปรับแผนการทำงานด้านโลจิสติกส์ในสถานประกอบการของผู้ให้บริการลาวยังไม่มีความพร้อมมากนัก พม่า - ยังอยู่ในสถานภาพของการขนส่ง ยังไม่มีธุรกิจที่ให้บริการโลจิสติกส์ และยังขาดการทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (จากการสำรวจ) - ขาดการเตรียมความพร้อมสำหรับ AEC (จากการสำรวจ)			ขาดการทำความเข้าใจใน - ความต้องการของลูกค้า (จากการสำรวจ) - ระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ (จากการสำรวจ) - ศักยภาพด้านโลจิสติกส์ด้านการจัดการกลยุทธ์โลจิสติกส์อยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก (จากการสำรวจ)

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	-มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดในอาเซียน จากการ) (สำรวจ - มีระดับ Logisitcs Scorecard น้อยที่สุด โดยเฉพาะด้าน IT และ ความร่วมมือจากผู้ให้บริการด้วยกันหรือหน่วยงานของรัฐ จากการ) (สำรวจ เวียดนาม - ผู้ให้บริการโลจิสติกส์เวียดนามที่เป็นSMEs ยังคงประกอบธุรกิจแบบดั้งเดิม ไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ AEC (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก)			- ขาดการทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (จากการสำรวจ(- ระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ จากการ) (สำรวจ - ศักยภาพด้านโลจิสติกส์ด้านการจัดการกลยุทธ์โลจิสติกส์อยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก (จากการสำรวจ(
4. โครงสร้างพื้นฐาน	ไทย - ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะความไม่สมบูรณ์ของการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)Information Sharing)		- เส้นทางคมนาคมไม่สะดวก (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม :2556)	

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	ลาว - สิทธิประโยชน์ให้ผู้ให้บริการลาว ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ, พาหนะ เครื่องมือ อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่สามารถตอบสนองให้แก่ลูกค้าได้เท่าที่ควร - ระบบการขนส่งของลาวยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก รวมถึงการขนส่งทางรางในลาวยังไม่มีความพร้อม ส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่สามารถเลือกรูปแบบการขนส่งทางรางได้ กัมพูชา - โครงสร้างพื้นฐานยังต้องพัฒนาอีกมาก จากการสำรวจ - ขาดแคลนเทคโนโลยีที่ใช้ในงานโลจิสติกส์ เนื่องจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาส่วนใหญ่มีขนาดเล็กและเงินลงทุนไม่มาก จึงยังไม่ได้พัฒนาในด้านเทคโนโลยีเพื่อใช้ในงานขนส่งสินค้าเท่าที่ควร (จากแบบสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ข้อที่ 1.8) และ (จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเชิงลึก(			

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	พม่า - โครงสร้างพื้นฐานยังต้องพัฒนาอีกมาก จากการ) (สำรวจ เวียดนาม - โครงสร้างพื้นฐานยังต้องได้รับการพัฒนา			
.5ด้านรัฐบาล กฎระเบียบ และนโยบาย	ไทย พวงมาลัยขับรถอยู่คนละฝั่งกับ -CLMV แต่อยู่ฝั่ง เดียวกับมาเลเซีย ลาว ขับรถฝั่งเดียวประเทศอื่นใน -CLMV กัมพูชา ขับรถฝั่งเดียวประเทศอื่นใน -CLMV พม่า ขับรถฝั่งเดียวประเทศอื่นใน - CLMV เวียดนาม - ขับรถฝั่งเดียวประเทศอื่นใน CLMV		- มีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบราชการอยู่ เสมอ กฎระเบียบเข้มงวดและหลายขั้นตอน :กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม)2556)	

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
6. ด้านเศรษฐกิจ	ลาว - เป็นประเทศเปิดใหม่มีความต้องการลงทุนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมากในการพัฒนาประเทศ กัมพูชา - เป็นประเทศเปิดใหม่มีความต้องการลงทุนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมากในการพัฒนาประเทศ พม่า - เป็นประเทศเปิดใหม่มีความต้องการลงทุนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมากในการพัฒนาประเทศ เวียดนาม - เป็นประเทศเปิดใหม่มีความต้องการลงทุนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมากในการพัฒนาประเทศ			
7. ความเสี่ยง	ไทย - เคยเกิดเหตุการณ์น้ำท่วมครั้งใหญ่ในปี 2553 ทำให้หลายบริษัทย้ายฐานการผลิต		- ไม่ปลอดภัย (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม : 2556)	
8. ท่าเลที่ตั้ง			- เป็นเกาะมากมายทำให้ต้นทุนโลจิสติกส์ภายในประเทศค่อนข้างสูง	- เป็นเกาะมากมายทำให้ต้นทุนโลจิสติกส์ภายในประเทศค่อนข้างสูง

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
9. ความสัมพันธ์และ เครือข่าย	ไทย - มีเครือข่ายระหว่างไทยกับต่างประเทศน้อยมาก - มีการจัดตั้งเป็นสมาคมผู้ขนส่งและโลจิสติกส์ในแต่ละพื้นที่ แต่ยังไม่มีความเข้มแข็ง อาทิ พิศาลวานิช), 2553) - ผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญด้านการวิจัย และความร่วมมือในการทำการวิจัย เช่น เวลา ข้อมูล เป็นต้น ลาว ผู้ให้บริการลาวให้ความสำคัญด้านความร่วมมือ - ด้านโลจิสติกส์ระหว่างสถานประกอบการค่อนข้างน้อย กัมพูชา - ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาส่วนใหญ่ไม่มีเครือข่ายโลจิสติกส์นอกประเทศ ทำให้ไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ครบวงจร เนื่องจากเครือข่าย โลจิสติกส์ไม่กว้างขวางและแข็งแกร่งเท่า บริษัทโลจิสติกส์ข้ามชาติที่มีขนาดใหญ่ (จากแบบสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ข้อที่ 1.3,			- การสร้างเครือข่ายกับต่างประเทศ (จากการสำรวจ(

ตารางที่ 6.14 การวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

จุดอ่อน	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	1.5, 1.9, 1.15 และ 2.1) พม่า - เป็นประเทศที่เปิดใหม่กำลังต้องการการสร้างเครือข่าย			
10. แหล่งเงินทุน	ลาว - ผู้ให้บริการลาวยังขาดการเตรียมความพร้อมในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่มีขนาดเล็กที่มีการลงทุนไม่มากนัก พม่า - ยังขาดแคลนแหล่งเงินทุน ทั้งระบบการธนาคารที่ทันสมัย การลงทุนต่าง ๆ ในพม่ายังคงต้องใช้เงินสด 100%			

3. โอกาส

ตารางที่ 6.15 การวิเคราะห์โอกาสของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)

โอกาส	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
.1ด้านแรงงาน		- แรงงานค่อนข้างมีศักยภาพ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี		- มีตลาดแรงงานขนาดใหญ่ ค่าจ้าง แรงงานไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับประเทศ อื่นในภูมิภาคอาเซียน (ถนนสู่)AEC เพื่อ SMEs ไทย สภาอุตสาหกรรม, 2553)
2. ด้านรัฐบาล นโยบายและกฎหมาย	ไทย - รัฐบาลสนับสนุนให้เอกชนลงทุนภายใต้ บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ลาว - ผู้ให้บริการลาวได้ประโยชน์จากนโยบาย การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ และแรงงาน อย่างเสรี เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน กัมพูชา- -นโยบายของรัฐบาลมีความต่อเนื่องและมี เสถียรภาพ เนื่องจากมีนายกรัฐมนตรี คือ สมเด็จอัครมหาเสนาบดีเดโชฮุน เซน ดำรง	- การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน ทำให้การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ แรงงาน และเงินลงทุน เป็นไปอย่างเสรี		- ภาวะทางการเมืองและสังคมมี เสถียรภาพ และมั่นคงมาก (ถนนสู่ AEC เพื่อ SMEs ไทย สภา อุตสาหกรรม 2010)

ตารางที่ 6.15 การวิเคราะห์โอกาสของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

โอกาส	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	ตำแหน่งแต่เพียงผู้เดียวอย่างต่อเนื่อง คณะเศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556) - ประเทศกัมพูชาได้รับสิทธิพิเศษทางการค้ามากมายจากประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากเป็นประเทศด้อยพัฒนา เช่น สิทธิพิเศษด้านภาษีศุลกากร จากประเทศญี่ปุ่น สหภาพยุโรป ออสเตรเลีย สแกนดิเนเวียและแคนาดา ทำให้การส่งออกสินค้าของกัมพูชาได้รับการยกเว้นหรือลดหย่อนภาษีศุลกากร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554) - รัฐบาลกัมพูชานับสนุนและส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ เช่น นักลงทุนในกัมพูชาสามารถโอนเงินไปต่างประเทศได้อย่างเสรี รัฐบาลมีนโยบายเศรษฐกิจแบบตลาดเสรี			

ตารางที่ 6.15 การวิเคราะห์โอกาสของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

โอกาส	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	- ไม่แทรกแซงราคาบริการหรือสินค้า โดยปล่อยให้เป็นไปตามกลไกของตลาด สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556) -การเข้าเป็นสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงิน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรีมากขึ้นเป็นโอกาสต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ กัมพูชาในการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ จาก) แบบสอบถามผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ข้อที่ 3.1) และ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556) พม่า -การเปิด AEC และการสนับสนุนการลงทุนของภาครัฐ มีการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมภายในประเทศ เวียดนาม -การเปิด AEC และการสนับสนุนการลงทุนของภาครัฐ มีการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมภายในประเทศ			

ตารางที่ 6.15 การวิเคราะห์โอกาสของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

โอกาส	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
3. ด้านวัตถุดิบ		- เป็นประเทศที่มีปริมาณน้ำมันดิบสำรองไว้มาก มีการผลิตก๊าซธรรมชาติมากเป็นอันดับที่ 3 ของโลกรวมทั้งราคาซื้อเพลิงถูก	- มีแหล่งพลังงาน เช่น ก๊าซธรรมชาติ	- มีทรัพยากรภายในประเทศที่ยังอุดมที่ยังอุดมสมบูรณ์ สามารถใช้เป็นวัตถุดิบอุตสาหกรรมการผลิต (ถนนสู่ AEC เพื่อ SMEs ไทย สภาอุตสาหกรรม, 2553)
4. โครงสร้างพื้นฐาน		- โครงสร้างพื้นฐานของมาเลเซียมีมาตรฐานสูงเป็นรองเพียงสิงคโปร์	- เนื่องจากฟิลิปปินส์ เป็นประเทศที่มี ผลิต และ ระบบ IT ทำให้ฟิลิปปินส์สามารถ พัฒาระบบ IT เพื่อโลจิสติกส์กรรม ส่งเสริม) :อุตสาหกรรม2556 และข้อมูลมาจากแบบสอบถามจากผู้ให้บริการ (	
5. ความสัมพันธ์และเครือข่าย	ไทย - ไทยมีความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านที่ดี และมีวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกัน กัมพูชา - ด้านความร่วมมือทางโลจิสติกส์ระหว่างกัมพูชาและไทย ประเทศกัมพูชาและไทยมีความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ร่วมกัน ได้แก่ กรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาค			

ตารางที่ 6.15 การวิเคราะห์โอกาสของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

โอกาส	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	ภาคลุ่มแม่น้ำโขง)Greater Mekong Sub region: GMS) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่าง กัมพูชา ไทย-พม่า-ลาว-)Ayeyawady - Chao Praya - Mekong Economic Cooperation Strategy: ACMECS) ซึ่งภายใต้กรอบความร่วมมือเหล่านี้ทำให้เป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยงระหว่างประเทศ โดยเฉพาะรูปแบบการขนส่งทางถนน มีการพัฒนาเส้นทางต่างๆ เช่น ถนนสาย 48 ตราด – เกะกิง – สรรอัมเบิล เส้นทาง R1 ถนนสายกรุงเทพฯ – พนมเปญ –ไฮจิมนต์ซี้ – วังเตา เป็นต้น ทำให้การขนส่งสินค้าระหว่างสองประเทศสะดวกยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2556)			

ตารางที่ 6.15 การวิเคราะห์โอกาสของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

โอกาส	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	เวียดนาม - มีระบบการขนส่งทางถนนเชื่อมโยงไปยังประเทศลาวและจีน และมีความสัมพันธ์อันดีกับลาวและจีน เนื่องจากปกครองภายใต้ระบบคอมมิวนิสต์เหมือนกัน ทำให้อำนวยประโยชน์ด้านการขนส่งสินค้า และการติดต่อทำการค้า (อรรถพิศาลวนิช, 2553)			

4. อุปสรรค

ตารางที่ 6.16 การวิเคราะห์อุปสรรคของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน)

อุปสรรค	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
1. ด้านแรงงาน		- จำนวนประชากรมีจำนวนน้อย ทำให้มีปริมาณแรงงานน้อยขาดแคลนแรงงานระดับล่าง		- ประเทศอินโดนีเซียบางพื้นที่ยังใช้ภาษาท้องถิ่นในการเจรจา ผู้เข้ามาลงทุนควรรู้ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซียด้วย (จากการสำรวจ)

ตารางที่ 6.16 การวิเคราะห์อุปสรรคของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

อุปสรรค	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
2. ด้านการจัดการโลจิสติกส์		- ขาดความชำนาญ ทางด้านพื้นที่ในการขนส่ง สินค้าในประเทศกำลัง พัฒนา		- การลงทุนให้บริการโลจิสติกส์ครบ วงจรในประเทศอินโดนีเซียมี ค่าใช้จ่ายในสูง เพราะนอกจากลงทุน เรื่องรถแล้วยังมีส่วนของเรือขน สินค้าด้วย เพราะสภาพพื้นที่ที่เป็น เกาะ
3. โครงสร้างพื้นฐาน	ไทย - ระบบรางไม่มีประสิทธิภาพ - การเชื่อมโยงหรือการเปลี่ยน Mode การขนส่งยังไม่มีประสิทธิภาพ ลาว - ระบบโครงสร้างพื้นฐานของไทยในปัจจุบันมีความ พร้อมมากกว่าลาวในทุกด้าน กัมพูชา - ด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานไม่ดี เช่น ระบบ โทรคมนาคมและขนส่งยังอยู่ระหว่างการพัฒนา (กรมส่งเสริมการส่งออก, 2556) และระบบ สาธารณูปโภคไม่เพียงพอ ค่าไฟฟ้าแพง (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556)		- ระบบโครงสร้างพื้นฐาน และสวัสดิภาพ ทางสังคมยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร กรม) :ส่งเสริมอุตสาหกรรม2556)	

ตารางที่ 6.16 การวิเคราะห์อุปสรรคของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

อุปสรรค	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	พม่า - ระบบโครงสร้างพื้นฐานส่วนมากยังล้าหลัง อยู่ในระหว่างการพัฒนา ถนนสู่)AEC เพื่อ SMEs ไทย (สภาอุตสาหกรรม, 2553) เวียดนาม - โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน อยู่ในสภาพไม่ดี (ข้อมูลจากการเดินทางไปเก็บข้อมูลในประเทศเวียดนาม และสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่, 2553)			
4. ด้านรัฐบาลและกฎหมาย	ไทย - นโยบายโลจิสติกส์ของประเทศขาดการทำให้เห็นผลชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม - นโยบายสนับสนุนด้านพลังงานที่ไม่แน่นอน และพลังงานมีต้นทุนสูง - กฎระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยในการขนส่งสินค้าข้ามแดนระหว่างประเทศ เช่น มาตรฐานน้ำหนักบรรทุกที่ไม่เท่ากันในแต่ละประเทศ - การขีดรคณลด้าน กับประเทศในกลุ่ม CLMV			

ตารางที่ 6.16 การวิเคราะห์อุปสรรคของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

อุปสรรค	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	- อาจมีรถ และคนขับที่ไม่ได้มาตรฐานจากต่างประเทศ ขีดรถเข้ามาในประเทศไทย - มีการคอร์รัปชันในทุกกระบวนการขนส่งและโลจิสติกส์ (ส่วย ใน (CLMV & Thai & Indonesia ลาว - กฎหมายต่างๆ เป็นกฎหมายเชิงคุ้มครองมากกว่าการส่งเสริม ซึ่งทำให้ไม่คล่องตัวต่อการลงทุน กัมพูชา - การมีค่าสินบน และมีการคอร์รัปชันสูง โดยเฉพาะการขนส่งทางถนน กัมพูชาจะมีการตั้งด่านเพื่อเก็บเงินสินบน ทำให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสูงขึ้น (จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเชิงลึก(- ระบบการเงิน ธนาคาร ศาลและระบบภาษี ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556)			

ตารางที่ 6.16 การวิเคราะห์อุปสรรคของประเทศสมาชิก AEC (ยกเว้น ประเทศสิงคโปร์และบรูไน) (ต่อ)

อุปสรรค	ไทยและประเทศในกลุ่ม CLMV	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	อินโดนีเซีย
	- พวงมาลัยรถไม่อยู่ข้างเดียวกัน โดยพวงมาลัยรถของกัมพูชาอยู่ทางด้านซ้าย ในขณะที่พวงมาลัยรถของไทยอยู่ด้านขวา ซึ่งไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการขนส่งสินค้าและบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย โดยไทยเสียเปรียบประเทศเวียดนามและลาวที่ใช้รถพวงมาลัยซ้าย เช่นเดียวกับกัมพูชา พม่า - มีการเก็บเงินพิเศษต่าง ๆ ตามด่าน โดยเฉพาะการขนส่งสินค้า - กฎระเบียบทางการค้ามีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ราชการมีการคอร์รัปชันสูง และมีอัตราเงินเฟ้อภายในประเทศสูง ถนนลู)AEC เพื่อ SMEs ไทย สภาอุตสาหกรรม, 2553) เวียดนาม - การเก็บสินบนตามด่านต่างๆ โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าทางถนน (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก(			

6.5 การวิเคราะห์ศักยภาพของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในบริบทอาเซียน

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามของแต่ละประเทศในอาเซียน ยกเว้นสิงคโปร์ และบรูไน ทีมวิจัยได้วิเคราะห์ SWOT โดยมองถึงอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในบริบทอาเซียน สามารถสรุปได้ดังนี้

6.5.1 จุดแข็ง

1. ท่าเลที่ตั้งเป็นจุดศูนย์กลางของ ASEAN ที่เชื่อมโยงการขนส่งทั้งทางบก, ทะเล และอากาศ
2. LSPs มี Local Knowledge ทางด้านการขนส่งภายในประเทศ (กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2554)
3. LSPs สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเป็นอันดับ 3 ของอาเซียน
4. LSPs มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว เนื่องจากมีภาษาและวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกัน (กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2554)

6.5.2 จุดอ่อน

1. ยังขาดทักษะในการบริการหรือศักยภาพในการทำงานเป็นเครือข่ายให้กับบริษัทโลจิสติกส์ขนาดใหญ่
 - ผู้บริหารไม่ตระหนักถึงความสำคัญ ทางด้าน Logistics/ IT/ SCM (แบบสอบถาม Scorecard) / Logistics Cost
 - พนักงานขาดทักษะ เช่น Service Mind, Professionalism, การเข้าใจถึงลูกค้า
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะความไม่สมบูรณ์ของการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ (Information Sharing)
3. ด้านกลยุทธ์ Logistics and supply chain ของ LSPs ยังไม่มีการดำเนินให้เห็นผลเป็นรูปธรรม (Scorecard)
4. มีเครือข่ายระหว่างไทยกับต่างประเทศน้อยมาก
5. มีการจัดตั้งเป็นสมาคมผู้ขนส่งและโลจิสติกส์ในแต่ละพื้นที่ แต่ยังไม่มีความเข้มแข็ง (อิทธิ พิศาลวานิช, 2553)
6. ยังไม่สามารถให้บริการแบบ one stop service ได้
7. ภาษาและการสื่อสารของผู้ให้บริการไทยยังไม่ได้มาตรฐานสากล
8. ผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญด้านการวิจัย และความร่วมมือในการทำการวิจัย เช่น เวลา ข้อมูล เป็นต้น

6.5.3 โอกาส

1. การเปิด AEC และการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์จะส่งเสริมความต้องการสินค้าและบริการรูปแบบต่างๆ ที่เป็นโอกาสของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ได้
2. มี Infrastructure โดยเฉพาะทางถนน และอากาศที่ดีเป็นรองแค่ประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย
3. การนำเข้าวัตถุดิบราคาถูกเพื่อสร้างมูลค่าสินค้า และปริมาณการขาย

6.5.4 อุปสรรค

1. นโยบายโลจิสติกส์ของประเทศยังขาดการทำให้เห็นผลชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม
2. ระบบรางไม่มีประสิทธิภาพ
3. การเชื่อมโยงหรือการเปลี่ยน Mode การขนส่งยังไม่มีประสิทธิภาพ
4. นโยบายสนับสนุนด้านพลังงานที่ไม่แน่นอน และพลังงานมีต้นทุนสูง
5. กฎระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยในการขนส่งสินค้าข้ามแดนระหว่างประเทศ เช่น มาตรฐานน้ำหนักบรรทุกที่ไม่เท่ากันในแต่ละประเทศ
6. ขาดช่องทางในการเชื่อมโยงงานวิจัยและการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ ระหว่างภาคเอกชนกับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานวิจัย และระหว่างภาครัฐกับภาครัฐ
7. SMEs ขาดแหล่งเงินทุนหรือการเข้าถึงแหล่งเงินทุนทำได้ยาก (อรรถ พิศาลวานิช, 255
8. การแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์ข้ามชาติที่มีเงินทุน และเทคโนโลยีที่มากกว่าประเทศไทย
9. อาจมีรถ และคนขับที่ไม่ได้มาตรฐานจากต่างประเทศ ขับรถเข้ามาในประเทศไทย
10. มีการคอร์รัปชันในทุกกระบวนการขนส่งและโลจิสติกส์ (ส่วย) ใน CLMV & Thai & Indonesia

บทที่ 7

แผนกลยุทธ์และผลกระทบ เชิงเศรษฐศาสตร์

จากการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคามของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเกิดการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลทุติยภูมิต่าง ๆ และผลการประชุมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ วันที่ 20 มิถุนายน 2556 และที่ประชุม คณะกรรมการ Global Logistics และคณะกรรมการ Trade Facilitation ของสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทยในวันที่ 26 มิถุนายน 2556 เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์และวิเคราะห์ผลกระทบเชิงเศรษฐศาสตร์ดังต่อไปนี้

7.1 แผนกลยุทธ์เชิงรุก

เป็นแผนกลยุทธ์ที่จะส่งเสริมจุดแข็งของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยควบคู่ไปกับโอกาสทางการค้าการลงทุนที่จะเกิดขึ้นในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังต่อไปนี้

1. แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งภายในประเทศ และใน CLMV จากผลการสำรวจปฐมภูมิและทุติยภูมิจะพบว่า อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอาเซียนมีแนวโน้มที่จะจ้างพนักงานในลักษณะจ้างเหมา (Outsource) มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันมีความต้องการพนักงานในทุกระดับที่มีทักษะหรือมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในประเทศ จึงมีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรที่จะต้องทำงานในลักษณะที่เป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น เพื่รองรับการค้าการลงทุนหรือการเข้ามาของทุนต่างประเทศ ในขณะเดียวกันยังสามารถพัฒนาให้บุคลากรหรือผู้ประกอบการของไทยสามารถไปลงทุนในลักษณะ 3PL หรือ 4PL ใน CLMV ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ไทยยังสามารถให้บริการด้านการศึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรใน CLMV โดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ เช่น ช่างเทคนิคที่มีความต้องการเป็นจำนวน ที่จะสนับสนุนการค้าการลงทุนที่จะเกิดขึ้นในภูมิภาคอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ ตารางที่ 7.1 สรุปโครงการหรือแผนเชิงรุกทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 7.1 แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

รายละเอียด	เป้าหมาย	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. พัฒนา มาตรฐาน ทักษะ แรงงาน/ มาตรฐาน วิชาชีพ (Workforce skills qualification)	-พัฒนามาตรฐานทักษะแรงงานให้ครอบคลุมใน สาขาการจัดการโลจิสติกส์	2556 - 2557	กระทรวงแรงงาน
	- รัฐควรพัฒนามาตรฐานวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับ และให้ภาคเอกชนตระหนักถึงความสำคัญตรงจุด นี้ผลักดัน		ภาคเอกชน และ สมาคมต่าง ๆ
	มาตรฐานที่กำหนดขึ้นให้เป็นที่ยอมรับทั้งใน ระดับประเทศและอาเซียน		
2. พัฒนา ผู้ประกอบการ และผู้บริหาร	- พัฒนาทักษะหรือมาตรฐานผู้ประกอบการที่ควร จะมี	2556 - 2560	กระทรวงพาณิชย์
	- พัฒนาผู้ประกอบการให้สามารถลงทุนได้ใน ภูมิภาคอาเซียนในลักษณะ 3 PL หรือ 4 PL หรือ ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง		กระทรวงแรงงาน
	- กฎระเบียบการค้าการลงทุน, การขนส่งและ โล จิสติกส์, การประกันภัย		สมาคมโลจิสติกส์ ไทย, สรท.
	- การจัดทำ business matching		
	- การบัญชีการเงิน, การตลาด, เทคโนโลยี สารสนเทศ, การจัดการ โลจิสติกส์		

ตารางที่ 7.1 แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ต่อ)

รายละเอียด	เป้าหมาย	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
3. พัฒนาพนักงานในระดับบริหาร	- พัฒนาให้พนักงานระดับบริหารมีความสามารถในระดับมืออาชีพ	2556 – 2560	กระทรวงแรงงาน
	- องค์กรความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ภาษา กฎระเบียบ		
	- การบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในระดับกลยุทธ์		
4. พัฒนาพนักงานในระดับปฏิบัติการ	- พัฒนาพนักงานในระดับปฏิบัติการ	2556 – 2560	กระทรวงแรงงาน, กรมอาชีวศึกษา
5. พัฒนาแรงงานใน CLMV	- พัฒนาพนักงานในระดับปฏิบัติการเช่น ช่างเทคนิค พนักงานขับรถบรรทุกใน CLMV เช่น ช่างซ่อมบำรุง	2557 - 2565	กรมอาชีวศึกษา
			กระทรวงศึกษาธิการ
			ภาคเอกชน
	- เพื่อสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจ โดยแรงงานที่มีทักษะใน CLMV มีความต้องการเป็นจำนวนมาก		

2. ส่งเสริมภาคเอกชนในการลงทุนอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ตลอดจนอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องใน CLMV ประกอบด้วย ส่งเสริมอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ธุรกิจประกันภัย การสร้างจุดพักรถและจุดพักสินค้า บนเส้นทางเชื่อมโยง CLMV กับไทย อุตสาหกรรมยานยนต์และเครื่องจักร แสดงในตารางที่ 7.2

ตารางที่ 7.2 ส่งเสริมการลงทุนอุตสาหกรรมโลจิสติกส์และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียด	เป้าหมาย	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. ส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่เป็นทั้ง 3PL และ 4PL รวมทั้งธุรกิจด้าน IT และให้คำปรึกษา	- เพื่อให้ผู้ประกอบการได้เข้าถึงสถานภาพของเมืองและประเทศที่ต้องการลงทุน - เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงกฎระเบียบข้อบังคับ - จัด Business Matching	2556 - 2557	ส ถาน ชู ต กระทรวงการต่างประเทศ ก ะ ร ะ ท ร ว ง พาณิชย์
2. ส่งเสริมการขยายธุรกิจประกันภัยใน CLMV	- เพื่อเปิดโอกาสการลงทุนด้านการประกันภัยใน CLMV - เพื่อให้รูปแบบหรือเงื่อนไขการประกันอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน - เพื่อให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์สามารถได้รับบริการ one stop service ในการขนส่งและกระจายสินค้าใน CLMV	2 5 5 6 - 2560	ก ะ ร ะ ท ร ว ง พาณิชย์
3. สนับสนุนการสร้างเครือข่ายระหว่างประเทศ	- เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการร่วมลงทุนระหว่างไทยและประเทศใน CLMV	2556 - 2560	ก ะ ร ะ ท ร ว ง พาณิชย์
4. พัฒน 1 free zone ให้มีศักยภาพ	- เพื่อส่งเสริมการค้าการลงทุนที่นำเข้าเพื่อเพิ่มมูลค่าและส่งออก	2556 - 2560	ก ะ ร ะ ท ร ว ง คมนาคม

7.2 แผนกลยุทธ์เชิงรับ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นการนำมาซึ่งโอกาสแต่ในขณะเดียวกันสามารถเป็นภัยคุกคามหากอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยได้เช่นกัน ดังนั้นแผนกลยุทธ์เชิงรับที่ได้จากการวิจัยและการประชุมสัมมนาเชิงวิชาการจึงมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อสนับสนุนต่อระบบโลจิสติกส์และการนำเข้าส่งออก ซึ่งได้เคยมีการศึกษาในรายงานการปรับปรุงโครงสร้างกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการส่งออกและนำเข้าของไทย ที่ควรดำเนินการต่อเนื่องให้เห็นผลในเชิงประจักษ์

2. การปรับปรุงระบบงานของภาครัฐเพื่อเอื้ออำนวยให้การพัฒนายุทธศาสตร์โลจิสติกส์ไทยมีประสิทธิภาพ

3. การปรับปรุงมาตรฐานรถบรรทุก และ container ให้เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งได้มีการดำเนินการตั้งแต่ปี 2550
4. ภาครัฐควรเป็นเจ้าภาพในการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ยกตัวอย่างเช่น
 - ระบบ Software ที่สามารถช่วยสนับสนุนการตัดสินใจด้านโลจิสติกส์ เช่นการตัดสินใจด้านการขนส่ง การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการคลังสินค้า การจัดการคำสั่งซื้อ เป็นต้น
 - รัฐควรสร้างระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ภาคเอกชนนำระบบ Software ไปใช้
 - รัฐควรพัฒนามาตรฐานวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับ และให้ภาคเอกชนตระหนักถึงความสำคัญตรงจุดนี้ผลักดันมาตรฐานที่กำหนดขึ้นให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและอาเซียน ซึ่งตรงนี้สามารถกล่าวได้ว่าเป็นทั้งแผนเชิงรุกและเชิงรับในเวลาเดียวกัน เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศ CLMV เราจะมีศักยภาพที่สูงกว่า เราสามารถยกระดับพนักงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ในระดับสากล แต่ในขณะเดียวกันเป็นมาตรการรองรับเพื่อป้องกันไม่มีความเสี่ยงที่ไม่ได้มาตรฐานจากประเทศอื่นๆ มาทำงานในประเทศไทยได้
5. พัฒนาโครงข่ายระบบรางคู่ให้ครอบคลุมในประเทศและเชื่อมโยงกับ CLMV เพื่อเน้น Freight Transport
6. เชื่อมโยงการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งโดยการพัฒนา Container yard, หั้วรถจักรและแคร่
7. พัฒนาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบขนส่งทางรางให้เป็นที่ยอมรับของภาคเอกชน เช่น
 - ตารางการเดินรถที่ถูกต้องและตรงเวลา
 - ใช้ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการโลจิสติกส์
 - ความพร้อมของบุคลากรและอุปกรณ์ เช่น หัวจักร, แคร่, เครน
8. นโยบายสนับสนุนพลังงานทั้งทางหลักและทางเลือก ต้องมีเสถียรภาพและพัฒนา Infrastructure ที่พร้อมสำหรับการจำหน่ายพลังงานทั้งภายในประเทศและเส้นทางหลักที่เชื่อมโยงกับ CLMV
9. รัฐบาลควรมีนโยบายเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ หรือสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการเพื่อไปพัฒนาประสิทธิภาพด้าน IT ด้านการประหยัดพลังงานการขนส่ง และพัฒนานวัตกรรมโลจิสติกส์
10. ภาคเอกชนควรร่วมมือกับบริษัทข้ามชาติเพื่อทำธุรกิจในการให้บริการโลจิสติกส์ร่วมกัน (SME บ้านเราควรรวมกลุ่มกันเพื่อเป็น Subcontract ให้กับบริษัทข้ามชาติ)

ตารางที่ 7.3 แผนกลยุทธ์เชิงรับด้านกฎระเบียบและการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียด	เป้าหมาย	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อสนับสนุนต่อระบบโลจิสติกส์ และการนำเข้าส่งออก	- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบโลจิสติกส์ อันจะนำไปสู่ เวลาที่ลดลง ต้นทุนที่ลดลง และความถูกต้องแม่นยำของระบบโลจิสติกส์ที่เพิ่มขึ้น	2556 - 2557	สศช. กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง กระทรวงเกษตรฯ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงคมนาคม ภาคเอกชนต่าง ๆ
2. การปรับปรุงระบบงานของภาครัฐเพื่อเอื้ออำนวยให้การพัฒนายุทธศาสตร์โลจิสติกส์ไทยมีประสิทธิภาพ	- เพื่อให้โลจิสติกส์ของไทยเห็นผลเป็นรูปธรรม - เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์สามารถนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ	2556 - 2560	สศช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การปรับปรุงมาตรฐานรถบรรทุก และ container ให้เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับประเทศเพื่อนบ้าน	- เพื่อให้การขนส่งเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการขนส่งทางบกระหว่างประเทศ	2556 - 2560	กระทรวงคมนาคม สมาคมโลจิสติกส์ สรท.
4. การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	- เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านข้อมูล การวางแผน และการตัดสินใจที่รวดเร็วและแม่นยำ	2556 - 2560	กระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ
5. พัฒนาโครงข่ายระบบรางคู่ให้ครอบคลุมในประเทศและเชื่อมโยงกับ CLMV เพื่อเน้น Freight Transport	- เพื่อพัฒนาการขนส่งระยะไกลที่เหมาะสมกับสินค้าที่มีมูลค่าไม่สูงและน้ำหนักมาก - เพื่อรองรับการขนส่งวัตถุดิบจากประเทศ CLMV เพื่อนำมาเพิ่มคุณค่าในประเทศ	2556 - 2560	กระทรวงคมนาคม และ รฟท.

ตารางที่ 7.3 แผนกลยุทธ์เชิงรับด้านกฎระเบียบและการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

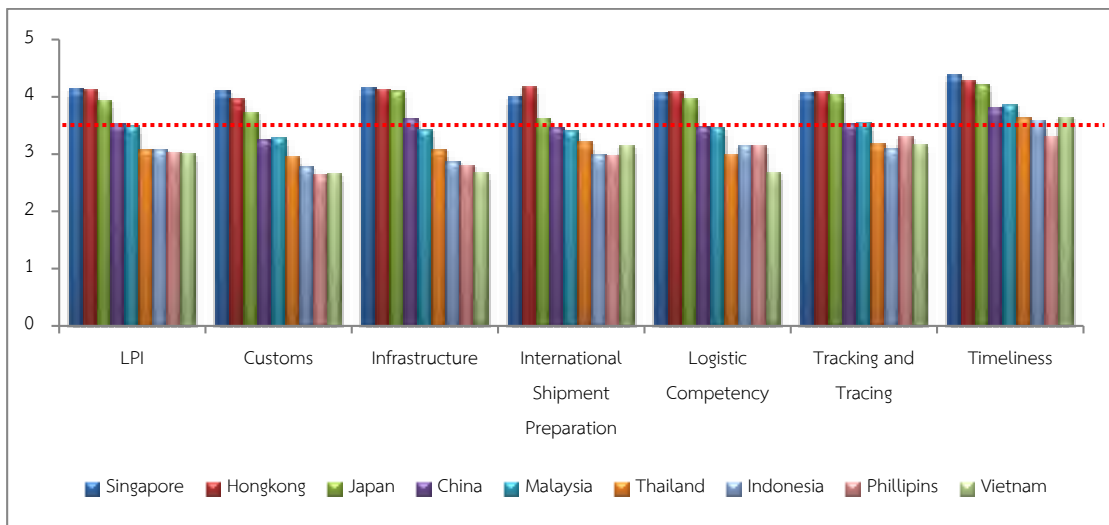
รายละเอียด	เป้าหมาย	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
6. เชื่อมโยงการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งโดยการพัฒนา Container yard, หั้วรถจักรและแคร่	-เพื่อให้การเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งจากรางไปถนน หรือ รางไปทางน้ำ มีประสิทธิภาพ	2556 - 2560	กระทรวงคมนาคม และ รพท.
	-เป็นการสนับสนุนการประหยัดต้นทุนโลจิสติกส์ในระดับมหภาค		
7. พัฒนาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบขนส่งทางรางให้เป็นที่ยอมรับของภาคเอกชน	-เพื่อพัฒนาระบบรถไฟให้มีความน่าเชื่อถือ เช่น ตารางการวิ่งที่เที่ยงตรง	2556 - 2560	กระทรวงคมนาคม และ รพท.
8. นโยบายสนับสนุนพลังงานทั้งทางหลักและทางเลือก ต้องมีเสถียรภาพและพัฒนา Infrastructure ที่พร้อมสำหรับการจำหน่ายพลังงานทั้งภายในประเทศและเส้นทางหลักที่เชื่อมโยงกับ CLMV	-เพื่อลดต้นทุนพลังงานและอาจจะส่งผลต่อพลังงานสะอาด	2556 - 2560	กระทรวงพลังงาน ปตท.
	-เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงสถานที่จำหน่ายแหล่งพลังงานอย่างทั่วถึง		
9. รัฐบาลควรมีนโยบายเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ หรือสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการเพื่อไปพัฒนาประสิทธิภาพด้าน IT ด้านการประหยัดพลังงานการขนส่ง และพัฒนานวัตกรรมโลจิสติกส์	-เพื่อเปิดโอกาสให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถพัฒนาปรับปรุงคุณภาพโดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าหรือสร้างความแตกต่าง	2556 - 2560	กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์

ตารางที่ 7.3 แผนกลยุทธ์เชิงรับด้านกฎระเบียบและการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

รายละเอียด	เป้าหมาย	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
10. การรวมกลุ่มของธุรกิจขนาดเล็ก	-เพื่อพัฒนาธุรกิจขนาดเล็กให้สามารถทำงานร่วมกับบริษัทโลจิสติกส์ในระดับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2556 – 2560	กระทรวงพาณิชย์ สมาคมโลจิสติกส์
	-เพื่อพัฒนาธุรกิจขนาดเล็กสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ		

7.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

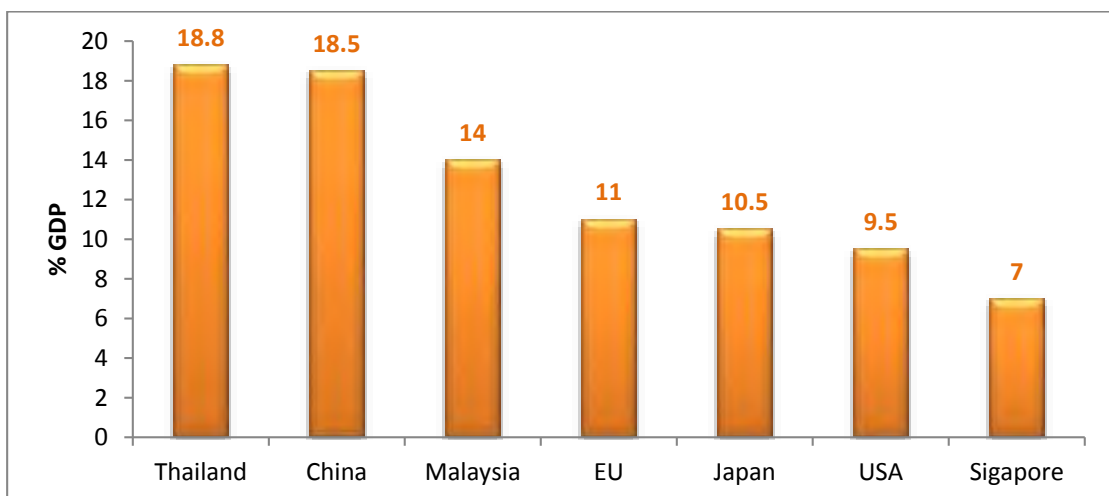
ศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของไทยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆในภูมิภาคอาเซียน พบว่าไทยอยู่ในลำดับที่ 3 รองจากมาเลเซีย และสิงคโปร์ ตามลำดับ (World bank, 2011) โดยในปี 2012 ประเทศไทยมีค่า Logistics Performance Index ในลำดับที่ 38 จากการวิเคราะห์ 155 ประเทศ โดยมีคะแนนอยู่ที่ 3.07 จากคะแนนเต็ม 5 อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบในปีก่อนหน้านี้แม้ค่าคะแนนจะไม่แตกต่างกันมาก แต่ลำดับที่ของศักยภาพด้านโลจิสติกส์ไทยมีแนวโน้มต่ำลง เมื่อทำการวิเคราะห์แยกย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ประเทศไทยมีคะแนนที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของประเทศอื่นๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดด้อยที่ต้องการพัฒนา ได้แก่ ด้านการดำเนินการทางศุลกากร (Customs) สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure) และความสามารถในการจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistic competency)



ภาพที่ 7.1 แสดงค่าคะแนนของ Logistics Performance Index ในมิติด้านต่างๆ ของประเทศสำคัญในกลุ่มเอเชีย

ที่มา: World Bank

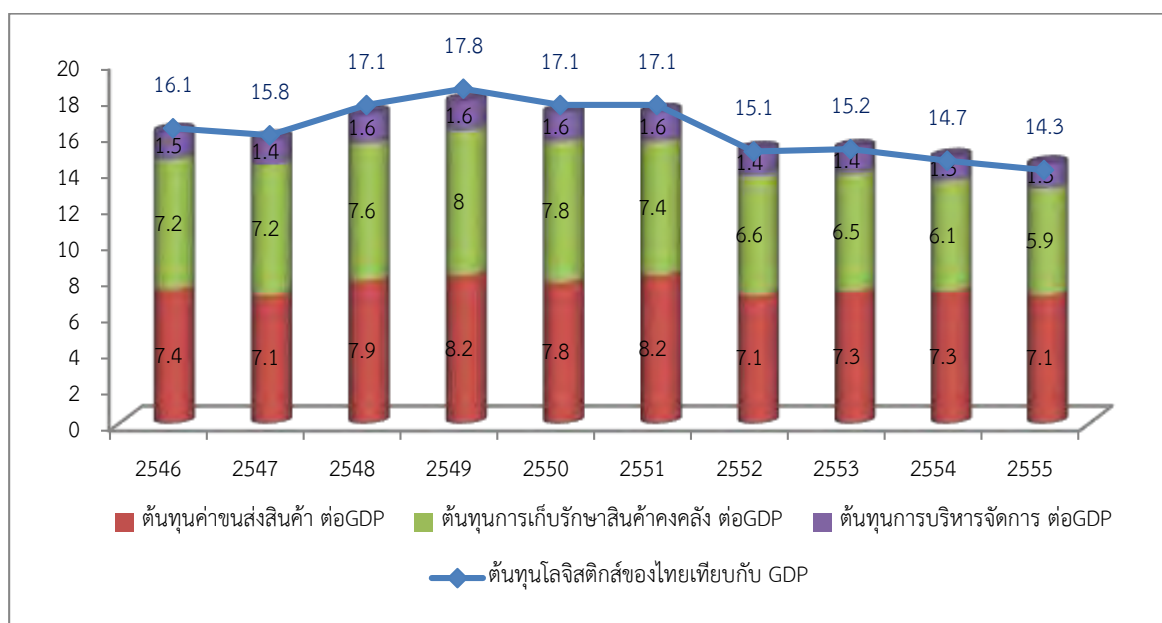
เมื่อวิเคราะห์ภาพต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (logistic cost per GDP) ของแต่ละประเทศ พบว่า ประเทศไทยยังคงมีต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ในระดับที่ค่อนข้างสูงอยู่ที่สัดส่วนประมาณร้อยละ 18.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ในปี 2550 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากกว่าประเทศคู่แข่งอื่น อันได้แก่ จีน (18.5) มาเลเซีย (14) และสิงคโปร์ (7) แสดงให้เห็นถึง ความจำเป็นในการการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย เพื่อการเติบโตทางด้านรายได้ และการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในอนาคตของประเทศ



ภาพที่ 7.2 แสดงค่าต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ปี 2550
ของประเทศคู่แข่งของไทย

ที่มา: เอกสารประกอบการนำเสนอแผนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2555-2559 ของนางอนงค์ ไพจิตรประภาภรณ์ ผู้อำนวยการสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ นำเสนอวันที่ 25 มกราคม 2555

หมายเหตุ: ในปี 2555 สภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้มีการปรับวิธีการคำนวณต้นทุนโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ส่งผลให้ค่าต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ปี 2550 มีค่าเท่ากับ 17.1



ภาพที่ 7.3 แสดงค่าต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติไทย ปี 2546-2555

ที่มา: สภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

อย่างไรก็ดี แม้ต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ไทยจะมีความสูงกว่าประเทศคู่แข่งอื่นๆ แต่แนวโน้มของต้นทุนดังกล่าวก็มีทิศทางที่ปรับตัวลดลง ซึ่งมีสาเหตุสำคัญมาจากการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มากขึ้น การส่งเสริมของภาครัฐในการสร้างสาธัญูปโภคพื้นฐาน และการจัดการทางด้านศุลกากรที่สะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ โดยเฉพาะต้นทุนทางการจัดการ และการเก็บรักษาสินค้าในคลัง แต่ก็ยังคงพบอุปสรรคในการจัดการด้านต้นทุนขนส่ง เนื่องด้วยราคาน้ำมันที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้แล้ว ในปี 2558 การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะสร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจในทุกประเทศให้มีการเติบโตขึ้นอย่างมาก โดยการคาดการณ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย จะแสดงให้เห็นการคาดการณ์ของอัตรา

การเติบโตที่มากขึ้น ของสินค้าที่ไหลเวียนระหว่างประเทศ รวมทั้งการบริการ อาทิ การขนส่ง เป็นต้น อีกทั้ง หากประเทศไทยมีการพัฒนาบริการอย่างเหมาะสม ก็จะสามารถลดเวลาในการขนส่ง (Lead time) และต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (Logistic cost per GDP) ได้อย่างมีนัยสำคัญ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2011) ดังนั้น การวิเคราะห์ผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงมีความจำเป็น เพื่อพิจารณาผลได้ที่จะเกิดขึ้น หากภาครัฐมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาคุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ตามแผนกลยุทธ์ข้างต้น โดยสามารถแสดงให้เห็นภาพผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นแบ่งแยกเป็น เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เชิงเวลา และเชิงต้นทุน ได้ดังตาราง 7.4

ตารางที่ 7.4 ผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย

ผลลัพธ์เชิงปริมาณ	ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ	ผลลัพธ์เชิงเวลา	ผลลัพธ์เชิงต้นทุน
- อันดับรายได้ของประเทศ (Income Class) จะ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น - ผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมต้นน้ำในประเทศไทยสูงขึ้น - ความสามารถในการแข่งขันของประเทศสูงขึ้น	ประสิทธิภาพในการบริการของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์สูงขึ้น	เวลาในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ลดลง (Time Reduction)	ต้นทุนโลจิสติกส์ลดลง (Cost)

7.3.1 ผลลัพธ์เชิงปริมาณ

ในการพิจารณาผลลัพธ์ทางเศรษฐศาสตร์เชิงปริมาณหากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตามแผนกลยุทธ์เชิงรุก (หัวข้อ 7.1) และแผนกลยุทธ์เชิงรับ (หัวข้อ 7.2) จะทำการพิจารณาในเชิงปริมาณตามวิธีทางด้านเศรษฐมิติพื้นฐาน (Basic Econometric) ดังแสดง

อันดับรายได้ของประเทศ (Income Class) จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

เนื่องด้วยธนาคารโลกได้มีการแบ่งอันดับรายได้ของแต่ละประเทศในโลก เพื่อแสดงถึงศักยภาพของประเทศในการพัฒนา เนื่องด้วยอัตราการเติบโตของประเทศที่มีการพัฒนาสูงจะมีค่าค่อนข้างน้อย ดังนั้น ศักยภาพที่

เพิ่มมากขึ้นของประเทศ สามารถแสดงได้ด้วย โอกาสที่ประเทศดังกล่าวจะขยับอันดับทางด้านรายได้ ให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอันดับรายได้ของแต่ละประเทศนั้นจะคำนวณมาจาก รายได้ประชาชาติโดยรวม (Gross National Income: GNI) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็น 4 ระดับได้ดังนี้

- ระดับที่ 1 อันดับรายได้ประเทศต่ำ (Low income) จะมี รายได้ประชาชาติโดยรวมน้อยกว่า 1,005 USD ต่อปี
- ระดับที่ 2 อันดับรายได้ประเทศปานกลางค่อนข้างต่ำ (Lower Middle income) จะมี รายได้ประชาชาติโดยรวมอยู่ระหว่าง 1,006-3,975 USD ต่อปี
- ระดับที่ 3 อันดับรายได้ประเทศปานกลางค่อนข้างสูง (Higher Middle income) จะมี รายได้ประชาชาติโดยรวมอยู่ระหว่าง 3,976-12,275 USD ต่อปี
- ระดับที่ 4 อันดับรายได้ประเทศสูง (High income) จะมี รายได้ประชาชาติโดยรวมมากกว่า 12,276 USD ต่อปี

ในการศึกษาโอกาสที่ประเทศจะสามารถขยับอันดับทางด้านรายได้ จะใช้วิธีการศึกษาที่เรียกว่า Order Logit Model ระหว่างอันดับทางรายได้ของประเทศต่างๆ และ Logistics Performance Index ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพบริการทางด้านโลจิสติกส์ที่เพิ่มมากขึ้น ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง 7.5

ตาราง 7.5 แสดงผลการประมาณการความน่าจะเป็นในการขยับอันดับทางรายได้ของประเทศจากปัจจัยกำหนดด้วย Order Logit Model

Dependent variable: Income Class				
Independent Variables	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
LPI	1.7945	0.2172	8.2630	0.0000
EXPORT	0.0019	0.0051	0.3643	0.7157
IMPORT	-0.0076	0.0089	-0.8559	0.3920
POP	-0.0010	0.0006	-1.6886	0.0913
Akaike info criterion				2.2484
Log likelihood				-158.2604
LR statistic (4 df)				85.8046
Probability(LR stat)				0.0000
LR index (Pseudo-R2)				0.213272

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นถึงอันดับการเพิ่มของคะแนน LPI มีผลกระทบต่ออันดับรายได้ของประเทศ (Income class) โดยหาก LPI เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะส่งผลให้ความน่าจะเป็นอันดับรายได้ของประเทศ (Income class) ของประเทศไทยจะขึ้นจากอันดับที่ 3 ไปอันดับที่ 4 อยู่ที่ 79% ดังนั้นหากประเทศไทยมีการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้ดีขึ้นดังแสดงให้เห็นจากแผนกลยุทธ์ที่มุ่งการพัฒนาทางด้านมาตรฐานวิชาชีพ

การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศไทยสามารถมีคะแนน Logistics Performance Index ที่เพิ่มมากขึ้น และในระยะยาวก็จะมีโอกาสในการเพิ่มอันดับทางรายได้ของประเทศได้

ผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมต้นน้ำในประเทศไทยจะสูงขึ้น

ในการศึกษาหาผลกระทบไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในมูลค่าของผลผลิตของอุตสาหกรรมเป้าหมาย สามารถที่จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต (Input-Output Model) มาคำนวณขนาดของผลกระทบที่จะเกิดกับแต่ละภาคอุตสาหกรรม (Sectors) ซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะประกอบด้วยผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมที่เชื่อมโยงไปข้างหน้า (Forward Linkage) และข้างหลัง (Backward Linkage)

แบบจำลองการวิเคราะห์ที่ใช้ Input-Output Model

สำหรับการศึกษาเพื่อวัดมูลค่าผลกระทบของอุตสาหกรรมเป้าหมายนี้ จะเริ่มจากการใช้ตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต (Input-Output Model) มาเพื่อใช้วิเคราะห์ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจจากการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตามแผนกลยุทธ์เชิงรุก และเชิงรับ โดยขั้นแรกจะพิจารณาการขยายตัวเพิ่มขึ้นของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ เมื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดของผลผลิตในอุตสาหกรรม ก็จะทำให้ทราบถึงผลกระทบไปยังอุตสาหกรรมอื่นๆ ทั้งต้นน้ำและท้ายน้ำ จากค่าสัมประสิทธิ์ของตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต ซึ่งจะช่วยให้สามารถประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดได้ โดยผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นนี้ประกอบด้วย มูลค่าการจ้างแรงงาน และกำไรที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ เนื่องจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์นั้นเป็นอุตสาหกรรมที่อยู่ในส่วนค่อนข้างปลายของห่วงโซ่อุปทาน ดังนั้นการวิเคราะห์จึงใช้แบบจำลองการวิเคราะห์การเชื่อมโยงไปข้างหลัง (Backward Linkage) เพื่อจะพิจารณาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream industry) ได้

สำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการแผนกลยุทธ์ต่างๆ ข้างต้น จะช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ลงไปได้ ดังนั้นการวัดผลกระทบจากอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเป้าหมายจะใช้แนวคิดของ McKinsey ที่กล่าวไว้ว่าการลดต้นทุนขนส่งร้อยละ 1 เทียบเท่ากับการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด (MarketShare) ถึงร้อยละ 5 และการลดต้นทุนโลจิสติกส์ร้อยละ 15 - 20 เทียบเท่ากับการเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ถึงร้อยละ 1.5 - 2 (The McKinsey Quarterly, 2005) สำหรับประเทศไทยนั้น ณ ปี 2555 มีต้นทุนโลจิสติกส์อยู่ที่สัดส่วนประมาณร้อยละ 14.7 หากผลสำรวจจากแบบสอบถามที่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่คาดการณ์ว่าสามารถลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ได้ที่ร้อยละ 25 จึงส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติอยู่ที่ร้อยละ 2 หรือเท่ากับเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติประมาณปีละ 227.26 พันล้านบาท (คำนวณจากผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติปี 2555 ณ ราคาประจำปีมูลค่า 11,363 พันล้านบาท (สภาพัฒน์, 2556))

สำหรับอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในตาราง I-O table นั้นกิจกรรมจะอยู่ในรหัส 150-157 ดังแสดงในตาราง ซึ่งการศึกษานี้จะทำการพิจารณาแยกเป็นกิจกรรม ดังแสดงในตารางที่ 7.6

ตาราง 7.6 กิจกรรมโลจิสติกส์ จำแนกตามตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต

รหัส I-O	Description	รายการ
150	Route & Non route of Road Passenger Transport	การขนส่งโดยรถประจำทางและไม่ประจำทาง
151	Road Freight Transport	การขนส่งสินค้าทางบก
152	Land Transport Supporting Services	การให้บริการแก่การขนส่งทางบก
153	Ocean Transport	การขนส่งทางทะเลหลวงและชายฝั่ง
154	Coastal & Inland Water Transport	การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ
155	Water Transport Services	บริการการขนส่งทางน้ำ
156	Air Transport	การขนส่งทางอากาศ
157	Other Services	บริการเกี่ยวเนื่องกับการขนส่ง
158	Silo And Warehouse	สถานที่เก็บสินค้าและไซโล

ในการวิเคราะห์ผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำด้วยตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิตนั้นจะต้องทำการพิจารณาถึงสาขาเป้าหมายของกิจกรรมโลจิสติกส์แต่ละประเภทก่อน หลังจากนั้นก็นำผลประโยชน์จากระบบประกันพืชผลในสาขาเป้าหมายวิเคราะห์หาตัวคูณทวี (Multiplier) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงต่อไป

ตารางที่ 7.7 แสดงตัวคูณทวี (Multiplier) จำแนกตามกิจกรรมโลจิสติกส์แต่ละประเภท

ประเภทกิจกรรมโลจิสติกส์	เงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทน	ผลตอบแทนการผลิต	ภาษีทางอ้อม
การขนส่งโดยรถประจำทางและไม่ประจำทาง	0.247	0.3158	0.097
การขนส่งสินค้าทางบก	0.2503	0.3264	0.1137
การให้บริการแก่การขนส่งทางบก	0.2201	0.516	0.0133
การขนส่งทางทะเลหลวงและชายฝั่ง	0.2821	0.3318	0.1043

ตารางที่ 7.7 แสดงตัวคูณทวี (Multiplier) จำแนกตามกิจกรรมโลจิสติกส์แต่ละประเภท (ต่อ)

ประเภทกิจกรรมโลจิสติกส์	เงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทน	ผลตอบแทนการผลิต	ภาษีทางอ้อม
การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ	0.2833	0.3912	0.0915
บริการการขนส่งทางน้ำ	0.325	0.3677	0.041
การขนส่งทางอากาศ	0.324	0.2991	0.0943
บริการเกี่ยวเนื่องกับการขนส่ง	0.2607	0.53	0.0399
สถานที่เก็บสินค้าและไซโล	0.2438	0.4615	0.0313

หมายเหตุ การวิเคราะห์จะไม่ครอบคลุมถึงกิจกรรมการขนส่งโดยรถไฟ เนื่องด้วยเป็นกิจกรรมที่อยู่ระหว่างแผนการ
พัฒนาด้านสาธารณูปโภคของประเทศปี 2555-2559

เมื่อพิจารณาถึงผลประโยชน์อุตสาหกรรมต้นน้ำจะต้องพิจารณาในรูปผลตอบแทนแรงงานอันได้แก่
เงินเดือนค่าจ้าง ผลตอบแทนของทุน และภาษีภาครัฐที่เกี่ยวข้อง พบว่า หากมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ
สำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย โดยการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ของแต่ละประเภทกิจกรรมโลจิส
ติกส์ ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวนโยบายของภาครัฐที่จะส่งเสริมแผนกลยุทธ์ เพื่อจะกระทบกิจกรรมใด และมีสัดส่วนอย่างไร
ต่อต้นทุนของแต่ละกิจกรรม อย่างไรก็ตาม การลดต้นทุนโลจิสติกส์ ก็จะส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม
ประชาชาติ และนำไปสู่การผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมต้นน้ำ ที่แสดงออกในรูป เงินเดือนและค่าจ้าง ค่าตอบแทน
และภาษีทางอ้อมที่จะเพิ่มมากขึ้น ดังแสดงในตาราง 7.8

ผลการศึกษา พบว่า หากมีการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ที่กระทบต่อกิจกรรมบริการเกี่ยวเนื่องกับการขนส่ง
จะสร้างผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำมากที่สุด ตามมาด้วย การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ และการให้บริการ
แก่การขนส่งทางบก ตามลำดับ นั่นคือ หากกลยุทธ์การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ได้ส่งผลกระทบไปยังกิจกรรม
บริการเกี่ยวเนื่องกับการขนส่งเพียงอย่างเดียว ก็จะสร้าง ผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำที่นอกเหนือจากมูลค่าของ
อุตสาหกรรมที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว เงินเดือนและค่าจ้างจะเพิ่มขึ้นมีมูลค่า 59.25 ล้านบาท ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นมีมูลค่า
120.44 ล้านบาท และภาษีทางอ้อมเพิ่มขึ้นมีมูลค่า 9.06 ล้านบาท

ตารางที่ 7.8 แสดงผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมต้นน้ำ จำแนกตาม เงินเดือนค่าจ้างค่าตอบแทน ผลตอบแทนของทุน และภาษีทางอ้อม ของกิจกรรมโลจิสติกส์แต่ละประเภท

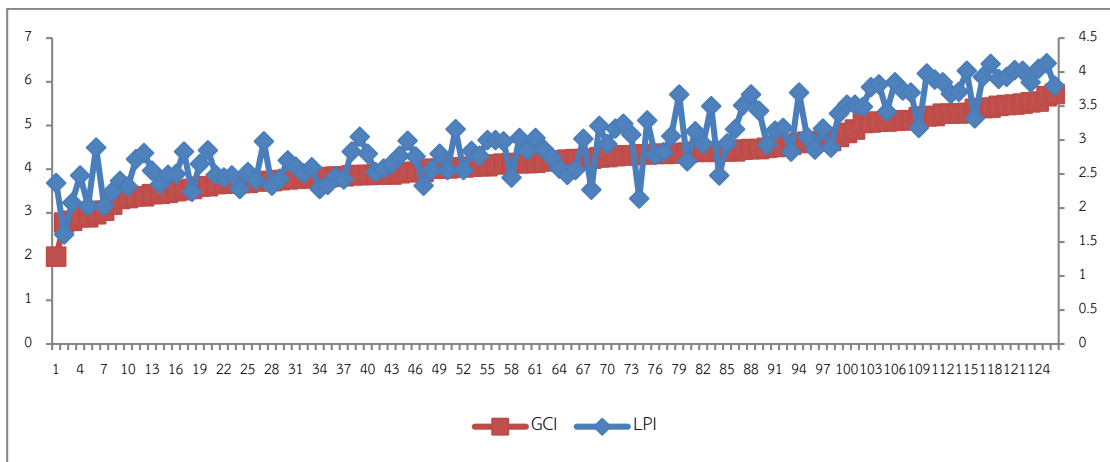
ประเภทกิจกรรมโลจิสติกส์	เงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทน	ผลตอบแทน ของทุน	ภาษี ทางอ้อม	ผลประโยชน์ อุตสาหกรรมต้นน้ำ
การขนส่งโดยรถประจำทางและไม่ ประจำทาง	56.12	71.78	22.04	149.93
การขนส่งสินค้าทางบก	56.89	74.18	25.83	156.90
การให้บริการแก่การขนส่งทางบก	50.01	117.27	3.03	170.31
การขนส่งทางทะเลหลวงและชายฝั่ง	64.11	75.41	23.71	163.23
การขนส่งทางน้ำภายในประเทศ	64.39	88.90	20.80	174.10
บริการการขนส่งทางน้ำ	73.86	83.56	9.33	166.74
การขนส่งทางอากาศ	73.63	67.98	21.43	163.04
บริการเกี่ยวเนื่องกับการขนส่ง	59.25	120.44	9.06	188.75
สถานที่เก็บสินค้าและไซโล	55.40	104.88	7.11	167.39

หน่วย: พันล้านบาท

ที่มา: จากการคำนวณ

ความสามารถในการแข่งขันของประเทศจะมีมากขึ้น

เมื่อทำการพิจารณาความสามารถในการแข่งขันของแต่ละประเทศในโลก โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสามารถในการแข่งขัน (Global competitiveness Index: GCI) ของ 125 ประเทศในโลกเปรียบเทียบกับ Logistics Performance Index ของแต่ละประเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation) เท่ากับ 0.8586 และเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน ดังแสดงได้ในรูป



ภาพที่ 7.4 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่าง GobaI competitiveness Index และ Logistics Performance Index ของ 125 ประเทศในโลก

ที่มา: World Bank

ตาราง 7.9 แสดงผลการประมาณการปัจจัยกำหนด Logistics Performance Index ต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square)

Dependent variable: GobaI Competitive Index				
Independent variables	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
intercept	1.0101	0.1760	5.7391	0.0000
LPI	1.0862	0.0582	18.6561	0.0000
R-squared	0.7373			
Adjusted R-squared	0.7352			
F-statistic	348.0505			
Prob(F-statistic)	0.0000			
Durbin-Watson stat	1.7490			

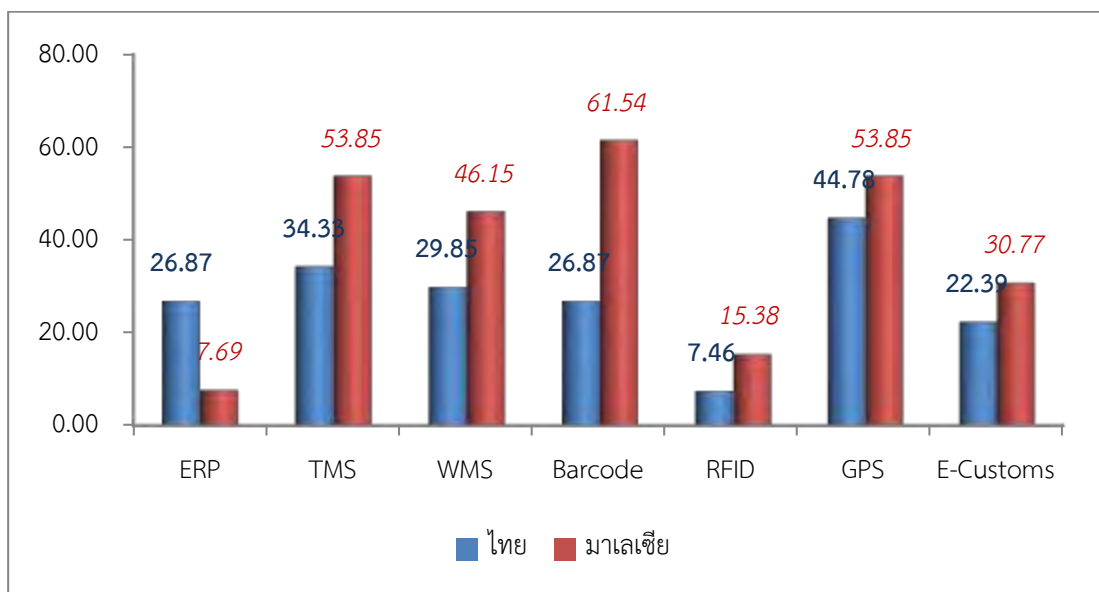
ผลการวิเคราะห์แสดงถึงความเป็นปัจจัยเกี่ยวพันกันระหว่างศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของแต่ละประเทศที่จะสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกนั่นเอง เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดของความสามารถในการแข่งขันจากศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ ด้วยวิธีทางกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary laest square) พบว่า อันดับการเพิ่มของคะแนน LPI มีผลกระทบต่อคะแนน GCI โดยหาก LPI เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะส่งผลให้คะแนน GCI เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 1.086 คะแนน

7.3.2 ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ

ในการพิจารณาผลลัพธ์ทางเศรษฐศาสตร์เชิงคุณภาพ หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตามแผนกลยุทธ์เชิงรุก และแผนกลยุทธ์เชิงรับ จะทำการพิจารณาจากผลการออกแบบสำรวจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ระหว่างประเทศไทย เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่สำคัญทางด้านโลจิสติกส์คือ มาเลเซีย โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงเปรียบเทียบ ได้ผลลัพธ์ ดังแสดงรูปภาพที่ 7.5

ประสิทธิภาพในการบริการของอุตสาหกรรมจะสูงขึ้น

ข้อค้นพบที่สำคัญสำหรับการศึกษานี้ คือ ความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ในด้านต่างๆ ซึ่งจากแผนกลยุทธ์จะพบว่า การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการในภาคโลจิสติกส์ ทั้งทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับคุณภาพบริการด้านต่างๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพที่ 7.5 แสดงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ทั้งภายในผู้ประกอบการ หรือการใช้ในผู้ว่าจ้างภายนอก (Outsource)

ที่มา: จากแบบสำรวจ

เมื่อทำการพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ทั้งภายในผู้ประกอบการ หรือการใช้ในผู้ว่าจ้างภายนอก (Outsource) พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน 4 กลุ่มสำคัญ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการโลจิสติกส์ (IT for logistic management) ได้แก่ ERP TMS และ WMS เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการคลังสินค้า (IT for warehouse management) ได้แก่ Barcode และ RFID

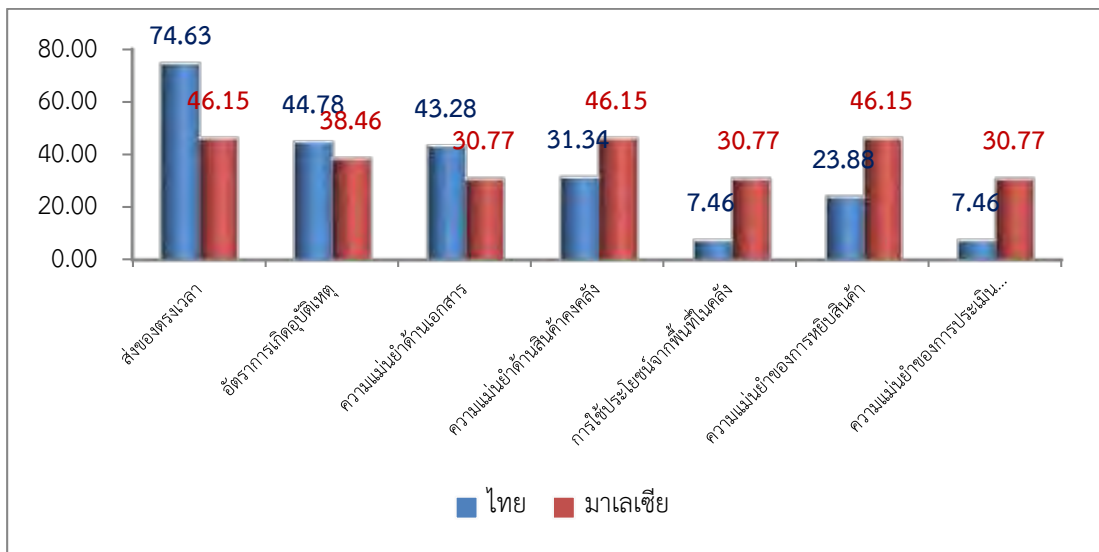
เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการจัดการในระบบการเดินรถ (IT for tracking system) ได้แก่ GPS และเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการพิธีการศุลกากร ได้แก่ E-customs

ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการจัดการโลจิสติกส์ พบว่า ผู้ให้บริการไทยยังคงมีสัดส่วนการใช้น้อยกว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์มาเลเซีย และยังมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่ไม่สูงมากนัก โดยในระบบ ERP ที่เป็นระดับเทคโนโลยีปานกลาง ผู้ประกอบการไทยมีสัดส่วนการใช้อย่างต่ำกว่าผู้ประกอบการมาเลเซีย (เทคโนโลยี ERP ผู้ประกอบการไทยใช้ร้อยละ 26.87, ผู้ประกอบการมาเลเซียใช้ร้อยละ 7.69) ในขณะที่ระดับเทคโนโลยีที่ค่อนข้างสูง อาทิ TMS และ WMS ผู้ประกอบการไทยมีการใช้น้อยกว่าผู้ประกอบการมาเลเซียอย่างชัดเจน (เทคโนโลยี TMS ผู้ประกอบการไทยใช้ร้อยละ 34.33, ผู้ประกอบการมาเลเซียใช้ร้อยละ 53.85 และเทคโนโลยี WMS ผู้ประกอบการไทยใช้ร้อยละ 29.85, ผู้ประกอบการมาเลเซียใช้ร้อยละ 46.15)

เป็นที่น่าสนใจอย่างมาก สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการจัดการคลังสินค้า ที่รูปกราฟแสดงให้เห็นการใช้งานอย่างแพร่หลายของระบบ Barcode ของผู้ให้บริการมาเลเซียถึงร้อยละ 61.54 ในขณะที่ผู้ประกอบการไทยใช้เพียงร้อยละ 26.87 สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการจัดการคลังสินค้าระดับสูง RFID ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของมาเลเซีย ก็ยังคงมีสัดส่วนการใช้น้อยกว่าไทย (เทคโนโลยี RFID ผู้ประกอบการไทยใช้ร้อยละ 7.46, ผู้ประกอบการมาเลเซียใช้ร้อยละ 15.38)

สำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ อาทิ GPS และ E-customs ก็ยังคงมีลักษณะการใช้เทคโนโลยีของผู้ประกอบการไทยในสัดส่วนที่น้อยกว่ามาเลเซีย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จะต้องมุ่งเน้นการใช้ระบบสารสนเทศต่างๆ ให้มากขึ้น

เมื่อพิจารณาดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ประกอบการที่ให้กับลูกค้า จะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้ โดยสามารถแสดงดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ประกอบการไทยเทียบกับผู้ประกอบการมาเลเซียได้ดังรูป



ภาพที่ 7.6 แสดงดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ให้กับลูกค้า
ที่มา: จากแบบสำรวจ

จากรูปแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยยังคงให้ความสำคัญส่วนใหญ่ของประสิทธิภาพการทำงานต่อความต้องการพื้นฐานทางด้านโลจิสติกส์ อาทิ การส่งของตรงเวลา อัตราการเกิดอุบัติเหตุ และความแม่นยำทางด้านเอกสาร แสดงถึงผู้ประกอบการไทยยังมิได้มีศักยภาพในการให้บริการที่สูงมากนัก หากเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการมาเลเซีย ที่มีการทำดัชนีวัดประสิทธิภาพของการบริการ เน้นไปในด้านโลจิสติกส์ที่มีความลึกมากขึ้น อาทิ ความแม่นยำด้านสินค้าคงคลัง การใช้ประโยชน์สินค้าคงคลัง ความแม่นยำในการหีบสินค้า และความแม่นยำในการประเมินงบประมาณด้านโลจิสติกส์ เป็นสำคัญ

ผู้ประกอบการไทยจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการให้มีมากขึ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม เมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ต่อไป

7.3.3 ผลลัพธ์เชิงเวลา

เวลาในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์จะลดลง (Time Reduction)

ในการพิจารณาผลลัพธ์ทางด้านเวลา หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ตามแผนกลยุทธ์เชิงรุก และแผนกลยุทธ์เชิงรับ โดยพิจารณาจากผลการออกแบบสำรวจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยจำนวน 67 ราย ดังแสดงในตาราง พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 35.82 มีการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการดำเนินการให้เวลาที่ใช้ทางด้านโลจิสติกส์ลดลง (Time Reduction) โดยเมื่อพิจารณาจำนวนเวลาที่สามารถลดลงได้ หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จากการคำนวณค่ากลาง (Median) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะคาดการณ์ว่าสามารถลดเวลาที่ใช้ในด้านโลจิสติกส์อยู่ที่ร้อยละ 30 ซึ่งเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันต่อไปในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น ภาครัฐจึงควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างข้อได้เปรียบการลดเวลาในการดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์ลงอย่างเหมาะสมต่อไป

ตารางที่ 7.10 แสดงจำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีการดำเนินกิจกรรมที่สร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และ สัดส่วนที่ผู้ประกอบการคาดว่าจะดำเนินการได้ในแต่ละกิจกรรม

กิจกรรมที่สร้างข้อได้เปรียบใน การแข่งขัน	1.การลด ต้นทุน	2.การลด เวลา	3.ปรับปรุง การใช้ ประโยชน์จาก ทรัพยากร	4.ปรับปรุง ระดับการ ให้บริการ	5.การบูรณา การห่วงโซ่ อุปทาน
จำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่มี ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในแต่ละ กิจกรรม (ราย)	32	24	13	25	5
ร้อยละ	47.76	35.82	19.40	37.31	7.46
สัดส่วนที่ผู้ประกอบการคาดว่าจะ ดำเนินการได้ในแต่ละกิจกรรม (ค่ามัธยฐาน)	25	30	40	30	N/A

ที่มา: คำนวณจากแบบสอบถาม

7.3.4 ผลลัพธ์เชิงต้นทุน

ต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ลดลง (Cost)

เช่นเดียวกับการดำเนินการลดเวลา การลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ก็เป็นอีกกิจกรรมที่สร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน จากผลการออกแบบสำรวจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย จำนวน 67 ราย พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 47.76 มีการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการดำเนินการลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ลง (Cost Reduction) โดยเมื่อพิจารณาจำนวนต้นทุนที่สามารถลดลงได้ หากมีการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ จากการคำนวณค่ากลาง (Median) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะคาดการณ์ว่าสามารถลดต้นทุนอยู่ที่ร้อยละ 25 ซึ่งเป็นสร้างมูลค่าเพิ่มทางด้านเศรษฐกิจ และส่งผลกระทบต่อเนื่องไปยังการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติต่อไป

7.3.5 ประเมินผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย

จากการวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์ข้างต้น จะสามารถสรุปผลการประมาณการผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ หากมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย ตามแผนกลยุทธ์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 7.11 ประเมินการผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย

ประเภทของผลลัพธ์	ผลลัพธ์	ประมาณการผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์
เชิงปริมาณ	อันดับรายได้ของประเทศ (Income Class) จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น	การพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้สามารถเพิ่ม LPI 1 คะแนน จะส่งผลให้ความน่าจะเป็นอันดับรายได้ของประเทศ (Income class) ของประเทศไทยจะขึ้นจากอันดับที่ 3 ไปอันดับที่ 4 อยู่ที่ 79%
	ผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมต้นน้ำในประเทศไทยสูงขึ้น	การพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยการลดต้นทุนโลจิสติกส์ร้อยละ 25 จะยังประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมต้นน้ำ 149.93-188.75 พันล้านบาท (แล้วแต่ผลกระทบต่อกิจกรรมประเภทใด)
	ความสามารถในการแข่งขันของประเทศสูงขึ้น	การพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้สามารถเพิ่ม LPI 1 คะแนน ผลกระทบต่อคะแนน GCI เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 1.086 คะแนน ความสามารถในการแข่งขันของประเทศมากขึ้น
เชิงคุณภาพ	ประสิทธิภาพในการบริการของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์สูงขึ้น	ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรมีการปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงขึ้น และครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งควรพัฒนาคุณภาพบริการไปในด้านโลจิสติกส์ภาพลักษณ์มากขึ้น อาทิ ความแม่นยำด้านสินค้าคงคลัง การใช้ประโยชน์สินค้าคงคลัง ความแม่นยำในการหยิบสินค้า และความแม่นยำในการประเมินงบประมาณด้านโลจิสติกส์
เชิงเวลา	เวลาในการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ลดลง (Time Reduction)	ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 35.82 มีการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการดำเนินการให้เวลาที่ใช้ทางด้านโลจิสติกส์ลดลง และคาดการณ์ว่าสามารถลดเวลาที่ใช้ในด้านโลจิสติกส์อยู่ที่ร้อยละ 30

ตารางที่ 7.11 ประเมินการผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับ
อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย (ต่อ)

ประเภทของผลลัพธ์	ผลลัพธ์	ประมาณการผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์
เชิงต้นทุน	ต้นทุนโลจิสติกส์ลดลง (Cost)	ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 47.76 มีการสร้าง ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการดำเนินการ ลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ลง และคาดการณ์ว่า สามารถลดต้นทุนอยู่ที่ร้อยละ 25

จากการประมาณการผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์ในทุกด้านที่เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่ามีมูลค่าทางเศรษฐกิจ
ค่อนข้างมากต่อประเทศ ดังนั้น ภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย
เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของทุกภาคส่วนต่อไปในอนาคต

7.4 สรุป

จากการวิเคราะห์การวิเคราะห์ผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับ
อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยพบว่า ค่าคะแนนของ Logistics Performance Index (LPI) ที่
ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการดำเนินการทางศุลกากร (Customs) สิ่งอำนวยความสะดวก
(Infrastructure) การจัดเตรียมการขนส่งระหว่างประเทศ (International shipment preparation)
ความสามารถในการจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistic competency) การติดตามและตรวจสอบย้อนกลับ (Tracking
and tracing) และเวลา (Timeliness) มีความสัมพันธ์กับอันดับรายได้ของประเทศ (Income class) และใน
ขณะเดียวกัน จากการวิเคราะห์ตารางปัจจัยการผลิต-ผลผลิต (Input-Output Model) การเพิ่มประสิทธิภาพ
ด้านโลจิสติกส์จะส่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะประกอบด้วยผลประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมที่เชื่อมโยงไปข้างหน้า
(Forward Linkage) และข้างหลัง (Backward Linkage) ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่
ประกอบด้วยแผนเชิงรุกและเชิงรับ สามารถสรุปตามกรอบของ LPI ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7.12 สรุปแผนเชิงรุกเชิงรับเทียบกับปัจจัยใน LPI

ปัจจัยใน LPI	ปัจจัยใน LPI	ที่มาของประเด็น
ด้านการดำเนินการทางศุลกากร (Customs)	1. การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อสนับสนุนต่อระบบโลจิสติกส์และการนำเข้าส่งออก	จากการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure)	1. การปรับปรุงระบบงานของภาครัฐเพื่อเอื้ออำนวยให้การพัฒนาศาสตร์โลจิสติกส์ไทยมีประสิทธิภาพ	-เป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องรีบทำ จากการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบงานของภาครัฐ
	2. การปรับปรุงมาตรฐานรถบรรทุก และ container ให้เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกับประเทศเพื่อนบ้าน	-ในส่วนของมาตรฐานรถบรรทุก และ container พบจากการ survey ในประเทศ CLMV
	3. พัฒนาโครงข่ายระบบรางคู่ให้ครอบคลุมในประเทศและเชื่อมโยงกับ CLMV เพื่อเน้น Freight Transport	
	4. พัฒนา free zone ให้มีศักยภาพ เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้ประโยชน์น้อยมาก	
	5. เชื่อมโยงการเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งโดยการพัฒนา Container yard, หั้วรถจักรและแคร่	

ตารางที่ 7.12 สรุปแผนเชิงรุกเชิงรับเทียบกับปัจจัยใน LPI (ต่อ)

ปัจจัยใน LPI	ปัจจัยใน LPI	ที่มาของประเด็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure)	6. พัฒนาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบขนส่งทางรางให้เป็นที่ยอมรับของภาคเอกชน	เป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องรีบทำจากการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
	7. นโยบายสนับสนุนพลังงานทั้งทางหลักและทางเลือก ต้องมีเสถียรภาพและพัฒนา Infrastructure ที่พร้อมสำหรับการจำหน่ายพลังงานทั้งภายในประเทศและเส้นทางหลักที่เชื่อมโยงกับ CLMV	
	8. รัฐบาลควรมีนโยบายเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำ หรือสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการเพื่อไปพัฒนาประสิทธิภาพด้าน IT ด้านการประหยัดพลังงานการขนส่ง และพัฒนานวัตกรรมโลจิสติกส์	จากการสัมภาษณ์พบว่า SMEs ของสิงคโปร์จะได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลในประเด็นพัฒนาเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก
ความสามารถในการจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistics competency)	1. พัฒนามาตรฐานทักษะแรงงาน/มาตรฐานวิชาชีพ (Workforce skills qualification)	- จากการวิเคราะห์ SERV QUAL และการสัมภาษณ์ พบว่าพนักงานไทย
	2. พัฒนาผู้ประกอบการและผู้บริหาร	โดยเฉพาะใน SMEs ยังขาดความเป็นมืออาชีพ และความสามารถเชิง
	3. พัฒนาพนักงานในระดับบริหาร	สมรรถนะ ทำให้ยังไม่สามารถให้บริการ
	4. พัฒนาพนักงานในระดับปฏิบัติการ	ได้ดีเมื่อเทียบกับมาเลเซีย
	5. พัฒนาแรงงานใน CLMV	-จากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม
	6. การรวมกลุ่มหรือเครือข่ายของธุรกิจขนาดเล็ก	-จากการสัมภาษณ์ทั้งภายในและต่างประเทศ SMEs ที่มีขนาดเล็กอาจจะประสบปัญหาเพราะบริษัทขนาดใหญ่อาจจะมองข้ามที่จะทำเครือข่ายด้วย

ตารางที่ 7.12 สรุปแผนเชิงรุกเชิงรับเทียบกับปัจจัยใน LPI (ต่อ)

ปัจจัยใน LPI	ปัจจัยใน LPI	ที่มาของประเด็น
การจัดเตรียมการขนส่งระหว่างประเทศ (International shipment preparation)	1. ส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่เป็นทั้ง 3PL และ 4PL รวมทั้งธุรกิจด้าน IT และให้คำปรึกษา	จากการสัมภาษณ์พบความต้องการลงทุนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศ CLMV
	2. ส่งเสริมการขยายธุรกิจประกันภัยใน CLMV	เพื่อให้การไหลของสินค้าระหว่างประเทศมีระบบในการรองรับความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐาน
	3. สนับสนุนการสร้างเครือข่ายระหว่างประเทศ	เพื่อสร้างศักยภาพให้กับ SMEs ในการสร้างเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงการขนส่งระหว่างประเทศ ที่ค้นพบจาก SERV QUAL ที่ไทยยังไม่มีเครือข่ายระหว่างประเทศมากนัก
การติดตามและตรวจสอบย้อนกลับ (Tracking and tracing) และเวลา (Timeliness)	1. การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	จากแบบสอบถาม และประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ในปัจจุบัน SMEs ของสิงคโปร์ได้มีการใช้งานในส่วนของ TMS และ CRM เพื่อใช้เชื่อมโยงกับลูกค้าและจัดการขนส่ง โดยระบบกำลังเป็น Cloud computing

บทที่ 8

การปรับตัวของ ผู้ประกอบการไทย

จากการรวบรวมข้อมูลทฤษฎีและปฏิกิริยาที่ได้จากการสำรวจในพื้นที่ รวมทั้งแนวทางที่ดีในทางปฏิบัติของการจัดการโลจิสติกส์ที่ดี ในบทนี้จึงนำเสนอแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ โดยมีมุมมองเริ่มจากการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่นำเอาจุดแข็งที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยมีขีดความสามารถสูงอันดับที่ 3 ของอาเซียน ประกอบกับตำแหน่งที่ตั้งที่เหมาะสมของไทยที่เป็นจุดศูนย์กลางหรือ Hub ของอาเซียน โดยมุ่งการพัฒนาผู้ประกอบการโลจิสติกส์ให้เป็น Forth party logistics (4PL) และการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะของพนักงานและผู้บริหาร

8.1 รูปแบบการบริหารจัดการ

ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยส่วนใหญ่จากการสำรวจเป็น Prime Asset Provider และ Third Party Logistics Provider (3PL) ทั้งนี้ Prime Asset Provider เป็นผู้ให้บริการที่มีสัญญาระยะสั้นหรือรับงานเป็นครั้งคราว และลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการเป็นบางลักษณะงาน เช่น งานขนส่ง งานคลังสินค้า เป็นต้น ในขณะที่ 3PL จะเป็นผู้ให้บริการที่มีสัญญาระยะยาวกับลูกค้า โดยผู้ประกอบการ 3PL จะมุ่งเน้นในการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินที่มีอยู่ในการให้บริการระดับปฏิบัติการแก่ลูกค้าทางด้านโลจิสติกส์

แต่ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มการพัฒนาทางธุรกิจของประเทศในกลุ่ม CLMV ที่จะมีการค้าและการลงทุนเกิดขึ้นในอนาคต จะส่งผลโดยตรงต่อความต้องการการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ในภูมิภาคนี้ เพื่อส่งเสริมการลงทุนด้านโลจิสติกส์ใน CLMV ที่มีความต้องการทั้งความรู้ ทรัพยากร และวิธีการในการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ที่เป็นมืออาชีพ การมุ่งเน้นพัฒนาผู้ประกอบการโลจิสติกส์ให้สามารถก้าวเข้าสู่การเป็น Fourth Party Logistics Provider (4PL) ที่เป็นผู้เชื่อมโยงทรัพยากร ความสามารถ และเทคโนโลยีขององค์กรตัวเอง และของผู้ให้บริการโลจิสติกส์รายอื่น ๆ ในการออกแบบหรือแก้ไขปัญหาทางด้านโลจิสติกส์ให้แก่ลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง จุดแข็งของ 4PL คือ ความสามารถในการจัดการบริการที่หลากหลาย และช่วยแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเฉพาะด้านให้แก่ลูกค้าได้ โดยที่องค์กรอาจจะเป็นลักษณะการลงทุนร่วม (Joint Venture) หรือเป็นบริษัทที่มีการบริหารร่วมกัน ซึ่งสามารถมีรูปแบบได้ 2 รูปแบบ คือ Joint Service Company: JSC และ Virtual Network Consortia:

VNC (โครงการศึกษาพัฒนาศักยภาพการขนส่งสินค้าผ่านแดนของไทยเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางคมนาคมขนส่งในภูมิภาคอินโดจีน, 2550)

- Joint Service Company: JSC เป็นรูปแบบบริหารจัดการที่มีบริษัทตั้งแต่ 2 บริษัทขึ้นไปมาทำงานร่วมกันเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ (Strategic Partnership) โดยอาจจะมีบริษัทอื่นๆ เข้ามาเป็นพันธมิตรเสริมเพื่อให้ JSC ที่บริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า JSC จะเป็นรูปแบบของบริษัทที่เป็นเจ้าของร่วมกัน และบริหารร่วมกันด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่ใหม่และสร้างสรรค์ (Innovative Culture) โดยที่บริษัทต่างๆ ที่มาร่วมกันจะต้องมีข้อกำหนดที่ตกลงร่วมกันไว้ตั้งแต่แรกทั้งในเรื่องของเงินทุนและการปฏิบัติการ ทั้งนี้รูปแบบการบริหารจัดการในลักษณะนี้ยังไม่เกิดขึ้นในแถบเอเชียแปซิฟิก

- Virtual Network Consortia: VNC เป็นการบริหารจัดการของกลุ่มบริษัทที่จะมาร่วมมือกันในการให้บริการที่พิเศษหรือเฉพาะเจาะจงกับลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างและหลากหลายในเชิงลึก ดังนั้น VNC จึงเป็นการรวมกันของผู้ส่งมอบ เพื่อให้ได้ความสามารถทางสินค้า เทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการ ซึ่งอาจรวมถึงบริการทางการเงิน บริการประกันภัย และบริการให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย หรืออีกนัยหนึ่งคือการอำนวยความสะดวกในลักษณะ one stop service ที่มีการร่วมมือกันทำงานจากหลาย ๆ บริษัท

8.2 การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีเป้าหมายเพื่อการบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในลักษณะบูรณาการที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ทุกหน่วยงาน/องค์กรในกระบวนการโซ่อุปทานได้ประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการจัดการระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยก้าวเข้าสู่ 4PL

1) การเชื่อมโยงข้อมูลทางธุรกิจภายในโซ่อุปทาน

เปรียบเทียบการเชื่อมโยงกันในแนวดิ่ง (Vertical Integration) ตั้งแต่ผู้ผลิตวัตถุดิบ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขั้นต่างๆ และผู้ให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์ โดยในมุมมองของผู้ให้บริการโลจิสติกส์จะมุ่งเน้นในแผนการจัดส่งและกระจายสินค้า ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การเพิ่มปริมาณการบรรทุกสินค้าในรถเที่ยวกลับ หรือแม้แต่การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์จะต้องมีการวิเคราะห์เพื่อจัดสรรทรัพยากร เช่น รถ คน พาเลท ให้เหมาะสมกับความต้องการและวางแผนรองรับการเติบโตในอนาคตของลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่งคือ Enterprise Resource Planning เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและทำให้ข้อมูลสารสนเทศสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ(โครงการศึกษาพัฒนาศักยภาพการขนส่งสินค้าผ่านแดนของไทยเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางคมนาคมขนส่งในภูมิภาคอินโดจีน, 2550)

ในฐานะของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ ระบบการจัดการขนส่งหรือ Transport Management System (TMS) เป็นระบบสำคัญที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ขนาดเล็กและกลางต้องมีเพื่อบริหารจัดการระบบขนส่งให้มี

ประสิทธิภาพซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนจนกระทั่งการติดตามการขนส่ง นอกจากนี้การจัดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือ Customer Relationship Management (CRM) เป็นระบบที่จะเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการ ที่จะเป็นที่เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ควรสนับสนุนการพัฒนาระบบการบริหารจัดการระบบการขนส่งที่เชื่อมโยงถึงกันตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Optimization of Supply Chain Management) และสามารถตรวจสอบการเคลื่อนย้ายสินค้าได้

ในส่วนของประเทศสิงคโปร์นั้น ผู้ประกอบการชาวสิงคโปร์ส่วนใหญ่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้การบริหารจัดการโดยปัจจุบันรัฐบาลสิงคโปร์มุ่งเน้นในการยกระดับความสามารถของผู้ประกอบการสิงคโปร์ให้ผู้ประกอบการใช้ระบบบริหารจัดการผ่าน Cloud Computing เพื่อใช้ในการบริหารจัดการรับคำสั่งซื้อสั่งผลิต/ซื้อ และกระจายสินค้า ซึ่งเป็นจะแนวทางสนับสนุนผู้ประกอบการสิงคโปร์ดำเนินธุรกิจได้อย่างรวดเร็วในทุกๆ ที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าถึงจึงเป็นการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจแบบ Virtual Enterprise ได้เป็นอย่างดี

2) การเชื่อมโยงข้อมูลทางการตลาดระหว่างผู้ประกอบการ

เปรียบเทียบการเชื่อมโยงกันในแนวนาน (Horizontal Integration) ระหว่างผู้ประกอบการในสาขาธุรกิจเดียวกัน เช่น ธุรกิจการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หรือ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ขนาดกลางและย่อมได้มีโอกาสร่วมมือกันในลักษณะเครือข่ายหรือ Network เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการเพื่อการขนส่งโดยมีเป้าหมายให้เกิดการลดต้นทุนในการวิ่งเที่ยวเปล่าจากกลับ ซึ่งตรงนี้จะเน้นในลักษณะของเว็บไซต์ที่จะต้องทำงานร่วมกัน การร่วมมือในลักษณะนี้จะช่วยให้เกิดความร่วมมือในลักษณะเครือข่ายได้เป็นอย่างดี (โครงการศึกษาพัฒนาศักยภาพการขนส่งสินค้าผ่านแดนของไทยเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางคมนาคมขนส่งในภูมิภาคอินโดจีน, 2550)

8.3 การพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล

การพัฒนามูลากรด้านโลจิสติกส์ของไทย ควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มทั้งกำลังคน และศักยภาพในการพัฒนาความรู้และควมพร้อมในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการในกระบวนการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ซึ่งแนวทางที่ภาครัฐบาลควรมีบทบาทในการวางนโยบายการพัฒนาโดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่

1) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการระดับปฏิบัติการให้แก่บุคลากรทั้งในภาคการผลิตและอุตสาหกรรม ภาคเกษตรกรรม แปรรูปและในภาคธุรกิจให้บริการขนส่ง โดยต้องเป็นหลักสูตรอบรมที่เหมาะสมในแต่ละวิชาชีพ เช่น นักปฏิบัติการ

คลัง พนักงานขับรถ พนักงานจัดซื้อ เป็นต้น ทั้งนี้หลักสูตรจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ ที่ทางกระทรวงแรงงานกำลังพัฒนาอยู่

2) ร่วมมือกับกระทรวงการศึกษาในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์โดยมุ่งเน้นในระดับ ปวช. ปวส. เพื่อให้นักศึกษาเรียนจบแล้วสามารถทำงานได้ทันที

3) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาพนักงานระดับนักวิเคราะห์ เพื่อให้มีศักยภาพในการตัดสินใจด้านโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานที่เหมาะสม ประกอบด้วย ทักษะต่าง ๆ เช่น การพยากรณ์ยอดขายหรือการตลาด การวางแผนการผลิต การวางแผนจัดซื้อ การวางแผนโลจิสติกส์ขาเข้า การวางแผนโลจิสติกส์ขาออก การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

4) จัดอบรมเพื่อพัฒนาผู้บริหาร ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีทักษะในระดับวิเคราะห์แล้วจึงต่อยอดในภาพกว้าง เช่น กฎหมายระหว่างประเทศ รายละเอียดของประเทศในอาเซียนที่สนใจจะลงทุน การวิเคราะห์ด้านการเงิน การลงทุน เป็นต้น

5) ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจผ่านกระบวนการ Business Matching ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดการร่วมลงทุนและความร่วมมือเชิงพันธมิตร (Strategic Alliance) ระหว่างผู้ให้บริการของไทย และระหว่างผู้ให้บริการของไทยกับผู้ให้บริการขนาดเล็กหรือขนาดกลางของต่างประเทศ โดยการสนับสนุนบทบาทขององค์กรวิชาการ สมาคมภาคเอกชน และสมาคมโลจิสติกส์แห่งประเทศไทย และระหว่างผู้ให้บริการระบบบริหารจัดการการขนส่งของไทย กับผู้ให้บริการระบบบริหารจัดการการขนส่งระหว่างประเทศ (Business Matching) เพื่อเพิ่มศักยภาพการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ที่เป็นประโยชน์ และการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ร่วมกัน (Cost Sharing) เช่น รถบรรทุก และคลังสินค้า เพื่อขยายขอบข่ายของบริการให้เป็นแบบเบ็ดเสร็จ (Integrated Services) มากขึ้น (โครงการศึกษาพัฒนาศักยภาพการขนส่งสินค้าผ่านแดนของไทยเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางคมนาคมขนส่งในภูมิภาคอินโดจีน, 2550)

8.4 การพัฒนาระบบ Hub and Spoke ในภูมิภาค

เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงโครงข่ายโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในภูมิภาคอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบ Hub and Spoke ในระดับภูมิภาคจะสามารถช่วยปรับกระบวนการโลจิสติกส์และขนส่งในโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมที่เป็นยุทธศาสตร์ของประเทศมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการค้าการลงทุนใน CLMV

การพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการในรูปแบบ Hub and Spoke ขึ้นในแต่ละภูมิภาค จึงควรมีการกำหนดพื้นที่ที่เป็นศูนย์บริหารจัดการระบบการขนส่งในแต่ละภูมิภาค ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงข่ายระบบสื่อสาร ทั้งนี้หน้าที่ของ Hub ในการเชื่อมโยงการขนส่งสินค้าจะแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค ขึ้นอยู่กับสภาพของแหล่งผลิตวัตถุดิบ นิคมอุตสาหกรรมและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม โครงการศึกษาพัฒนาศักยภาพการขนส่งสินค้าผ่าน

แดนของไทยเพื่อผลักดันยุทธศาสตร์การเป็นศูนย์กลางคมนาคมขนส่งในภูมิภาคอินโดจีน (2550) ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรได้กำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการคัดเลือกจังหวัดที่เป็น Hub หรือศูนย์บริหารจัดการระบบขนส่งดังนี้

- (1) ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด
- (2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่ประกอบด้วยรายได้ของจังหวัด ความหนาแน่นของประชากรและคุณภาพของการศึกษาในการพัฒนาบุคลากร
- (3) เกณฑ์ความเหมาะสมด้านกายภาพ ได้แก่ ความสมบูรณ์ของโครงข่ายการคมนาคมขนส่ง
- (4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ในโซน

ทั้งนี้จากการศึกษาของโครงการดังกล่าว ได้สรุปถึงจังหวัดที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็น Hub หรือศูนย์การขนส่งระดับภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครราชสีมา และ จังหวัดสงขลา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) โซนภาคเหนือ ได้แก่ กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบนและตอนล่าง ได้กำหนดให้จังหวัดพิษณุโลกเป็น Hub เพื่อเชื่อมโยงกับพม่า จีนตอนใต้ ลาวตอนเหนือ และท่าเรือแหลมฉบัง
- 2) โซนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ กลุ่มจังหวัดที่ครอบคลุมภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคตะวันออก ได้กำหนดให้จังหวัดนครราชสีมาเป็น Hub เพื่อเชื่อมโยงกับลาวตอนกลางและตอนใต้ กัมพูชา เวียดนามและท่าเรือแหลมฉบัง
- 3) โซนภาคใต้ ได้แก่ กลุ่มจังหวัดภาคใต้ ได้กำหนดให้จังหวัดสงขลาเป็น Hub เพื่อเชื่อมโยงกับท่าเรือน้ำลึกตอนใต้ ได้แก่ ท่าเรือระนอง ท่าเรือสงขลา ตลอดจนมาเลเซียและสิงคโปร์

8.5 สรุป

ในการพัฒนาอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์มีความจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยภาครัฐบาลในการสนับสนุน โดยประเด็นสำคัญเริ่มตั้งแต่การพัฒนาระดับการบริหารธุรกิจให้สามารถเป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในระดับภูมิภาคอาเซียนผ่านกระบวนการ 4PL หรือ Outsourcing การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและตัดสินใจให้แก่ผู้ประกอบการ ทั้งนี้ตัวอย่างที่ดีจากสิงคโปร์ที่ได้ออกแบบ Software ให้เหมาะสมกับภาคธุรกิจและเปิดให้ธุรกิจได้เอาไปใช้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องและจริงจัง และจัดพื้นที่เพื่อเป็น Hub ให้แก่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยซึ่งส่วนใหญ่เป็นขนาด SMEs ได้เข้ามาใช้ประโยชน์ในการจัดการกระจายสินค้าตามแนว North-South และ East-West Corridors อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



แบบสำรวจข้อมูลการประเมินคุณภาพในการให้บริการที่จะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยสำหรับการเตรียมตัวเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แบบสำรวจข้อมูลการประเมินนี้เป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับ
อุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มี
วัตถุประสงค์เพื่อบ่งชี้สถานภาพความพร้อมของในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในบริบทของ AEC และ
วิเคราะห์การพัฒนาเพื่อการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อ
การวิจัยเท่านั้น

ซึ่งโครงการนี้เป็นโครงการย่อยที่ 4 ของโครงการ “การบูรณาการการปรับปรุงแบบโซ่อุปทานของ
อุตสาหกรรมเป้าหมาย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงาน
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดยดำเนินการคู่ขนานกับ
โครงการย่อย อื่นๆ ดังต่อไปนี้

- โครงการย่อยที่ 1 การปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมใน
การเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 2 การปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการ
เข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 3 การปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยเพื่อเตรียมความพร้อมใน
การเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
- โครงการย่อยที่ 4 การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียม
ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยโดย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

1.1) ข้อมูลพื้นฐานองค์กร

ชื่อบริษัท.....

ที่อยู่ (บริษัท).....โทรศัพท์
.....โทรสาร.

1.2 ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....อีเมล.....

ตำแหน่ง	☐ เจ้าของกิจการ/ รองประธานหรือสูงกว่านั้น	☐ ผู้จัดการ	☐ ผู้ช่วยผู้จัดการ
งานที่ทำอยู่	☐ หัวหน้างาน	☐ 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 การติดตาม 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...() พาหนะ 10 ล้อ จำนวน....	() ระบบบริหารจัดการการขนส่งสินค้า (TMS)
() หัวลาก จำนวน..... () หางแคร่ จำนวน	() ระบบบริหารคลังสินค้า (WMS) () บาร์โค้ด
() คลังสินค้า ตารางเมตร	() อาร์เอฟไอดี (RFID) () GPS / ระบบติดตาม
() ห้องเย็น ตารางเมตร	() ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Customs)
() อื่นๆ โปรดระบุ.....	() และอื่นๆ โปรดระบุ.....
() อื่นๆ โปรดระบุ	() และอื่นๆ โปรดระบุ

สินทรัพย์ของบริษัทผู้รับจ้างเหมาช่วง (Outsource Company) (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ สำหรับสินทรัพย์ที่มีและระบุจำนวนที่มี)

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

1.9) กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ข้อที่บริษัทของคุณให้บริการ พร้อมทั้งระบุร้อยละของการให้บริการและต้นทุนต่อยอดขายสำหรับประเภทของการให้บริการนั้น

ประเภทการให้บริการ	การให้บริการ	ต้นทุนต่อ ยอดขาย
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) คุณคิดว่าข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่บริษัทของคุณมีให้แก่ลูกค้าคืออะไร? (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ พร้อมทั้งระบุสัดส่วนในแต่ละข้อที่มีหรืออธิบายอย่างคร่าวๆ)

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

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

รูปแบบการขนส่งในปัจจุบัน	รูปแบบการขนส่งที่วางแผนไว้เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์
() ทางอากาศ () ทางถนน () ทางราง () ทางน้ำ/ทะเล	() 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
ไทย	()	()	()	()	()	()	()	()
ลาว	()	()	()	()	()	()	()	()
กัมพูชา	()	()	()	()	()	()	()	()
มาเลเซีย	()	()	()	()	()	()	()	()
พม่า	()	()	()	()	()	()	()	()
เวียดนาม	()	()	()	()	()	()	()	()
สิงคโปร์	()	()	()	()	()	()	()	()
ฟิลิปปินส์	()	()	()	()	()	()	()	()
บรูไน	()	()	()	()	()	()	()	()
อินโดนีเซีย	()	()	()	()	()	()	()	()

ส่วนที่ 3. มุมมองของการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

3.1) กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ในแง่ของการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) และเมื่อมีการจัดตั้งกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างสมบูรณ์ บริษัทของท่านจะได้ประโยชน์อะไรบ้าง

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

การพัฒนาศักยภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียม

ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.2) สิ่งที่ต้องการจากภาครัฐเพื่อรองรับการเข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (เรียงลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ 1 ถึง 5)

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

3.3) บริษัทของคุณมีการเตรียมการในด้านต่างๆและกิจกรรมด้านใดบ้างเพื่อเผชิญหน้ากับ AEC ในอนาคต (กรุณา ทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องว่างในตาราง เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

กิจกรรม	สำเร็จแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ (วางแผน)	กิจกรรม	สำเร็จแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ (วางแผน)
การวางแผนโลจิสติกส์/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 คุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ 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 เป็นต้น	5	4	3	2	1

4.2) กรุณาระบุคะแนนปัจจัยจากมุมมองของท่านโดยพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อบริษัท โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการให้คะแนน คือ

5 - ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด

4 - ปัจจัยที่มีความสำคัญมาก 3 - ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง

2 - ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย

1 - ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
(i) ปัจจัยด้านแรงงาน						
1	ค่าจ้างแรงงานมีราคาถูก (Low labor cost)	5	4	3	2	1
2	ความยืดหยุ่นของค่าจ้างแรงงาน (Flexibility of wage determination)	5	4	3	2	1
3	แรงงานมีระดับการศึกษาสูง (Higher education)	5	4	3	2	1
4	มีจำนวนแรงงานเพียงพอต่อความต้องการ (Labor availability)	5	4	3	2	1

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
5	มีแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง (High labor skill)	5	4	3	2	1
6	แรงงานมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ (Employment attitude)	5	4	3	2	1
7	มีอัตราการถูกเลิกจ้างต่ำ (Growth in unemployment)	5	4	3	2	1
(ii) ปัจจัยด้านวัตถุดิบ						
8	ต้นทุนวัตถุดิบมีราคาถูก (Material cost)	5	4	3	2	1
9	ปริมาณวัตถุดิบมีเพียงพอต่อความต้องการ (Material availability)	5	4	3	2	1
10	วัตถุดิบมีคุณภาพสูง (Material quality)	5	4	3	2	1
11	ผู้ส่งมอบวัตถุดิบมีคุณภาพสูง (Supplier quality)	5	4	3	2	1
12	ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งมอบ เช่น ความตรงต่อเวลาในการนำส่ง (Supplier reliability)	5	4	3	2	1
(iii) ปัจจัยด้านระบบโลจิสติกส์						
13	มีปริมาณของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (3PLs) เพียงพอต่อความต้องการและมีประสิทธิภาพ (Availability of 3PLs)	5	4	3	2	1
14	มีประเภทของการขนส่งที่หลากหลาย (Transport variability)	5	4	3	2	1
15	มีต้นทุนการในการขนส่งต่ำ (Low cost transport)	5	4	3	2	1
16	มีประสิทธิภาพในระบบขนส่ง (Transport performance)	5	4	3	2	1
17	มีความยืดหยุ่นของระบบขนส่ง (Transport flexibility)	5	4	3	2	1
18	ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งน้อย (Transport lead time)	5	4	3	2	1
19	จำนวนเอกสารในการนำเข้าและส่งออกน้อยและไม่ยุ่งยาก (Ease of transport document)	5	4	3	2	1
20	มีต้นทุนในการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่ต่ำ (Low investment in import / export)	5	4	3	2	1
(iv) โครงสร้างพื้นฐาน						
21	มีปริมาณน้ำใช้ที่เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรม (Availability of water resource)	5	4	3	2	1
22	ปริมาณน้ำที่ใช้ในอุตสาหกรรมสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (Reliability of water resource)	5	4	3	2	1

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
23	มีต้นทุนของน้ำประปาท่ำ (Low cost of water resource)	5	4	3	2	1
24	มีแหล่งพลังงานที่พร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา (Availability of energy resource)	5	4	3	2	1
25	มีแหล่งพลังงานที่น่าเชื่อถือและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (Reliability of energy resource)	5	4	3	2	1
26	ต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านพลังงานมีราคาต่ำ (Low cost of energy resource)	5	4	3	2	1
27	มีเส้นทางการคมนาคมทางอากาศที่สะดวกและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา (Availability of air transport)	5	4	3	2	1
28	เส้นทางการคมนาคมทางอากาศมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (Reliability of air transport)	5	4	3	2	1
29	ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการใช้เส้นทางการคมนาคมทางอากาศต่ำ (low cost of air transport)	5	4	3	2	1
30	มีเส้นทางการคมนาคมทางน้ำที่สะดวกและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา (Availability of marine transport)	5	4	3	2	1
31	เส้นทางการคมนาคมทางน้ำมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (Reliability of marine transport)	5	4	3	2	1
32	ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการใช้เส้นทางการคมนาคมทางน้ำต่ำ (Low cost of marine transportation)	5	4	3	2	1
33	มีเส้นทางการคมนาคมทางถนนที่สะดวกและพร้อมใช้งานตลอดเวลา (Availability of road transport)	5	4	3	2	1
34	เส้นทางการคมนาคมทางถนนมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (Reliability of road transport)	5	4	3	2	1
35	มีต้นทุนการในการใช้เส้นทางการคมนาคมทางถนนต่ำ (Cost of vehicle transport)	5	4	3	2	1
36	มีการกระจายของสิ่งอำนวยความสะดวก (สินค้าและบริการ) ที่ทั่วถึง (Distributional infrastructure)	5	4	3	2	1
37	ค่าใช้จ่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่ำ (Low information technology cost)	5	4	3	2	1
38	มีศักยภาพและความน่าเชื่อถือของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสูง (High quality and reliability of information technology)	5	4	3	2	1

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
39	มีความสะดวกในการเข้าถึงเทคโนโลยีและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Accessibility of information technology)	5	4	3	2	1
40	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสารเพียงพอต่อความต้องการ (Availability of information technology)	5	4	3	2	1
41	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ระบบไอทีในองค์กร และระบบที่ใช้ติดต่อกับส่วนงานอื่น ๆ (Availability of latest technology)	5	4	3	2	1
42	มีศักยภาพในการเชื่อมโยงโครงข่ายสูง เช่น สามารถติดต่อกับลูกค้าภายนอกได้อย่างรวดเร็วและมีความแม่นยำ (Connectivity)	5	4	3	2	1
43	มีมูลค่าการลงทุนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสูงและมีการสนับสนุนในการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Funding for technological development)	5	4	3	2	1
(v) ปัจจัยด้านรัฐบาล						
44	รัฐบาลมีเสถียรภาพสูงและมีสันติภาพภายในประเทศสูง (Government security)	5	4	3	2	1
45	รัฐบาลมีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลสูง (High government potential)	5	4	3	2	1
46	มีการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดและมีประสิทธิภาพสูง (Law enforcement)	5	4	3	2	1
47	มีโครงการและแผนงานต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกในการลงทุนเป็นจำนวนมาก (Funding for infrastructure project)	5	4	3	2	1
(vi) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ						
48	เสถียรภาพของค่าเงินมีความมั่นคง (Exchange rate)	5	4	3	2	1
49	การขยายตัวของเศรษฐกิจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (High rate inflation)	5	4	3	2	1
50	มีการขยายตัวของอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (Interest rate spread)	5	4	3	2	1
51	มีขนาดของตลาดและกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก (domestic market size)	5	4	3	2	1
(vii) ปัจจัยด้านความเสี่ยง						
52	มีความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติต่ำ (Low risk of natural disaster)	5	4	3	2	1
53	มีปัญหามลพิษทางดิน อากาศ และน้ำต่ำ (Low pollution problem)	5	4	3	2	1
54	มีปัญหาด้านสุขภาพและโรคระบาดต่ำ (Low disease problem)	5	4	3	2	1
(viii) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง						

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
55	มีที่ตั้งเชื่อมโยงกับแหล่งผลิตสินค้า (accessibility to supplier)	5	4	3	2	1
56	มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการผลิตและการทำงาน (Positive working environment)	5	4	3	2	1
57	มีสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมต่อการผลิตและการทำงาน (Positive working climate)	5	4	3	2	1

4.3) โปรดเรียงลำดับความสำคัญ ของปัจจัย โดยเรียงลำดับจากเลข 1 (ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด) ถึงเลข 8 (ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด)

ปัจจัย	มีความสำคัญเป็นลำดับที่
(i) ปัจจัยด้านแรงงาน	
(ii) ปัจจัยด้านวัตถุดิบ	
(iii) ปัจจัยด้านระบบโลจิสติกส์	
(iv) โครงสร้างพื้นฐาน	
(v) ปัจจัยด้านรัฐบาล	
(vi) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	
(vii) ปัจจัยด้านความเสี่ยง	
(viii) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการให้บริการ

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

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

รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากรของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่เห็นได้ตั้งแต่ก่อนที่จะใช้บริการ		Performance				
		5	4	3	2	1
ภาพลักษณ์ที่ปรากฏ สำนักงานที่ทันสมัย , สิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า, รถบรรทุก, อุปกรณ์ต่าง ๆ, ตู้คอนเทนเนอร์ 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
<u>บริการทั่วไป</u> เช่น .การเติมเต็มคำสั่งซื้อ ; รถบรรทุก เช่น การยกของขึ้นลงจากรถ, การส่งมอบ; คลังสินค้า เช่น การจัดเก็บ, การหยิบสินค้า, การรวบรวมสินค้า, การจัดเรียงสินค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>บริการที่เพิ่มมูลค่า</u> เช่น การติดฉลาก และการบรรจุหีบห่อ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>เอกสาร</u> เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า , เอกสารส่งออก ฯลฯ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>เวลา</u> เช่น การส่งมอบสินค้าตรงต่อเวลา, เวลาที่ใช้ในแต่ละกระบวนการที่สั้นรวดเร็ว ฯลฯ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>ความปลอดภัย</u> เช่น อัตราที่สินค้าและบรรจุภัณฑ์เสียหาย, ระบบการป้องกันสินค้า, ความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์หรือสินค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>ค่าบริการที่สมเหตุสมผล</u>	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีคุณลักษณะการตอบสนองต่อลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยให้ลูกค้าและให้บริการรวดเร็ว		Performance				
		5	4	3	2	1
มีความพร้อมที่จะจัดหาให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าคาดหวัง (กระบวนการให้บริการขั้น pre-transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
กระบวนการการซื้อ/จ้างบริการที่ง่ายและรวดเร็ว (ordering process) (กระบวนการให้บริการขั้น pre-transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีความรวดเร็วในกระบวนการด้านเอกสาร เช่น การออกเอกสารการขนส่ง, ใบ ตราส่งสินค้าทางเรือ (Bill of Lading) (กระบวนการให้บริการขั้น transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีความสามารถในการให้บริการในเวลาสั้น ๆ เช่น การจัดส่งที่รวดเร็ว การใช้ cross-docking (กระบวนการให้บริการขั้น transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขเอกสารที่ ผิดพลาด (กระบวนการให้บริการขั้น 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 ผู้ให้บริการโลจิสติกส์	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
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ในด้าน รับประกันการให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ การรักษา ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีการทบทวนประสิทธิภาพการทำงานระหว่างผู้ให้บริการโลจิสติกส์และลูกค้า เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นปกติ (เดือน, ไตรมาส, รายปี)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษา ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารได้หลายภาษา	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีใจรักการให้บริการ, มีมารยาท, ทัศนคติที่ดีใน การให้บริการ	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คุณสมบัตินี้มีความห่วงใย ให้ความสนใจต่อความแตกต่างของลูกค้าแต่ละรายของ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์		Performance				
		5	4	3	2	1
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละราย	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการจัดส่งสินค้าในช่วงฤดูกาล หรือ ช่วงสิ้นปี	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
มีความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการขนส่งสินค้าแบบไม่เต็มตู้คอนเทนเนอร์ ต้องการขนส่งแบบรวมกับลูกค้ารายอื่น ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ก็สามารถจัดการให้ได้	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
สามารถให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายได้ เช่น การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ มีความสามารถในการเข้าถึง ความต้องการลูกค้าในอนาคต พร้อมทั้งสามารถจัดสรรบริการที่เพียงพอต่อลูกค้าได้	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 6. การประเมินศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Scorecard) โครงการ การปรับปรุงแบบโซ่อุปทานสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
(1) กลยุทธ์ของสถานประกอบการ	(1) การให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์		ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้กำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ องค์กรไม่มีหน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบกิจกรรมด้านโลจิสติกส์โดยรวมขององค์กร	ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ องค์กรไม่มีหน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบกิจกรรมด้านโลจิสติกส์โดยรวมขององค์กร	ผู้บริหารระดับสูงมีการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์องค์กรมีหน่วยงานหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ (ซึ่งเป็นบุคลากรจากหลายฝ่ายมารวมตัวกัน หรือประชุมกันเป็นครั้งคราว)	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการตั้งดัชนีชี้วัดด้านโลจิสติกส์ (Logistics Key Performance Index) มีการประเมินผลกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ภายในองค์กร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการทบทวนและพัฒนาแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง
	(2) การทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบหลักและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน		องค์กรไม่มีการทำสัญญาหรือข้อตกลงกับผู้ส่งมอบหลักอย่างเป็นทางการ	องค์กรมีการทำสัญญาหรือข้อตกลงกับผู้ส่งมอบหลักในรูปแบบต่างๆ เช่น ใบสั่งซื้อ (PO) ข้อกำหนด e-mail หรือการสื่อสารอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบหลักนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในสัญญา/ข้อตกลง เช่น ประสิทธิภาพของผู้ส่งมอบด้านต่างๆ เป็นต้น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการระบุข้อตกลงที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่เอื้อประโยชน์กับทั้งองค์กรและผู้ส่งมอบหลัก	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีแผนในการพัฒนาผู้ส่งมอบหลักอย่างเป็นทางการ เช่น มีแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้ส่งมอบด้านประสิทธิภาพในการจัดส่งวัตถุดิบ เป็นต้น
	(3) การทำข้อตกลงกับผู้ลูกค้าหลักและมี		องค์กรไม่มีการทำสัญญาหรือข้อตกลงกับผู้ลูกค้าหลักอย่างเป็นทางการ	องค์กรมีการทำสัญญาหรือข้อตกลงกับผู้ลูกค้าหลักในรูปแบบต่างๆ เช่น ใบสั่งซื้อ (PO)	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญระหว่างองค์กร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการระบุข้อตกลงที่ตั้งอยู่บน	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีแผนในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรร่วมกับ

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน			ข้อกำหนด e-mail หรือการสื่อสารอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร	กับลูกค้าหลัก นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในสัญญา/ข้อตกลง	พื้นฐานที่เอื้อประโยชน์กับทั้งองค์กรและลูกค้าหลัก	ลูกค้าหลักอย่างเป็นทางการ เช่น มีแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาเครือข่ายการจัดส่งสินค้าร่วมกับลูกค้า เป็นต้น
	(4) การจัดทำระบบในการประเมินและพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า		องค์กรไม่มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นการแก้ไขปัญหาแบบเฉพาะหน้าหรือเป็นครั้งคราวเท่านั้น	องค์กรมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยแผนก/ฝ่ายขายเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น ไม่มีการบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้น	องค์กรมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยแผนก/ฝ่ายขายเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น มีระบบในการจัดการและจัดเก็บข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เฉพาะภายในองค์กร มีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ดีขึ้น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ มีการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กร ผู้ส่งมอบ และลูกค้า มีมาตรการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (กำหนดจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า)
	(5) การจัดทำระบบในการพัฒนาและประเมินพนักงาน		องค์กรไม่มีการกำหนดถ้อยแถลง (Commitment Statement) และประกาศให้ทราบทั่วกัน ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีการกำหนดถ้อยแถลง (Commitment Statement) และประกาศให้ทราบทั่วกัน ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีการกำหนดถ้อยแถลง (Commitment Statement) และประกาศให้ทราบทั่วกัน มีโครงการฝึกอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะของ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีระบบการวัดผลการทำงานและประเมินการทำงานของพนักงานให้เป็นไปตามถ้อยแถลงของ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ มีระบบการจัดการองค์ความรู้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการเรียนรู้ระหว่างกลุ่ม และพนักงาน แต่

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
					พนักงานให้เป็นไปตามถ้อยแถลงขององค์กร	องค์กร	ระดับขององค์กร
(2) การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน	(1) การกำหนดแผนงานด้านโลจิสติกส์		องค์กรไม่มีแผนงานด้านโลจิสติกส์เป็นลายลักษณ์อักษร	แต่ละส่วนงานด้านโลจิสติกส์มีแผนงานด้านโลจิสติกส์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีการนำแผนกลยุทธ์ด้านโลจิสติกส์ระดับองค์กรมาใช้ในการวางแผนร่วมกันในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแผนงานของหน่วยงานต่างๆ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กร ลูกค้า และผู้ส่งมอบ เป็นครั้งคราว หรือประสานความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีแผนงานการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กร ลูกค้า และผู้ส่งมอบ โดยวางแผนร่วมกันพัฒนาอย่างเป็นระบบ หรือเป็นโครงการต่อเนื่องระยะยาว เช่น มีการออกแบบหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้เหมาะสมกับการขนถ่ายวัสดุ/สินค้า (Design for Logistics) เป็นต้น

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	(2) การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าและแนวโน้มทางการตลาด		องค์กรไม่มีการพยากรณ์การขายและความต้องการของลูกค้า	องค์กรมีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (ในผลิตภัณฑ์หลัก) โดยอาศัยประสบการณ์ของฝ่ายขาย บันทึกความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (ในผลิตภัณฑ์หลัก) โดยอาศัยข้อมูลในอดีต และวิธีการทางสถิติ บันทึกความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร มีการนำผลจากการพยากรณ์ไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนยอดขาย เป็นต้น	องค์กรมีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และ แนวโน้มทางการตลาด (ในผลิตภัณฑ์หลัก) โดยอาศัยข้อมูลในอดีตและวิธีการทางสถิติ บันทึกความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร มีการนำผลจากการพยากรณ์ไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนยอดขาย เป็นต้น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ มีความร่วมมือกับลูกค้าในการพยากรณ์แนวโน้มทางการตลาดร่วมกัน เช่น ลูกค้าส่งผ่านข้อมูลการขายสินค้าที่แท้จริงมาให้เป็นต้น
(2) การวางแผนและความสามารถในการปฏิบัติงาน	(3) การวางแผนและการปรับแผนการทำงานด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการ		องค์กรไม่มีการวางแผนการขาย การสั่งซื้อวัตถุดิบ หรือการจัดส่งสินค้า	องค์กรมีการวางแผนการขาย และ แผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ และ แผนการจัดส่งสินค้า มีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เช่น การขาย การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดส่ง และการสั่งซื้อ ที่เป็นอิสระ ไม่มีการใช้	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และ มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ในการวางแผนต่างๆ เช่น แผนการขาย การสั่งซื้อวัตถุดิบ และการจัดส่งสินค้าร่วมกัน โดยพิจารณาวัตถุดิบ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เช่น การขาย การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดส่ง การสั่งซื้อ และการอื่นๆ โดยใช้ฐานข้อมูล	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เช่น การขาย การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดส่ง การสั่งซื้อ และอื่นๆ โดยใช้ฐานข้อมูลร่วมกันครบถ้วนทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
				ฐานข้อมูลร่วมกัน	และ สินค้าคงคลัง เพื่อการ ตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว	ร่วมกัน ณ เวลาเดียวกัน เพื่อวางแผนต่างๆ เช่น แผนการผลิต การจัดส่ง และการส่ง มอบของผู้ส่งมอบ	มีการพัฒนาไปสู่การ ติดต่อสื่อสารข้อมูลกับภายนอก ในด้านต่างๆ เช่น แผนการขาย ของลูกค้า สถานภาพของผู้ส่ง มอบ เป็นต้น
	(4) ระบบการจัดการและติดตามสถานะของสินค้า วัสดุ คงคลัง และกิจกรรมด้านโลจิสติกส์		องค์กรไม่มีการติดตามหรือตรวจสอบสถานะและปริมาณของสินค้าและวัสดุคงคลังแต่ละประเภท	องค์กรมีการติดตามหรือตรวจสอบสถานะและปริมาณของสินค้าและวัสดุคงคลัง มีการวางแผนการจัดหาวัสดุและวัตถุดิบคงคลังให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า	องค์กรมีระบบในการจัดการและติดตามสถานะและปริมาณของสินค้าและวัสดุคงคลัง สามารถติดตามและตรวจสอบสถานะของกิจกรรมด้านการจัดซื้อวัตถุดิบและการจัดส่งสินค้าเมื่อต้องการทราบ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีระบบการติดตามและตรวจสอบสถานะของการจัดซื้อหรือจัดหาในองค์กรแบบทันทีทันใด (Real Time)	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้าและผู้ส่งมอบในด้านต่างๆ เช่น ระดับสินค้าคงคลัง การจัดซื้อ จัดหาร่วมกัน เป็นต้น เพื่อประกอบการตัดสินใจ
	(5) การพัฒนาขั้นตอนการทำงานและกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน		กิจกรรมต่างๆ ไม่มีการกำหนดวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน	กิจกรรมที่สำคัญต่างๆ มีการกำหนดวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดยังไม่ครบถ้วนและต่อเนื่อง	กิจกรรมที่สำคัญต่างๆ มีการกำหนดวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการกำหนดมาตรฐานวิธีและขั้นตอนการทำงานที่มีการติดต่อกับผู้ส่งมอบและลูกค้า มีการนำมาตรฐานมา	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ มีการพัฒนาวิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						ปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วน และต่อเนื่อง	
	(6) การพัฒนาหน่วยงานรับผิดชอบด้านโลจิสติกส์		องค์กรไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีการประกาศขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ มีการวิเคราะห์หาจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และ มีการมอบหมายตำแหน่งงานด้านโลจิสติกส์อย่างครบถ้วนถูกต้อง และเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรตามแผนงานที่วางไว้	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีการวิเคราะห์และประเมินความสามารถ (Competency) ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในตำแหน่งต่างๆ มีแผนการพัฒนาศักยภาพด้านโลจิสติกส์ตามผลการประเมินความสามารถของบุคลากร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ มีแผนกำลังคนทดแทนขององค์กร มีแผนการพัฒนาศักยภาพด้านโลจิสติกส์ที่มีความพร้อมและต่อเนื่อง
(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	(1) การพัฒนากิจกรรมด้านโลจิสติกส์		องค์กรไม่มีการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีแผนพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ในบางกิจกรรมเท่านั้น โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีแผนพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ในทุกกิจกรรม โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ ประสบความสำเร็จในการพัฒนากิจกรรมด้านโลจิสติกส์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในบางกิจกรรม มีแผนการพัฒนากิจกรรม	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จในการพัฒนากิจกรรมด้านโลจิสติกส์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในทุกกิจกรรม มีแผนการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมด้านโลจิสติกส์อย่าง

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						ด้านโลจิสติกส์ให้มีการเชื่อมโยงถึงกันภายในองค์กร	ต่อเนื่อง มีการพัฒนากิจการรณด้านโลจิสติกส์ของทั้งองค์กร ผู้ส่งมอบและลูกค้า ให้สามารถสอดประสานถึงกันได้
	(2) อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover) และ ช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสด (Cash to Cash Cycle Time)		องค์กรไม่ทราบอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังและช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสด	องค์กรทราบอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์บางประเภท หรือ ทราบเฉพาะช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสด	องค์กรทราบอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์บางประเภท ทราบช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสด	องค์กรทราบอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ทุกประเภท ทราบช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสด มีแผนงานเพื่อเพิ่มอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง หรือ ลดช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียน วัฏจักรเงินสด โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร มีแนวทางในการบริหารสินค้า	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จในการเพิ่มอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง และ ลดช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสดได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการวางแผนงานในการเพิ่มอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง และ ลดช่วงระยะเวลารอบหมุนเวียนวัฏจักรเงินสดอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						คงคลังให้สอดคล้องกับงบประมาณเงินสดขององค์กร	
(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านโลจิสติกส์	(3) ช่วงเวลานำในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า (Customer Lead Time) และประสิทธิภาพในการจัดการคำสั่งซื้อ		องค์กรไม่สามารถกำหนดช่วงเวลานำมาตรฐาน (Standard Lead Time) ให้กับลูกค้าแต่ละราย หรือผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทได้	องค์กรมีการกำหนดช่วงเวลานำมาตรฐานของลูกค้า หรือ ผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และ มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับช่วงเวลานำในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าแต่ละรายมาใช้ในการวางแผนการจัดส่งสินค้า (ประกอบด้วย 1. การบรรจุทุกสินค้าในพาหนะแต่ละคัน 2. เส้นทางที่ใช้วิ่ง และ 3. ลำดับในการส่งสินค้า)	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีแผนงานเพื่อลดช่วงเวลานำมาตรฐานของลูกค้า หรือผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท และ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งโดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จในการลดช่วงเวลานำมาตรฐานในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า และ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการวางแผนงานในการลดช่วงเวลานำมาตรฐาน หรือ เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดส่งอย่างต่อเนื่อง
	(4) ประสิทธิภาพและคุณภาพในการจัดส่งสินค้า		องค์กรไม่มีการวัดอัตราการส่งมอบที่ทันเวลา (On Time Delivery) และ ความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Fulfillment Accuracy)	องค์กรมีการวัดอัตราการส่งมอบที่ทันเวลาและความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า แต่ทั้งสองตัวมีประสิทธิภาพต่ำกว่า 95%	องค์กรมีการวัดอัตราการส่งมอบที่ทันเวลาและความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า อัตราการส่งมอบที่ทันเวลา หรือความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า ตัวใด	องค์กรมีการวัดอัตราการส่งมอบที่ทันเวลาและความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า อัตราการส่งมอบที่ทันเวลาและความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จในการเพิ่มอัตราการส่งมอบที่ทันเวลาและความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้าตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
					ตัวหนึ่ง มีประสิทธิภาพสูงกว่า 95% มีการเก็บข้อมูลสาเหตุหลักของการส่งมอบที่ล่าช้าหรือผิดพลาด	ของลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงกว่า 95% มีแผนงานเพื่อเพิ่มอัตรา การส่งมอบที่ทันเวลาและความถูกต้องในการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้ากำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร มีมาตรการป้องกันการส่งมอบที่ล่าช้าหรือผิดพลาดอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	ให้ผู้ส่งมอบและลูกค้ามีส่วนร่วมในการปรับปรุงและรักษาประสิทธิภาพในการส่งมอบสินค้าและการเติมเต็มคำสั่งซื้อของลูกค้า
	(5) สินค้าคงคลังและต้นทุนค่าเสียโอกาส		องค์กรไม่มีการกำหนดระดับสินค้าคงคลังเป้าหมาย (Target Stock Level) ไม่มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้า	องค์กรมีการกำหนดระดับสินค้าคงคลังเป้าหมาย (Target Stock Level) ไม่มีการแบ่งกลุ่มของสินค้าคงคลังเพื่อการบริหารจัดการ เช่น Category Management หรือการจัดลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง (ABC Analysis) เป็นต้น มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้า	องค์กรมีการแบ่งกลุ่มของสินค้าคงคลังเพื่อการบริหารจัดการ มีการกำหนดระดับสินค้าคงคลังเป้าหมาย (Target Stock Level) ตามกลุ่มของสินค้าคงคลังที่แบ่งไว้ มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้า เฉพาะในส่วนขององค์กรเท่านั้น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีแผนพัฒนาเพื่อลดความเบี่ยงเบนระหว่างระดับสินค้าคงคลังเป้าหมาย กับระดับสินค้าคงคลังที่มีการเก็บไว้จริง (Actual Stock Level) โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จในการลดความเบี่ยงเบนระหว่างระดับสินค้าคงคลังเป้าหมายกับระดับสินค้าคงคลังที่มีการเก็บไว้จริง มีการวางแผนงานในการลดความเบี่ยงเบนระหว่างระดับสินค้าคงคลังเป้าหมายกับระดับสินค้าคงคลังที่มีการเก็บไว้จริงอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตการ ประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
				เฉพาะในส่วนขององค์กรเท่านั้น			มีการประมาณค่าเสียโอกาสที่เกิดขึ้นจากการที่ไม่ได้ขายสินค้าของทั้งองค์กร ลูกค้า และผู้ส่งมอบ
	(6) กิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยที่สถานประกอบการมีส่วนร่วม		องค์กรไม่มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรไม่มีนโยบายด้านความปลอดภัย	องค์กรมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพราะข้อบังคับด้านกฎหมายเท่านั้น กิจกรรมด้านความปลอดภัย เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพราะข้อบังคับด้านกฎหมายเท่านั้น	องค์กรมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มีการประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากกระบวนการดำเนินกิจกรรม โลจิสติกส์ขององค์กร มีการประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบด้านความปลอดภัย ที่เกิดจากกระบวนการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์ขององค์กร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีแผนในการปรับเปลี่ยนระบบ โลจิสติกส์ขององค์กรเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร มีแผนในการปรับเปลี่ยนระบบ โลจิสติกส์ขององค์กรเพื่อลดผลกระทบด้านความปลอดภัยในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตามเป้าหมายของแผนงานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยที่กำหนด ให้ผู้ส่งมอบ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	(7) การบริหารจัดการต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ (ต้นทุนการจัดส่ง การบริหารสินค้าคงคลังและการบริหารคำสั่งซื้อ เป็นต้น)		องค์กรไม่ทราบต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์	องค์กรทราบต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์บางตัวที่สำคัญ	องค์กรทราบต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ครบทุกตัว มีการนำข้อมูลด้านต้นทุนมาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการบริหารจัดการ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีแผนงานเพื่อลดต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ โดยมีการกำหนดเป้าหมายเป็นสายลักษณะอักษร มีการนำหลักการบริหารต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity Based Costing: ABC) มาใช้ วิเคราะห์กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ เพื่อปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และสามารถลดต้นทุนโลจิสติกส์รวมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการพัฒนากลยุทธ์ในการลดต้นทุน โลจิสติกส์ร่วมกับผู้ส่งมอบและลูกค้าขององค์กร เช่น มีการใช้ช่องทางในการกระจายสินค้าร่วมกัน ซึ่งทำให้องค์กรสมาชิกได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (Win-Win Scenario)
(4) ระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	(1) การกำหนดรหัสมาตรฐานสำหรับสินค้าและกระบวนการ		องค์กรไม่มีการกำหนดรหัสมาตรฐานให้กับสินค้าและกระบวนการ	องค์กรมีการกำหนดรหัสมาตรฐานให้กับสินค้าบางรายการ หรือ กระบวนการบางส่วน	องค์กรมีการกำหนดรหัสมาตรฐานให้กับสินค้าทุกรายการ และ กระบวนการทั้งระบบ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และ มีการประยุกต์ใช้รหัสมาตรฐานที่กำหนดเข้ากับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทาน และ โลจิสติกส์ต่างๆ (เช่น	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และ ขยายขอบเขตการประยุกต์ใช้รหัสมาตรฐานที่กำหนดเข้ากับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ต่างๆ ไปถึงระดับ โซ่อุปทาน (ระหว่างองค์กร) เช่น ใช้ระบบ

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
						ระบบ ERP ระบบ CRM ระบบ TMS ระบบ Barcode ฯลฯ) ภายในองค์กร	EDI หรือ XML/EDI ทำการจัดซื้อหรือโอนเงินระหว่างองค์กร เป็นต้น
	(2) การจัดการข้อมูลด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน		องค์กรไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์	องค์กรมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์บางกิจกรรมเท่านั้น	องค์กรมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ทุกกิจกรรม แต่ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน	องค์กรมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดการข้อมูลในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ทุกกิจกรรม มีการประยุกต์ใช้โปรแกรมด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์เพื่อจัดการข้อมูล และมีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากโปรแกรมดังกล่าว เข้ากับโปรแกรมของผู้ส่งมอบและลูกค้า สามารถใช้โปรแกรมดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการวางแผนการใช้ทรัพยากรในโซ่อุปทานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
	(3) การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน		องค์กรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ มีบุคลากรด้านโลจิสติกส์ อย่างเพียงพอ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีแผนส่งเสริมการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการปฏิบัติตามแผนบางส่วน	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการปฏิบัติตามแผนทั้งหมด มีการประเมินผลงานของบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตการประเมิน (Area)	ดัชนีชี้วัด	Score	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
	อุปทาน						
(5) ความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ	(1) ความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตร และธุรกิจประเภทเดียวกัน		องค์กรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตร และธุรกิจประเภทเดียวกัน	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและมีแผนดำเนินการเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกัน มีโครงการร่วมกันแต่ยังไม่มีข้อตกลงอย่างเป็นทางการ	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างธุรกิจที่เป็นพันธมิตรและธุรกิจประเภทเดียวกัน มีโครงการร่วมกันและมีข้อตกลงอย่างเป็นทางการ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีกระบวนการพัฒนาโครงการที่ร่วมมือกันตามข้อตกลงให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์
	(2) การให้ความสำคัญด้านความร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างสถานประกอบการและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา		องค์กรไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างองค์กรและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างองค์กรและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา มีแผนดำเนินการเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างองค์กรและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา มีโครงการร่วมกันแต่ยังไม่มีข้อตกลงอย่างเป็นทางการ	องค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือด้านโลจิสติกส์ระหว่างองค์กรและหน่วยงานวิจัยหรือพัฒนา มีโครงการร่วมกันและมีข้อตกลงอย่างเป็นทางการ	องค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีกระบวนการพัฒนาโครงการที่ร่วมมือกันตามข้อตกลงให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของคุณมีประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ทั้งหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์

หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม รูปแบบ B: ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์

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:

.2บริษัทของคุณจัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมใด

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

.3สัดส่วนตลาดของบริษัทมาจากด้านใด และการตลาดนั้นคิดเป็นร้อยละเท่าไรของรายได้บริษัท

-) .1ในประเทศ (%) .2(.....ภูมิภาคอาเซียน (%)อาเซียนทวีปเอเชียไม่รวมอ () .3 %
() .4ประเทศ.....และ.....% () .5ประเทศและ.....%

.4ทุนจดทะเบียนของบริษัท

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

.5รายได้เฉลี่ยต่อปี คิดที่ ปี 3ย้อนหลัง(

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

6.จำนวนพนักงานปัจจุบันของบริษัท

คน 50-0 () .1 คน 200 – 50 () .2 () .3มากกว่า คน 200

7. เหตุผลที่บริษัทของคุณเลือกใช้บริการจากภายนอกองค์กร(Outsourcing) ในกิจกรรมโลจิสติกส์ของบริษัท
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () เพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์ 2. () เพื่อให้ได้รับการบริการทางด้านโลจิสติกส์จากมืออาชีพ
3. () เพื่อจะได้มุ่งเน้นที่ธุรกิจหลักของบริษัท 4. () เพื่อขยายตลาด
5. () อื่นๆโปรดระบุ.....

8. ช่องทางในการจัดหาผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (Logistics Service Provider: LSP) (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. () ปากต่อปาก 2. () ผ่านพีช/โบรชัวร์ 3. () หนังสือพิมพ์
() .4อินเทอร์เน็ต () .5นิทรรศการ งานแสดงทางการค้าต่างๆ/ () .6เครือข่ายสังคม เช่น LinkedIn
7. () นิตยสาร 8. () อื่นๆโปรดระบุ.....

9. ปัจจัยในการเลือก LSP (กรุณาเรียงลำดับเหตุผล โดยระบุตัวเลขจาก 1-5)

- (.....) ชื่อเสียงของบริษัท (.....) ค่าบริการ และค่าธรรมเนียม (.....) ความถูกต้องของเอกสาร
(.....) ประเภทและความหลากหลายของการให้บริการ เช่น มีบริการเสริมที่ช่วยเพิ่มมูลค่า มีความสามารถในการติดตามและ
ตรวจสอบ เป็นต้น
(.....) คุณภาพการให้บริการโดยรวม เช่น ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า เป็นต้น
(.....) ความสามารถในการขยายธุรกิจร่วมกับลูกค้าและเป็นบริษัทที่มีศักยภาพหากมองถึงความสัมพันธ์ในระยะยาว
(.....) อื่นๆโปรดระบุ.....

10. ประเภทของบริการที่บริษัทได้รับจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์(LSP) และคุณลักษณะย่อยของประเภทบริการจาก
ต้นทุน

โลจิสติกส์รวม

1. () การดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร.....% 2. () การขนส่ง.....% 3. () คลังสินค้า.....%
4. () การจัดหา% 5. () บริการเสริมที่ช่วยเพิ่มมูลค่า เช่น การติดตามและบรรจุ.....%
6. () อื่นๆโปรดระบุ.....

11. ร้อยละของต้นทุนโลจิสติกส์ต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท

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

12. กลยุทธ์ทางธุรกิจใด ที่บริษัทของคุณพิจารณาว่ามีกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นตัวส่งเสริมที่สำคัญ

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

13. กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยสุด 1-5 โดยพิจารณาในแง่ ของความเสี่ยงและผลกระทบกับธุรกิจของบริษัท)

- (.....) การดำเนินงานด้านพิธีการศุลกากร (.....) การขนส่งทางถนน (.....) การขนส่งทางรถไฟ
 (.....) การขนส่งทางน้ำในประเทศ (.....) การขนส่งทางชายฝั่ง/ในมหาสมุทร (.....) การขนส่งทางอากาศ
 (.....) คลังสินค้า (.....) บริการที่ให้คุณค่าเพิ่ม
 (.....) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

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

1. () ปีที่เข้าเริ่มเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) 2. () ประเทศสมาชิกของ AEC
 3. () Asean Single Window 4. () การเคลื่อนย้ายอย่างเป็นอิสระของ
 แรงงานที่มีทักษะ
 5. () การเปิดเสรีโลจิสติกส์ 6. () ไม่มีข้อจำกัดทางการลงทุนสำหรับ
 นักลงทุนจาก AEC
 7. () อื่นๆโปรดระบุ.....

15. มุมมองของบริษัทต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

1. () มองว่าเป็นโอกาส กรุณาอธิบาย(พอสังเขป).....

 2. () มองว่าเป็นอุปสรรค กรุณาอธิบาย(พอสังเขป).....

การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการสำหรับอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยเพื่อเตรียม

ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

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

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

17. กรุณาให้คะแนนโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 1(น้อยที่สุด) ถึง 5 (มากที่สุด) เมื่อพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพที่คุณคาดหวังจาก LSP (เช่น คุณภาพการบริการของLSPนั้นมีความสำคัญอย่างไรต่อธุรกิจของบริษัท) และประสิทธิภาพของการบริการที่คุณได้รับจากLSP (เช่น ประสิทธิภาพการให้บริการของLSPที่บริษัทคุณใช้บริการอยู่)

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

รูปลักษณะทางกายภาพ(Tangible) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (LSP)ที่เห็นก่อนที่จะใช้บริการ	Performance				
	1	2	3	4	5
ลักษณะที่ปรากฏ / สำนักงานที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกในคลังสินค้า รถบรรทุก เครื่องมือ ตู้คอนเทนเนอร์	P				
	E				
ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของยานพาหนะที่ขนส่ง เครื่องมือที่ใช้ในการ ขนส่ง พื้นที่ในคลังสินค้า	P				
	E				
การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น พื้นที่ในคลังสินค้า ยานพาหนะ ฯลฯ	P				
	E				
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เช่น ความสามารถในการตรวจสอบและ ติดตาม GPS RFID ระบบบริหารคลังสินค้าและอื่นๆ	P				
	E				
พนักงาน มีจำนวนเพียงพอ ความเป็นมืออาชีพ การรักษาระดับการให้บริการ ให้ต่อเนื่อง	P				
	E				

ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า		Performance				
การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ		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(มีการตอบสนองต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้ บริการด้วยความเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและให้บริการรวดเร็ว		Performance				
		1	2	3	4	5
ความพร้อมที่จะจัดหาข้อมูลตามที่ลูกค้าคาดหวัง กระบวนการให้บริการขั้น)pre-transaction(	P					
	E					
กระบวนการสั่งซื้อสินค้าบริการ/ง่ายและรวดเร็ว กระบวนการให้บริการขั้น)pre-transaction(	P					
	E					
ความรวดเร็วในกระบวนการด้านเอกสาร เช่น การออกเอกสารการขนส่ง,ใบตรา ส่งสินค้าทางเรือ) Bill of Lading) (กระบวนการให้บริการขั้น transaction)	P					
	E					
ความสามารถในการให้บริการในเวลาสั้นๆ เช่น การจัดส่งที่รวดเร็ว การใช้cross- docking (กระบวนการให้บริการขั้น transaction)	P					
	E					
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนของลูกค้า การแก้ไขเอกสารที่ ผิดพลาด กระบวนการให้บริการขั้น)post transaction(	P					
	E					

การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า)Assurance(พนักงานมีความรู้ มีมารยาท สามารถ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าได้		Performance				
		1	2	3	4	5
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ LSP	P					
	E					
มาตรฐานและการรับรอง เช่น 5ส ISO Q ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ความ รับผิดชอบต่อสังคม)CSRฯลฯ (	P					
	E					
LSP มีการนำเสนอนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ในด้านรับประกันการ ให้บริการ เรื่องความปลอดภัยของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ การรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า	P					
	E					
มีการทบทวนประสิทธิภาพการทำงานระหว่างLSPและลูกค้าเพื่อปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ เดือน, ไตรมาส, รายปี(	P					
	E					
ความสามารถเชิงสมรรถนะของพนักงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษา ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารได้หลาย ภาษา	P					
	E					
พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีใจรักการให้บริการ มีมารยาท ทักษะที่ดีในการ ให้บริการ	P					
	E					

การดูแลเอาใจใส่)Empathy) คุณสมบัติที่มีความห่วงใย ให้ความสนใจต่อความ แตกต่างของลูกค้าแต่ละรายของผู้ให้บริการโลจิสติกส์(LSP)		Performance				
		1	2	3	4	5
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์(LSP) เข้าใจ ความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าแต่ละ ราย	P					
	E					
ความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ความต้องการจัดส่ง สินค้าตามฤดูกาลตามแต่ละฤดูกาล	P					
	E					
ความยืดหยุ่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้า ต้องการขนส่งสินค้าแบบไม่เต็มตู้คอนเทนเนอร์ ต้องการขนส่งแบบรวมกับลูกค้า รายอื่น LSPก็สามารถจัดการให้ได้	P					
	E					
สามารถให้ความมุ่งมั่น ให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายได้ เช่น การจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้า	P					
	E					
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์(LSP) มีความสามารถในการเข้าถึง ความต้องการของลูกค้าใน อนาคต พร้อมทั้งสามารถจัดสรรบริการที่เพียงพอต่อลูกค้าได้	P					
	E					

18. เมื่อพิจารณาในแง่ของการค้าและโลจิสติกส์ บริษัทต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือในเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

19. ความคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ หรือข้อมูลอื่นๆที่คุณต้องการแบ่งปัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของคุณมีประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของโลจิสติกส์ทั้งหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ หากเกิดข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ภาคผนวก ค



Questionnaire for Service Quality of Logistics Service Provider in preparation for ASEAN Economic
Community Participation

This questionnaire is a part of “The improvement of Service Quality for Thai Logistics Service Provider sector in preparation for AEC participation” research. This research aims to investigate the current service quality status of LSPs in the ASEAN economic community. The information will be used only for research purposes.

This research is a subproject under a research program “The Integration of Supply Chain Redesign for Case Study Industry Sector in Preparation for AEC Participation.” The research program is supported by two government funding agencies: The National Research Council of Thailand (NRCT) and Thailand Research Fund (TRF). The subprojects are:

- Subproject 1: Supply Chain Redesign for Thai Electronics Sector in Preparation for AEC Participation
- Subproject 2: Supply Chain Redesign for Thai Automotive Sector in Preparation for AEC Participation
- Subproject 3: Supply Chain Redesign for Thai Garment Sector in Preparation for AEC Participation
- Subproject 4: The Improvement of Service Quality for Thai Logistics Service Provider sector in Preparation for AEC Participation

The research program is a collaboration of Chiang Mai University (CMU), King Mongkut's University of Technology Thonburi (KMUTT), King Mongkut's University of Technology Ladkrabang (KMUTL), National Institute of Development Administration (NIDA), Kasetsart University (KU), Phranakorn Rajabhat University (PNRU), Thammasat University (TU) and King Mongkut's University of Technology North Bangkok (KMUTNB).

PART 1: Company's Information

1.1) Company name

Address (office)

Phone..... Fax

1.2) Your name E-mail address

1.8) Asset (please check ☒ all that apply and estimate the number of units where applicable)

Company own assets:

Physical facility, vehicle, equipment	Management systems and related devices
() No. of 4W	() Enterprise Resource Planning (ERP)
() No. of 6W () No. of 10W	() Transportation Management Systems (TMS)
() No. of head () Trailer	() Warehouse Management Systems(WMS)
() Warehouse sq.m.	() RFID () Barcode
() Cold storage sq.m.	() E-customs () GPS / tracking systems
() Other, please specify	() Other, please specify
() Other, please specify	() Other, please specify

Outsource assets:

Physical facility, vehicle, equipment	Management systems and related devices
() No. of 4W	() Enterprise Resource Planning (ERP)
() No. of 6W () No. of 10W	() Transportation Management Systems (TMS)
() No. of head () Trailer	() Warehouse Management Systems (WMS)
() Warehouse sq.m.	() RFID () Barcode
() Cold storage sq.m.	() E-customs () GPS / tracking systems
() Other, please specify	() Other, please specify
() Other, please specify	() Other, please specify

1.9) Check (☒) the services that your company offer; and estimates the percentage of services provide and cost per sale.

Service	Services provided	Cost per sale
1 () Customs	 %	 %
2 () Warehouse	 %	 %
3 () Road transport	 %	 %
4 () Rail transport	 %	 %
5 () Air transport	 %	 %
6 () Inland waterway transport	 %	 %
7 () Coastal and ocean transport	 %	 %
8 () Consulting services	 %	 %
9 () Value-added services, e.g. labeling, packaging	 %	 %
10 () Other, specify:.....	 %	 %

1.10) What value-added services do you offer to customers?

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1 () Assisting in government documents | 2 () Labeling and packaging |
| 3 () Tracking and tracing | 4 () Consulting services |
| 5 () Sourcing (material / products) | 6 () Other, please specify |

1.11) If your company classifies customers, please specify the method (check ☒ all that apply).

- | | | |
|---------------------------|------------------------|------------------------------|
| 1 () Service volume | 2 () Type of services | 3 () Length of relationship |
| 4 () Other, specify..... | | |

1.12) What competitive advantage(s) do you provide to your customers? (please check ☒ all that apply, and specify the percentages or briefly explain)

- | | |
|--|---|
| 1 () Cost reduction % | 2 () Time reduction % |
| 3 () Resource utilization improvement % | 4 () Service level improvement % |
| 5 () Supply chain linkage, please explain | |
| 6 () Other, please specify | |

1.13) What KPIs and level of performance do you promise to your customers?

- | | |
|--|---|
| 1 () On-time delivery % | 2 () Accident rate %/1,000,000 KM |
| 3 () Inventory accuracy % | 4 () Warehouse space utilization % |
| 5 () Picking accuracy % | 6 () Document accuracy % |
| 7 () Budget estimation accuracy.....% | |
| 8 () Other, please specify | |

1.14) Methods for receiving and handling customers' complaints (Please rank from 1 to 5)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| () Regular performance review at customer site | () Phone/fax |
| () E-mail, web site | () Survey () Other, specify |

1.15) What are the company's strategic plans related to logistics and what are the future technology plan?(please fill the table and check ✓ all that apply)

Logistics Strategy	Short term (0-1 yr)	Medium (2-3 yrs)	Long term (> 3 yrs)
.....	()	()	()
.....	()	()	()
.....	()	()	()
.....	()	()	()
.....	()	()	()

Part 2: Logistics network: Now and after AEC

2.1) Please specify your logistics network with other companies or LSP in the below table. Types of services are 1= Transportation, 2 = Warehouse management, 3 = Customs, and 4 = Other services.

Company name	Country	Types of Services			
		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) Domestic: Transportation modes in which you provide services now; and mode that you plan to provide service after AEC (please check ✓ all that apply)

Now
() Air () Road () Rail () Water/Sea

Expectation After AEC
() Air () Road () Rail () Water/Sea

2.3) International: Modes and countries in which you provide services now; and in which you plan to provide services after AEC (please check ✓ all that apply)

Country	Now				Expectation After AEC			
	Air	Road	Rail	Water/Sea	Air	Road	Rail	Water/Sea
Thailand	()	()	()	()	()	()	()	()
Laos	()	()	()	()	()	()	()	()
Cambodia	()	()	()	()	()	()	()	()
Malaysia	()	()	()	()	()	()	()	()
Myanmar	()	()	()	()	()	()	()	()
Vietnam	()	()	()	()	()	()	()	()
Singapore	()	()	()	()	()	()	()	()
Philippines	()	()	()	()	()	()	()	()
Brunei	()	()	()	()	()	()	()	()
Indonesia	()	()	()	()	()	()	()	()

Part 3: Strategy of logistics network redesign and preparation for AEC participation

3.1) Please check ✓ all that apply in terms of (a) your preparation for AEC, and (b) what you think will apply to your company after AEC is fully in effect:

- ☐ Expand consultancy services to provide comprehensive supply chain solutions (4PL)
- ☐ Major relocate the company to AEC member countries
- ☐ Add new facilities (e.g. warehouse, truck terminals) to AEC member countries
- ☐ Gain benefit from free flow of goods and services
- ☐ Gain benefit from free flow of workers
- ☐ Gain benefit from government policies e.g. free flows of investment and capital.
- ☐ Lose market share because of high competition
- ☐ Other, please specify

3.2) What area(s) should the government provide supports or improvement to be ready for AEC?

(Please rank from 1 to 5)

- () Infrastructure (rail, road, inland waterway, etc.) () Custom
- () Law and regulations
- () Training program / consultation services to improve LSP performance, e.g. logistics clinic
- () Other, please specify

3.3) What areas / practices / activities have your company already done, or planned to do for AEC preparation (Check ✓ all that apply)

Area / Practice / Activity	done	plan
Logistics / supply chain planning		
Human resource development		
Business networking / clustering		
AEC regulations study		
Outsourcing opportunity evaluation		
Venture capital planning		
Environmental concern / CSR		

Area / Practice / Activity	done	plan
Create awareness to employees		
Infrastructure improvement		
Product / process improvement		
IT implementation		
New market segment entry		
Cost reduction		
Other, specify		

Part 4: Factors that affect LSP industry

4.1) In your opinion, please allocate score to the following factors in term of advantages of **your country** when compared with other AEC members.

5 – Strongly agree 4 – Agree 3 – Neither agree nor disagree 2 – Disagree 1 – Strongly disagree

No.	Advantage	Score				
		5	4	3	2	1
1	Labor, e.g. lower labor wage, higher skill labor.	5	4	3	2	1
2	Raw material, e.g. lower material cost, higher volume of materials.	5	4	3	2	1
3	Logistics system, e.g. high quality of logistics service provider.	5	4	3	2	1
4	Utility, e.g. reliability of energy / power / electricity resource	5	4	3	2	1
5	Government potentials and supports	5	4	3	2	1
6	Economy, e.g. inflation rate, interest rate	5	4	3	2	1
7	Risk, e.g. lower disaster.	5	4	3	2	1
8	Facility, e.g. availability and accessibility of seaport, rails	5	4	3	2	1

4.2) Please allocate score(s) of the following factors from your own viewpoint. Scoring index is as follows.

5 – Very important 4 – Important 3 – Somewhat important 2 – Little important 1 – Unimportant

No.	Factor	Score				
		5	4	3	2	1
(i) Labor						
1	Low labor cost	5	4	3	2	1
2	Flexibility of wage determination	5	4	3	2	1

No.	Factor	Score				
		5	4	3	2	1
3	Higher education	5	4	3	2	1
4	Labor availability	5	4	3	2	1
5	High labor skill	5	4	3	2	1
6	Employment attitude	5	4	3	2	1
7	Growth in unemployment	5	4	3	2	1
(ii) Raw material						
8	Low Material cost	5	4	3	2	1
9	Material availability	5	4	3	2	1
10	Material quality	5	4	3	2	1
11	Supplier quality	5	4	3	2	1
12	Supplier reliability	5	4	3	2	1
(iii) Logistics system						
13	Availability of 3PLs	5	4	3	2	1
14	Transport mode availability	5	4	3	2	1
15	Low cost transport	5	4	3	2	1
16	Transport performance	5	4	3	2	1
17	Transport flexibility	5	4	3	2	1
18	Transport lead time	5	4	3	2	1
19	Ease of transport document	5	4	3	2	1
20	Low investment in import / export	5	4	3	2	1
(iv) Infrastructure						
21	Availability of water resource	5	4	3	2	1
22	Reliability of water resource	5	4	3	2	1

No.	Factor	Score				
		5	4	3	2	1
23	Low cost of water resource	5	4	3	2	1
24	Availability of energy resource	5	4	3	2	1
25	Reliability of energy resource	5	4	3	2	1
26	Low cost of energy resource	5	4	3	2	1
27	Availability of air transport	5	4	3	2	1
28	Reliability of air transport	5	4	3	2	1
29	low cost of air transport	5	4	3	2	1
30	Availability of marine transport	5	4	3	2	1
31	Reliability of marine transport	5	4	3	2	1
32	Low cost of marine transportation	5	4	3	2	1
33	Availability of road transport	5	4	3	2	1
34	Reliability of road transport	5	4	3	2	1
35	Cost of vehicle transport	5	4	3	2	1
36	Distributional infrastructure	5	4	3	2	1
37	Low information technology cost	5	4	3	2	1
38	High quality and reliability of information technology	5	4	3	2	1
39	Accessibility of information technology	5	4	3	2	1
40	Availability of information technology)	5	4	3	2	1
41	Availability of latest technology	5	4	3	2	1
42	Connectivity	5	4	3	2	1
43	Funding for technological development	5	4	3	2	1
(v) Government potentials and supports						
44	Government security	5	4	3	2	1

No.	Factor	Score				
		5	4	3	2	1
45	High government potential	5	4	3	2	1
46	Law enforcement	5	4	3	2	1
47	Funding for infrastructure project	5	4	3	2	1
(vi) Economy						
48	Exchange rate	5	4	3	2	1
49	High rate inflation	5	4	3	2	1
50	Interest rate spread	5	4	3	2	1
51	Domestic market size	5	4	3	2	1
(vii) Risk						
52	Low risk of natural disaster	5	4	3	2	1
53	Low pollution problem	5	4	3	2	1
54	Low disease problem	5	4	3	2	1
(viii) Facility						
55	accessibility to supplier	5	4	3	2	1
56	Positive working environment	5	4	3	2	1
57	Positive working climate	5	4	3	2	1

4.3) Please rank the most important priority (1) to the less important priority (8)

Factors	Weight of Importance
(i) Labor	
(ii) Material	
(iii) Logistics	
(iv) Infrastructure	
(v) Government	

Factors	Weight of Importance
(vi) Economy	
(vii) Risk	
(viii) Facility	

Part 5 Service Quality

Please rate the following quality features from 1 (least) to 5 (most) in terms of the performance your customers expect from you (i.e. how important to their business) and your performance that your customers *perceived*.

Note: P = Perceived performance (how you perform), and E = Expected performance (what customers expect from you)

Tangible features are the appearances of physical facilities, equipment, and personnel of LSP that you can see before using service.		Performance				
		5	4	3	2	1
<u>Appearance</u> / modern looking of your office, warehouse facility, trucks, equipment, containers	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>Availability</u> of transportation vehicles, material handling equipment, warehouse space	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>Utilization</u> of resources, e.g. warehouse space, vehicles, etc.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>Information technology</u> (IT) system and capability, e.g. tracing and tracking capability, GPS, RFID, warehouse management system, etc.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>Staff</u> sufficiency, professional appearance, retaining rate	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Increasing of new <u>customers</u> or return customers	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

Reliability features are the ability to perform the promised service dependably and accurately.		Performance				
		5	4	3	2	1
Basic services e.g. order fulfillment; Truck, e.g. loading / unloading, pickup and delivery; Warehouse, e.g., storing, order picking, consolidating, sorting	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Value-added services, e.g. labeling, packaging	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Document, e.g. PO, shipping, etc.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Time, e.g. on-time delivery, short processing time ,etc.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Safety, e.g. product / package damage rate, protection mechanism for product, package, or cargo, security system for facilities.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Reasonable service fee	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

Responsiveness features are the willingness to help customers and provide prompt service.		Performance				
		5	4	3	2	1
Prompt respond to <u>provide information</u> to perspective customers (pre-transaction)	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Fast and easy <u>ordering process</u> (pre-transaction).	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Fast <u>document processing</u> , e.g. releasing shipping documents, bill of lading (transaction).	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Ability to provide short <u>service time</u> , i.e. fast delivery, cross-docking (transaction).	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Quick respond to customer <u>claims</u> , document error correcting (post transaction).	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

Assurance features are the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.		Performance				
		5	4	3	2	1
Reputation / <u>credibility</u> of your company	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Compliance to <u>standards and certification</u> e.g. 5S, ISO, Q, environmental awareness, CSR, etc.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
You offer clear written <u>policy on service warranty</u> , product and package safety, security of customer information.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Regular (month-, quarter-, yearly) <u>performance review</u> between you and your customers to improve service quality.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Staff <u>competency</u> , e.g. consulting ability, problem solving skills, communication skills, multi-lingual capability, staff training	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Staff <u>professionalism</u> , service mind, courtesy, attitude, integrity	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

Empathy features are the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.		Performance				
		5	4	3	2	1
LSP <u>understands</u> the specific need of their customers.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Ability to <u>accommodate</u> special needs, e.g. seasonal demand, end of year period	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
<u>Flexibility</u> in adapting services to customer needs, e.g. less than a truck / container load, order consolidation, convenient operating hours, etc.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
Ability to provide <u>personal attention</u> e.g. customer complaints handling	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1
LSP accurately assess customers' <u>future needs</u> to provide sufficient services.	P	5	4	3	2	1
	E	5	4	3	2	1

Part 6. Logistics Scorecard - Please allocate score(s) of the following items from your current company situation.

1. Corporate strategy & inter-organizational alignment

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Importance of logistics and supply chain (LSCM) strategy		- Top executives have NOT formulated LSCM strategy. - No responsible department for LSCM.	- Top executives have formulated LSCM strategy. - No responsible department for LSCM.	In addition to Level 2, a department or cross functional team is responsible for LSCM.	In addition to Level 3, Logistics Key Performance Index (LKPI) have been defined and evaluated.	In addition to Level 4, LSCM strategy has been continuously updated.
Supply contract & degree of information sharing (suppliers = subcontractor)		No formal, written agreement or information sharing with main suppliers.	Formal, written agreements exist with main suppliers such as PO, product specifications	In addition to Level 2, there is important information sharing with main suppliers in addition to supply contract.	In addition to Level 3, contract terms are formulated with mutual benefits for both parties.	In addition to Level 4, a supplier development program has been launched to improve the supplier's performance.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Customer contract & degree of information sharing		No formal, written agreement or information sharing with main customers.	Formal, written agreements exist with main customers such as PO, product specifications	In addition to Level 2, there is important information sharing with main customers in addition to purchase contract.	In addition to Level 3, contract terms are formulated with mutual benefits for both parties.	In addition to Level 4, a customer relationship management is executed to improve the company's performance.
System for assessment and improvement of customer satisfaction		- No customer's satisfaction assessment. - Customer complaints are resolved on a case-by-case basis.	- Formal customer's satisfaction assessment exists. - Customer complaints are resolved by sales department only. - Records on customer complaints are NOT kept.	In addition to Level 2, records on customer complaints are kept.	- In addition to Level 3, customer complaints are handled by all parties involved within the company. - Customer satisfaction data are analyzed for improvement opportunities.	In addition to Level 4, customer complaints are handled by all responsible parties within the supply chain.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
System for employee training and evaluation		● No training programs for LSCM. ● No commitment statement is written.	● Company has a “commitment statement” to support training programs, but not on LSCM aspects.	● In addition to Level 2, a training program to enhance employee abilities to achieve customer satisfaction.	● In addition to Level 3, an employee evaluation system is used.	● In addition to Level 4, there is a knowledge management system between departments in the company.

2. Planning and operation capability

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Logistics planning formulation		● No logistics planning.	● Each department has its own logistics plan.	● In addition to Level 2, different departments perform logistics planning together according to corporate logistics strategy.	● In addition to Level 3, there are some resource sharing among the company, customers, and suppliers.	● In addition to Level 4, logistics planning is performed together by all stakeholders in the supply chain.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Forecasting demand and market trend		No forecasting.	- Demand forecasting is performed on main products based on sale department experience. - Forecast records are kept.	Demand forecasting for main products is based on historical data using statistical methods.	In addition to Level 3, there is forecasting at the market level.	In addition to Level 4, market level forecast is performed based on information obtained from customers.
Logistics activity planning		No planning regarding sale, raw material procurement, and product delivery.	- Sale, raw material procurement, and product delivery are planned. - Records are kept independently.	In addition to Level 2, sale, raw material procurement, and product delivery are planned together.	In addition to Level 3, records of sales, raw material procurement, and product delivery are kept in one database.	In addition to Level 4, other logistics activity records as well as additional information from customers and suppliers are kept in the same database.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Tracking systems of products and inventories		No tracking systems for product and inventory status.	- Tracking systems for product and inventory status exist. - Raw material procurement and inventory planning is performed.	In addition to Level 2, tracking systems for product and inventory can be performed, if required.	In addition to Level 3, tracking systems for product and inventory can be performed in real-time.	In addition to Level 4, tracking data are exchanged between the company and customers.
Work methods and standard of practice.		No work methods and standard of practice for logistics activities.	- There are work methods and standard of practice for some important logistics activity. - Work methods are partially followed.	In addition to Level 2, work methods and standard of practice are strictly followed.	In addition to Level 3, work methods and standard of practice are extended to suppliers and customers.	In addition to Level 4, work methods are continuously improved.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Development of logistics department		No responsible department for LSCM.	- Logistics department is established. - Logistics work force requirement is performed.	In addition to Level 2, logistics work force allocation is performed.	In addition to Level 3, competency assessment and development for logisticians are performed.	In addition to Level 4, workforce planning and development are continuously performed.

3. Logistics performance

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Logistics activity development		No logistics activity development and improvement plan.	Development and improvement plan exist for some logistics activities with targets clearly defined.	Development and improvement plan exist for all logistics activities with targets clearly defined.	- In addition to Level 3, targets of performance are achieved for some logistics activities. - Logistics activities are integrated within the company.	- In addition to Level 4, targets of performance are achieved for all logistics activities. - Logistics activities are integrated at the supply chain level.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Inventory turnover ratio and cash-to-cash cycle time		Inventory turnover ratio and cash-to-cash cycle time are not measured.	Inventory turnover ratio and cash-to-cash cycle time are measured for some products.	Inventory turnover ratio and cash-to-cash cycle time are measured for some products with high accuracy.	- In addition to Level 3, there are plans for improving both, with targets clearly defined. - Inventory management is consistent with company cash flow.	- In addition to Level 4, targets for inventory turnover and cash-to-cash cycle improvement are achieved. - Improvement is performed on a continuous basis.
Delivery lead time and order processing		No standard delivery lead time is specified for each product.	Standard delivery lead time for each product is quoted to customers.	In addition to Level 2, deliver lead times are used for planning of product loading onto truck, delivery route, and order of delivery.	In addition to Level 3, there is a plan for delivery lead time reduction with target clearly defined.	- In addition to Level 4, targets for delivery lead time improvement are achieved. - Improvement is performed on a continuous basis.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Product delivery performance		On-time delivery performance and order fulfillment accuracy are not measured.	- On-time delivery and order fulfillment accuracy are measured - Both measurements are below 95%.	- One of the two measurements is above 95%. - Root causes for delay in delivery and inaccuracy in fulfillment are kept.	- Both measurements are above 95%. - Improvement plan are formulated.	In addition to Level 4, improvements on both measurements are achieved.
Inventory and opportunity cost		- Target stock levels are NOT specified. - Lost opportunity costs are NOT estimated.	- Target stock levels are specified, but category management is not used. - Lost opportunity costs are estimated.	In addition to Level 2, target stock levels are specified based on category management.	In addition to Level 3, there is a plan for improving discrepancy in actual stock levels with targets clearly defined.	- In addition to Level 4, targets for stock discrepancy improvement are achieved. - Lost opportunity costs are estimated for the whole supply chain.

4. IT implementation and management

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Standard identification code for products and processes		NO standard identification code for products and processes in the company.	Standard identification code is used in some products or processes.	Standard identification code is used in all products or processes in the system.	In addition to Level 3, standard codes are used in the internal IT systems for LSCM, e.g. ERP, CRM, Transport Management System (TMS), etc.	In addition to Level 4, standard identification codes are used with external IT systems of suppliers and customers for LSCM, e.g. EDI or XML.
Logistics and supply chain data management		Personal computers (PCs) are NOT used in LSCM activities.	Personal computers (PCs) are used for data management in some LSCM activities.	- Personal computers (PCs) are used for data management in all LSCM activities. - However, data from different departments are NOT integrated with one another.	In addition to Level 3, data from different departments are integrated with one another.	In addition to Level 4, there are linkages of data with suppliers and customers data management systems for collaborative planning.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Human resource (HR) development on IT personnel for LSCM.		Company does NOT realize the importance of HR development on IT personnel for LSCM.	- Company realizes the importance of HR development on IT personnel for LSCM. - Company has enough IT staffs to support logistics operations.	In addition to Level 2, company has a plan to support training of IT personnel for LSCM.	In addition to Level 3, company has partially implemented and achieved the training plan.	In addition to Level 4, company has successfully implemented and achieved the training plan.

5. Collaboration with business partners and R&D institutions

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Collaboration on logistics development with business partners and with companies in the same industry cluster.		Company does NOT realize the importance of industrial collaboration on logistics.	- Company realizes the importance of industrial collaboration on logistics. - Company has formulated a plan for industrial collaboration.	In addition to Level 2, a collaboration project has been initiated with business partner, but formal agreement has not been established.	In addition to Level 3, a formal agreement has been established.	In addition to Level 4, company has a formal procedure to achieve objectives of the joint projects.

Item	Score	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Collaboration on logistics development with research and development (R&D) institution, such as, research institution, university, etc.		Company does NOT realize the importance of R&D collaboration on logistics.	- Company realizes the importance of R&D collaboration on logistics. - Company has formulated a plan for R&D collaboration.	In addition to Level 2, a collaboration project has been initiated with R&D institution, but formal agreement has not been established.	In addition to Level 3, a formal agreement has been established.	In addition to Level 4, company has a formal procedure to achieve objectives of the joint projects.

Thank you for your precious time to provide the responses to the questions above.

ภาคผนวก ง

Questionnaire Form B: Logistics Service Users

Respondent No. _____

Date:

1 General information

Name: Surname:

Gender: () Male () Female Phone No.: Email:

Position: Experience in this function: Years

Company Name: Website:

Type (..) Domestic (..) International Year of establishment:

Street Address:

City: Country: Postal Code:

2 Industrial sector

- 1 () Agro-industry, food, beverages 2 () Leather products and footwear 3 () Metal work
- 4 () Textile and garments 5 () Wood products, and furniture 6 () Ceramics and glasses
- 7 () Gems and Jewelry 8 () Rubber and Rubber products 9 () Plastics products
- 10 () Pharmaceutical and chemical 11 () Oil / petrochemical products 12 () Automotive and auto parts
- 13 () Appliances and electronics 14 () Paper and paper products 15 () Printing / publishing products
- 16 () Other, please specify

3 Market and associated proportion of your company's revenue

- 1 () Domestic % 2 () ASEAN % 3 () ASIA excluding ASEAN %
- 4 () Country and % 5 () Country and %

4 Authorized capital of the company

- 1 () 0- 156,000 USD 2 () 157,000 – 312,000 USD 3 () 313,000 -781,000 USD
- 4 () 782,000 – 1.53 Mil USD 5 () 1.54 -6.25 Mil. USD 6 () More than 6.25 Mil USD

5 Average Annual revenue (3 years)

- 1 () 0- 156,000 USD 2 () 157,000 – 312,000 USD 3 () 313,000 -781,000 USD
 4 () 782,000 – 1.53 Mil USD 5 () 1.54 -6.25 Mil. USD 6 () More than 6.25 Mil USD

6 Current number of employees

- 1 () 0-50 employees 2 () 50-200 employees 3 () More than 200 employees

7 Reasons for outsourcing your logistics activities (Check ☒ all that apply)

- 1 () To reduce logistics cost 2 () To obtain professional services
 3 () To concentrate on your core business 4 () To expand the market
 5 () Other, please specify

8 Channels in finding a logistics service provider (Check ☒ all that apply)

- 1 () Words of mouth 2 () Leaflets/Brochure 3 () Newspaper 4 () Internet
 5 () Exhibition / Trade fair 6 () Social network, e.g. LinkedIn
 7 () Magazine 8 () Other, please specify

9 Factors in choosing an LSP (Rank from 1-5)

- (.....) Company reputation (.....) Service value for paid fee (.....) Document accuracy
 (.....) Types and varieties of services, e.g. value-added services, tracking and tracing capability
 (.....) Overall service quality, e.g. reliability, responsiveness
 (.....) Ability to expand the business together with clients and potential for long term relationship
 (.....) Other, please specify

10 Types of services used and percentage of the total logistics cost

- 1 () Customs % 2 () Transportation % 3 () Warehouse %
 4 () Sourcing % 5 () Value-added services, e.g. labeling and packing %
 6 () Other, please specify

11 Percentage of logistics costs per average annual revenue

- 1 () Transportation % 2 () Warehouse % 3 () Inventory carrying %
 4 () Never estimate

12 What business strategies do you consider logistics activities as important supports? (Please fill the table as necessary and check ✓ all that apply)

Business Strategy	Short term (0-1 yr)	Medium term (2-3 yrs)	Long term (> 3 yrs)
Cost reduction	()	()	()
Market access	()	()	()
Customer service improvement	()	()	()
Other	()	()	()
Other	()	()	()

13 Logistics activities that affect your business operations (please rank from 1-5 in terms of risk and impact to your business)

- | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| () Customs | () Ports and maritime | () Road transport |
| () Rail transport | () Inland waterway transport | () Coastal / Ocean transport |
| () Air transport | () Warehouse | () Value-added services |
| () Other, please specify | () None | |

14 The company's knowledge, understanding and concern of ASEAN Economic Community (AEC) (Check ✓ all that apply)

- 1 () The year AEC starts 2 () AEC member countries 3 () ASEAN single window
- 4 () Free flow of skilled labor 5 () Logistics liberalization
- 6 () No investment restriction for investors from AEC
- 7 () Other, please specify

15 Your Company's View of AEC (Check ✓ all that apply)

- 1 () It provides opportunity. Please briefly explain
-
- 2 () It is a threat. Please briefly explain
-
-

16 Your company preparation for AEC (Check ☒ all that apply)

- 1 () Human resource development 2 () Infrastructure improvement
 3 () Business networking and clustering 4 () Product and process improvement
 5 () AEC regulation study 6 () Information technology implementation
 7 () Outsourcing opportunity 8 () New market segment entry
 9 () Venture capital planning
 10 () Environmental concern and corporate social responsibilities setting
 11 () Other please specify

17 Please rate the following quality features from 1 (least) to 5 (most) in terms of the performance you expect from your LSP (i.e. how important to your business) and the performance that you *perceived* from your LSP (i.e. your LSP's performance).

Note: P = Perceived performance (how your LSP perform), and E = Expected performance (what you expect from your LSP)

Tangible features are the appearances of physical facilities, equipment, and personnel of LSP that you can see before using service.		Performance				
		1	2	3	4	5
<u>Appearance</u> / modern looking of office, warehouse facility, trucks, equipment, containers	P					
	E					
<u>Availability</u> of transportation vehicles, material handling equipment, warehouse space	P					
	E					
<u>Utilization</u> of resources, e.g. warehouse space, vehicles, etc.	P					
	E					
<u>Information technology</u> (IT) system and capability, e.g. tracing and tracking capability, GPS, RFID, warehouse management system, etc.	P					
	E					
<u>Staff</u> sufficiency, professional appearance	P					
	E					

Reliability features are the ability to perform the promised service dependably and accurately.		Performance				
		1	2	3	4	5
Basic services, e.g. order fulfillment, Truck, e.g. loading and unloading, pickup and delivery; Warehouse, e.g., storing, order picking, consolidating, sorting	P					
	E					
Value-added services, e.g. labeling, packaging, sourcing	P					
	E					
Document, e.g. PO, shipping, customs document etc.	P					
	E					
Time, e.g. on-time delivery, Short Processing Time, etc.	P					
	E					
Safety, e.g. product / package damage rate, protection mechanism for product, package, or cargo, security system for facilities.	P					
	E					

Responsiveness features are the willingness to help customers and provide prompt service.		Performance				
		1	2	3	4	5
Prompt respond to <u>provide information</u> to perspective customers (pre-transaction)	P					
	E					
Fast and easy <u>ordering process</u> (pre-transaction).	P					
	E					
Fast <u>document processing</u> , e.g. releasing shipping documents, bill of lading, customs clearance (transaction).	P					
	E					
Ability to provide short <u>service time</u> , i.e. fast delivery, cross-docking (transaction).	P					
	E					
Quick respond to customer <u>claims</u> , document error correcting (post transaction).	P					
	E					

Assurance features are the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.		Performance				
		1	2	3	4	5
Reputation / creditability of LSP	P					
	E					
Compliance to <u>standards and certification</u> e.g. 5S, ISO, Q, environmental awareness, CSR, etc.	P					
	E					
LSP has clear written policy on service warranty, product and package safety, security of customer information.	P					
	E					
Regular (month-, quarter-, yearly) <u>performance review</u> between LSP and customers to improve service quality.	P					
	E					
Staff <u>competency</u> , e.g. consulting ability, problem solving skills, communication skills, multi-lingual capability,	P					
	E					
Staff <u>professionalism</u> , service mind, courtesy, attitude, integrity	P					
	E					

Empathy features are caring, individualized attention that LSP provides to its customers.		Performance				
		1	2	3	4	5
LSP <u>understands</u> the specific need of their customers.	P					
	E					
Ability to <u>accommodate</u> special needs, e.g. seasonal demand, end of year period	P					
	E					
<u>Flexibility</u> in adapting services to customer needs, e.g. less than a truck / container load, order consolidation, convenient operating hours, etc.	P					
	E					
Ability to provide <u>personal attention</u> e.g. customer complaints handling	P					
	E					
LSP accurately assess customers' <u>future needs</u> to provide sufficient services.	P					
	E					

18 What government support would you like to get in terms of trade and logistics?

.....

.....

.....

.....

19 Any other comments, suggestions, or information that you would like to share?

.....

.....

.....

.....

Thank you for your precious time to provide the answers to the questions above. Your response will be used for future improvement of logistics capabilities for both government agencies and LSP companies. Any inconvenience cause is very much regretted.

ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
หจก.สมเกียรติ กิจ พัฒนา	132 ม.1 ต.ช่องสาริกา อ. พัฒนานิคม จ.ลพบุรี 15220	081- 9910622	somkeat.pig@g mail.com	สมเกียรติ เพชรดี	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย
ภูริตราขนส่ง	294 ม.11 ต.ศรีสงคราม อ. วังสะพุง จ.เลย	084- 8889019	phurit19711@ho tmail.com	ภูริตา ชญานนทวิ กุล	ขนส่งทางถนน	ลาว, เวียดนาม
Brink's (Thailand) Limited.	47 th Floor, Jewelry Trade Center Building, North Tower 919/586- 59, Silom Rd., Bangrak, Bangkok 10150	02-6300661	Apisit.hungnak@ brinksinc.com	อภิสิทธิ์ ห่วงนาค	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติด ฉลาก และการบรรจุ	ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ถ.รัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10907		kunpa- kratak@hotmail. com	จิรญาภา พุ่มจัตุรัส		ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
เนรมิตโลจิสติกส์	51 ม.1 ต.คำเจริญ อ. ตระการพืชผล อุบลราชธานี	045-481200	k.banyong@hot mail.com	บรรจง กรินทร์ คนนท์	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย
ดาวรุ่งพาณิชย์	195 หมู่ 1 บ้านวังเลา ต.เอ ราวัณ อ.เอราวัณ จ.เลย	081- 7397830	n/a	ดวงมณี ศิริพิม พลาย	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ลาว
ศักดิ์ชัย วัฒนาร จำกัด	110 ถ.สองนางสถิตย์ ต. มุกดาหาร อ.เมือง จ. มุกดาหาร 49000	042-611161	chaiwatttanator n@gmail.com	ชัยยุทธ ลิ้มวัฒนา	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ลาว
BRS	n/a	086- 3664489	n/a	ธนัสส์ญ์ ทุนเพต นา	ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	n/a

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
หจก. อินโดไชน่า ปิโตรเลียม	จ.ขอนแก่น	085- 7518891	Panithida@hotmail.com		ขนส่งทางถนน	ไทย, ลาว
ดล การพาณิชย์	11 ม.2 ต.เทพศิรี อ.นาวัง จ. หนองบัวลำพู	081- 7082899	n/a	นพดล นนทะน้า	ขนส่งทางถนน	n/a
หจก. โกลด์ เอ็กซ์ เพรส ทรานสปอร์ต	238/215 ม.2 ถ.เทศบาลสัมพันธ์ ต.บางชะแยง อ.เมือง จ. ปทุมธานี	02-9754558- 9	Goldexpresstran sport@windowsl ive.com	สาโรจน์ พานทอง	ขนส่งทางถนน	ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
GMS International Logistics Co.,Ltd.	18/11 Mahidol Road, T.Suthep, A.Muang, Chiang Mai 50200	053-203527- 9, 081- 6979800	keerakit.gms@g mail.com	กิริกิจ กิริติพรฤดี	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ	n/a
หจก. พัวลิบเฮง เชียงใหม่	65/1 ถ.เมืองสมุทร ต.ช้าง ม่อย อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300	053-234696, 053-252922- 3	n/a	ประสงค์ พัว พรสวรรค์	ขนส่งทางถนน	n/a
วนัสชิปปิง แอนด์ โล จิสติก	73 ถ.เทพารักษ์ ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่	053-433515	Noi@vanatshippi ng.com	วนัสนันท์ ชูติ ธรรมวัฒน์	ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ, บริการเพิ่ม มูลค่า เช่น การติดฉลาก และ การบรรจุ	มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์
หจก. เชียงใหม่โชค ร่มโพธิ์ทอง ขนส่ง	148 มบ.อัมบุญ ช.1 ถ.เมือง สมุทร ต.ช้างม่อย อ.เมือง จ. เชียงใหม่ 50300	086- 9112972	num_idin@hotmail.com	ศุภชัย รัตมี	ขนส่งทางถนน	ลาว, มาเลเซีย
บจก. วงศ์จิรา มาร์ เก็ตติ้ง	37 ถ.พรมแดน แขวงบาง บอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150	02-8925209	wongjira@hotmail.com	อิตติมา อยู่ดี	ขนส่งทางถนน	n/a

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
JM Liner & Supply Co.,Ltd.	2074/81 charoenkung Rd., 72/3 Watphayaklai Bangkhohlam BKK 10120 Thailand	081-8176487	kikkok2568@yahoo.com	เอกชัย นทีเขต	ขนส่งทางถนน	ลาว, กัมพูชา, เวียดนาม, สิงคโปร์
พินาเคิล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	69/178 หมู่บ้านเพอร์เฟคเพลส ถ.รามคำแหง 164 มินบุรี กรุงเทพฯ 10240		seapass@hotmail.co.th	ประเสริฐ เทคนีสาลี	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Kerry Siam Seaport Co.,Ltd.	113/1 Thungsukla Sriracha Chonburi 20230	038-355098-100	kamcnphan.chomnongwat	Kamonphan Chomnongwat	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Down Shipping (Thailand)	184/107 อาคารพอรัมทาวเวอร์ ชั้น 20 ถ.รัชดาภิเษก ห้วยขวาง กทม. 10310	02-6452218	daranee@dawns.com	ดารณี พงษ์สุขเจริญกุล	n/a	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
เกรท ทรานสปอร์ต เซอร์วิส จำกัด	807/111 หมู่ 8 ถนนพหลโยธิน อ.ลำลูกกา ปทุมธานี	02-5317293	n/a	อิสสราร	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	
พีทีที โพลีเมอร์โลจิสติกส์ จำกัด (PTTPL)	ENCO A ชั้น 8 ถนนวิภาวดีรังสิต	084-5463500	sorotm.d@pttpls.com	สุโรตม์ ด้านวิริยะกุล	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
แก้ว แก้ว โลจิสติกส์ จำกัด	88/1 หมู่ 1 ถ.ทางหลวงหมายเลข 345 ต.บางตะไนย์ อ.ปากเกร็ด นนทบุรี 11120	02-5982413	pa_da99@hotmail.com	ปภาดา เพื่อนพันธุ์ นิต	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย
Sumisho global logistics (Thailand) Co.,Ltd.	589/159 Central city tower 1, 30th Floor room OI-30-C1B Bangna-Trad RD.	02-7457401-5	peerapong.u@sgl.co.th	Peerapong Unakee	n/a	ไทย
ไทยคชสาร โลจิสติกส์ เซอร์วิส จำกัด	276/251 หมู่ 3 ต.บ่อวิน จ.ชลบุรี 20230	038112548	n/a	n/a	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา	ไทย
MMP Transport Co, Ltd.	299 เจ้าคุณทหาร แขวง คลองสามมะเวด เขต ลาดกระบัง กทม.	027375598	n/a	n/a	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ไทย
ห.จ.ก. รวมไพศาล	260 หมู่ 2 แขวงคลองสามประเทศ	0813274075	n/a	n/a	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ไทย
ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	99 หมู่ที่ 3 แขวงแสนแสบ เขต มีนบุรี จ. กรุงเทพฯ 10510		n/a	n/a	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา	ไทย
โชคธีรพัฒน์ ขนส่ง	216 ม.2 แขวงคลองสามประเวศ เขตลาดกระบัง กทม.		n/a	n/a	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ไทย
คุ้มทรัพย์ ขนส่ง จำกัด	215 ม.2 แขวงคลองสามประเวศ เขตลาดกระบัง กทม.	27373626	kunsub.i@hotmail.com	พัฒนพงศ์ คุ้มทรัพย์	ขนส่งทางราง	ไทย, ลาว

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Emerson(Thailand)	555 รสาทาวเวอร์ ดีก2 ชั้น 14 ห้อง1401-1402 แขวง จตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900	02-937-1190	arpapak.Sangphan@Emerson.com	น.ส.อาภาภักดิ์ แสงพันธุ์	n/a	ไทย
PTT Polymer Logistics (PTTPL)	n/a	02-140-3700	hi_am_nuy@hotmail.com	น.ส.จริยา ผาสุขสันติ	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
บ.ขนส่ง จำกัด	999 ถนนจตุจักร แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม.	02-936-3670	prasat_ay@hotmail.com	นายประสาท โพธิ์เงิน	ขนส่งทางถนน	ไทย, ลาว
Jupiter Logistics (Thailand) Co.,Ltd	ห้อง 123 อาคาร 303 เลขที่ 999 ม.7 ถ.บางนา-ตราด ต.ราชาเทวะ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ	02-1346540-9	n/a	นายศักดิ์สิทธิ์ สมสุข	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ	มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Inter Network Transport Co.,Ltd	999 ม.7 เขตปอดดอกร AO.3 ห้อง 16 ชั้น 4 บางนา-ตราด, ราชาเทวะ, บางพลี สมุทรปราการ	02-134-8083	hassalee_int@hotmail.com	หัสสาเลี ศิริกุล	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Chep Aerospace Solution	999 The office Centralworld 24th Floor, Rama I, Pathumwan, Bangkok	02-264-5875	denc@chep.com	Nirun Chantima	ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
บ.เจ็ทขนส่ง ภาคเหนือตอนบน จำกัด	257/43 ต.บ้านแหวน อ. หางดง จ.เชียงใหม่ 50230	053-141053	n/a	รังคนา เรืองสกุล	ขนส่งทางถนน	ไทย, ลาว, พม่า, เวียดนาม
หจก.ปัตตานีประสิทธิ์ ภาคใต้เทรลเลอร์ ขนส่ง	296/13 ซ.เพชรบุรี 5 เขต ราชเทวี กทม. 10400	081-347- 4579	angsana.th@hotmail.com	อังสนา ธรรมเวช	ขนส่งทางถนน	ลาว
ธนาอนุวงศ์	อ.เมือง จ.บุรีรัมย์	081- 7902797	topazz_55@hotmail.com	ศศิราภรณ์ ธนา วงศ์	ขนส่งทางถนน	ไทย
ตันหลิว	18 หมู่ 19 ต.สวายจิก อ. เมือง จ.บุรีรัมย์	081-470 3233	n/a	วันเพ็ญ แสงพนัส ธาดา	ขนส่งทางถนน	ไทย
หจก. ศ.ชัชชัย ขนส่ง	229 หมู่ 1 ถ.ริมบึงกระโทก ต.กระโทก อ.โชคชัย จ. นครราชสีมา	089- 8477737	n/a	n/a	ขนส่งทางถนน	ไทย
ป๋อริโลจิสติกส์ บจก.	29, 31 ถนนโชติวัฒนา 3	074-429966	vmike@hotmail.com	จตุติ พันธุ์พัฒน์	n/a	ไทย, มาเลเซีย
บจก. อุบลแสงทอง ขนส่ง	74/4 หมู่ 4 ต.ขามใหญ่ อ. เมือง จ.อุบลราชธานี	045-312635	n/a	อารี	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Nichanat Import & Export Co.,Ltd.	15/43 ซ.สายไหม 66 แขวง สายไหม เขตสายไหม กรุงเทพฯ	081- 7247015	n/a	ณภัทร วรรณ ประภา	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง ถนน, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย
หจก.กู้เกียรติขนส่ง	51/15 ถ.สหกรณ์ ต.บาง หญ้าแพรก อ.เมือง จ. สมุทรสาคร	081- 9410801	puntip3@hotmai l.com	กัญญ์ คงสำราญ	n/a	n/a
โลจิสติกส์ อินทีเกรท เตท เน็ตเวิร์ค เอน เตอร์ไพรส์	204/135 ม.1 ต.พิมลราช อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี	02-924-3100	krit.logsott@gma il.com	กฤต ฉายแสงเดือน	บริการให้คำปรึกษา	n/a
บจก.ทีปต์สิริกรูปร อินเตอร์เนชั่นแนล	74/80 ม.12 ถ.เพชรเกษม อ.กระทุ่มแบน จ. สมุทรสาคร	02-813- 7964-5	n/a	สิริวิศัลย์ ทีปต์สิริ	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการเพิ่ม มูลค่า เช่น การติดฉลาก และ การบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย
ไล้ทรานสปอร์ต (1995) จำกัด	371 ถนนบางแวก บางไผ่ บางแค กรุงเทพฯ 10160	02-8654155- 8	fang@laitranspor t.com	วิสูตร เผือกวัฒนะ	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการให้ คำปรึกษา	ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์
แอปป้า พอร์วิลเดอร์	451 ถ.ยมราชสุकुม ป้อม ปราบ กทม. 10120	02-1584255	pairust@appafor warder.com	ไพรัส ตั้งเสรีสุข	พิธีการศุลกากร	ไทย, ลาว
หจก. ส.สังวาลย์ ทรานสปอร์ต	1034/128 หมู่ที่ 15 ต. เทพารักษ์ ต.บางเสาธง อ. บางเสาธง จ.สมุทรปราการ	02-7059933	bestgreat@live.c om	ธนวัฒน์ บุญ สุวรรณ	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ลาว

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
หจก. พิพัฒน์เจริญยนต์ (1995)	1506/557 หมู่ 6 ถ.เทพารักษ์ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10270	02-3851501	bank_pipat@hotmail.com	นิพนธ์ พิพัฒน์เจริญกุล	ขนส่งทางถนน	ลาว, เวียดนาม
บริษัท 127 จำกัด	127 หมู่ 11 ถ.เทพารักษ์ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ	02-7508181	panu@nhlog.co.th	ภาณุ ภูสุนทรธรรม	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย
บ. อินเตอร์ทรานสปอร์ต แอนด์ โลจิสติกส์ จก.	n/a	n/a	n/a	ธีระ สยามภักดิ์	ขนส่งทางถนน	ไทย
บลูแอนด์ไวท์ โปรดิวส์ อินเตอร์เนชั่นแนล ทรานสปอร์ต จำกัด	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	027-377-374-8	sunyawit_s@bwpt.co.th	คุณสัญญาวิทย์ เศรษฐโกสิน		ไทย, พม่า
Southern Express	117/10-11 ถ.กาญจนวนิช ต.บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา	074 - 244 - 672	lon_gas@hotmail.com	สมพร สิริโปรภานนท์	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย
บริษัท แลร์ดิสแพช จำกัด	570/32-33 ถ.สระประภา แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ	025663167-76	n/a	นายครชิต ญาณมุข	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ลาว, กัมพูชา, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
วิคเตอร์ แอนด์ยัง แอสโซซิเอท จำกัด	388 ถ. สุขุมวิท กทม	849148935	Joe@netoranagyong.com	ธีรนนท์ ณ นคร	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
P.J.Transpack (Thailand)	1000/57-58 ตลาดวัดจันทร์ ใน กทม.	02-6862500	Tony422_422@h otmail.com	นายยกษกช	n/a	ไทย, มาเลเซีย, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
บจก.กรกฤต ทราน สปอร์ต	291/8 ม.1 ต.หนองขาม อ. ศรีราชา จ.ชลบุรี	081- 3571319	kor.rakit@hotmai l.com	คุณปิยะภรณ์ วงศ์ เณร	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง ถนน	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
99 Contain Deput	9 ม.9 ต.สุรศักดิ์ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี	082- 8899839	easterncontrans @hotmail.com	ธีรพล ชินโน	คลังสินค้า	ไทย
บ.แสงอรุณเซอร์วิส แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด	379/50 ม.3 ต.หนองขาม อ. ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110	081- 6953888, 038-493079	sangarun55@hot mail.com	น.ส.มรกต ทาบน้ำ	n/a	ไทย

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศลาว

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Geotrans Logistics Mover (Laos) Co.,Ltd.		856 (21)312720	salikoun@geotra nslaopdr.com	Vina Salikoun	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์ , บรูไน, อินโดนีเซีย
บ.ขนส่งน้ำมันเชื้อไฟ ลาว	บ้านแสงสว่าง (ดงจร) เมือง ไชยเชษฐา นครหลวง เวียงจันทน์			ท่านบุญจันทร์ แก้ว มณี	ขนส่งทางถนน	ลาว, เวียดนาม

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
ลาวสมันกรุ๊ป	บ้านดงโพธิ์	021-812147	pvkorasack@yahoo.com	ท้าวสังคม	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
LAO Freight Forwarder Co.,Ltd		856-21-313321	phasavath.sompahone@gmail.com	Mr.Somphone Phasavath	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์
TNN Logistics Sole Co.,Ltd	Phetsarath Rd., Dongpalap Chanthabuly, Vientiane	021-540323-5	Amonerack223@hotmail.com	Mr.Khamoud Visaysouk		ไทย, เวียดนาม
บ.ขนส่งหุ้นส่วน		021-417051-5	spssmt@laotel.com	ท้าวสุละสิน สีปะเลิด	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
รัฐวิสาหกิจการบินลาว	สนามบินสาหลวงวัดได	021-513150	cargo@laoairlines.com	นางวิลาไพร บุญนะผล	คลังสินค้า, ขนส่งทางอากาศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, เวียดนาม, สิงคโปร์
TNK การค้าจำกัด	บ้านบึงชะหยอง เมืองสีสัดตะนาถ นครหลวงเวียงจันทน์		oudone@tnklao.com	Mr.Oudone Vathanaxay	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
อีซูซุลาว วีเอสเอ จำกัด	ถนน T2 บ้านหนองดวงเหนือ เมืองสีโคดตะบอง นครหลวงเวียงจันทน์	021-213705-6	nanthida_pkm@yahoo.com	นางนันทิดา พวงคำมี	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
รัฐวิสาหกิจส่งสินค้าผ่านแดนท่านาแล้ง	บ้านท่านาแล้ง เมืองหาดทรายพอง นครหลวงเวียงจันทน์	021-832006, 832008	Kolakanh2twselao.com	ท้าวคอละลัก เพ็ดสมพู	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย, กัมพูชา, เวียดนาม
LAOS METRO	บ้านหนองบึก	021-640720-1	Lamphounkham@metrocat.com	Mr.Lamphoun Khamvongsa	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า	ลาว, กัมพูชา
บ.แสงอรุณเซอร์วิส แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด	379/50 ม.3 ตหนองขาม อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110	081-6953888, 038-493079	sangarun55@hotmail.com	น.ส.มรกต ทาบน้ำ	n/a	ไทย

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศฟิลิปปินส์

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
MCM Aceveda Trucking	Sitio Suiok Ngong Valenzuela	091-52450828		Chito Aceveda	n/a	ฟิลิปปินส์
RDV Customs Brokerage	46B Halcon I, BRGY.STA Peresita, Q.C.	02-415-6919	racruz142000@yahoo.com	Rizza D.Vidallon	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา	ไทย, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์
RR Transport	4 Yuseco St. Toudo, Manila	9167091201	oranderommel@yahoo.com	Rommel Orande	ขนส่งทางถนน	ฟิลิปปินส์
Philippine SkyLahoers Inc.	ICT Naia complex, Pasay city Philippine 1300	(632) 8795107		David I. Balaong	คลังสินค้า	ไทย, มาเลเซีย, สิงคโปร์
(ABC-Customs Processor)	(Undisclosed)	(Undisclosed)	(Undisclosed)	(Undisclosed)	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางอากาศ	อินโดนีเซีย
(DEF - Customs Processor)	(Undisclosed)	(Undisclosed)	(Undisclosed)	(Undisclosed)	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางอากาศ	ไทย, มาเลเซีย, สิงคโปร์

(Vinluan Brokerage)	Pangasinan Province		a.vinluan@gmail.com	c/o Alex Vinluan	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ฟิลิปปินส์
V.P. Valic Customs Brokerage	Lot 4, Block 2, Premiere Hills Subd., De Paro, Caloocan City	560-90-95	(Undisclosed)	c/o Benjamin P. Valic	พิธีการศุลกากร	ไทย, มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์
Geotrans Logistics Mover (Laos) Co.,Ltd.		856 (21)312720	salikoun@geotranslaopdr.com	Vina Salikoun	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศอินโดนีเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
PT.Bina Sinar Amity	J1. Raya Cakung Cilincing, KM3. Jakarta	62-21-4603401	Johannes_ms@yahoo.com	Johannes M. Situmorang, CSCP	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
International Duta Khatulistiwa	IS Plaza building 7th floor room 704. J1. Pramuka Kav. 151 Jakarta Timur 13120	(021) 85908234	pribadi1.idkhatulistiwa@gmail.com	Setia Pribadi	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
PT. Andalan Total	JL.Perak Timur 512	031-	usik.pitono@att-	Susik Pitono	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย,

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Transport	BLOK D 5-6 Surabaya	3285101	group.co.id, usikpiono@gmail.com		ถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
PT IMS Logistik Indonesia	Raya Waru KM 15, Sidoarjo.	6231-8533130	wijanarko.kerto wijoyo@imslogistics.com	Wijanarko Kertowijoyo	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	อินโดนีเซีย
PT Mitra Intertrans Forwarding	Alamat kantor J1. Aloon-Aloon Priok 27, Surabaya	031-3285352	Ramlee.ibrahim@mif.co.id	Anda Ramlee Ibrahim Alamat	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, มาเลเซีย, พม่า, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย
PT. Bintang Multi Cahaya Logistics	J1. Rungkut Asri Timur 38 Surabaya 60293, Indonesia	031-8796113	azwinsh@indo.net.id	Azis Winanda	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	ไทย, มาเลเซีย, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย
CV Aryata Putra	J1. Tibung Sari No.5 Desa Kwanji Dalung Badung	(0361) 7748194	ai_barahotmail.com	Sg.Ag. Diah Pratiwi	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และ	ไทย, มาเลเซีย, พม่า, อินโดนีเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
					การบรรจุ	
PT. Dianasurya Ratna Cargo	J1. Raya Kuta 100X-Kuta	361-758264		Drs. Panudiana Kuhn, MM	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ	ไทย, มาเลเซีย, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
PT. Duta Transport Jumantara	J1. Kalianget 116	031- 3282829		Anda Nunung pribadi	ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	n/a
PT. Pel Ratu Kidul Nusantara	J1. Kalianget 108 Surabaya	031- 3293121	emi_isamail@ya hoo.co.id	Anda Emi Arianti	ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	อินโดนีเซีย
PT. Sinar Mas Transportsindo/ PT.sukses Giat Bersama	Jalan Kinibulu 57 - 59 Blok G Surabaya	6231- 5356846		Rensy Aimawati	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติด ฉลาก และการบรรจุ	มาเลเซีย, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
CV.Bali Sri Interindo	Jl.Nakula No.7 Legian Kuta-Bali	8179763738		Ida Ayu Ratih Pravita	N/A	ไทย, มาเลเซีย, สิงคโปร์
PT.Yapindo Transportama	Jl.Raya Sesean no.337 Denpasar	0361- 710021	dewikurniati26@ yahoo.com	Dewi Kurniati	ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ	n/a
PT.Sier Divisi Total Logistics	Jl.Rungkut Industri II- 4,Surabaya	062-31- 8497036	didik_hariyadi@s ier-pier.com	Didik Hariyadi	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน,	n/a
CV.Tranmax Indonesia	Jl.Ikan Dorang No.1, Ruang Bima 1,Surabaya	031- 3537793	transmaxindo@y ahoo.co.id	Endang	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	n/a
PT. Intim Bangun Persada	J1n. Kalianget 96 Surabaya	(031)329459 2	intim96@yahoo. com	Wulandari	ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	n/a

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศพม่า

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Interasia Lines (fortune Shipping Co.,Ltd.)	08-11 La pyayt lalun Plaza, 37 Alaopya Pagoda Rd. Dagao Tsp.	374841	rutboundsales@ fortuneshippingl td.com	Sih Ag Zaw	ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย
Starlight Maritime Mynmar	Daudn-yangon- maynmar	01-376947	yng@starlight.glo bal.net, Ps.yng@starlight. global.net	Mabasher Hossair	N/A	n/a
Awards Logistics Co.,ltd.; Awards Container Lints Co.,	Room 1,2,3 11St Floor, FJVCC Corner of stand Road	+019010435	awars- peter@awards corporation	Peter Lajuilu	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ, บริการเพิ่ม มูลค่า เช่น การติดฉลาก และ การบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Transport Myanmar Co.,Ltd.	808, 8th Floor, La Pyao war Plaza	09-4313- 8328	papawinhan@g mail.com	Pa Pa Win Han	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง ถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่ง ทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Maynmar Container Truck Association	210 78/87 Poottaha Boyou Road	201293		H 80E Naway H Shet Aung	N/A	ไทย
Forever Transporatation Co.,Ltd.	20 Room wu (G) 6th Floor United Condo Towsa	095049022	Loreverkmk@gm ail.com	Dr. Khin Maling Kyaing	ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	n/a
Win Universe	Room 705, Olympic	+951254854	winuniverse@m	Saw Mayor Cho	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า,	ไทย, มาเลเซีย, เวียดนาม,

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Limited	Tower Boaing Kyaw St.		yanmar.com.m m		ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ	สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์
Ocean Crown Trading Co., Ltd.	no.42 Hledan Street, Lanmadau Township, Yangon, Myanmar		ocs.doc@gmail.c om	Zu	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ, บริการให้ คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการ บรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Ocean Crown Service	N0.42 , LevedLao Filodap Street Lanmadau		oceancrown.sal es@gmail.com	Aye Aye Mon	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ, บริการให้ คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการ บรรจุ	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Sauy Logistics	No.31 Alan Pya Panota Road	98641265	walman753@gm ail.com	La minn Khin	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง ถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่ง ทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Cp world Co.,Ltd	RM (1405) Sakua Tower 14th Floor	255915,2559 16	chocho.winn24 @gmail.com	Cho Cho Win	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางราง, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ, บริการให้	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
					คำปรึกษา	
Min Zar Ni Group of Companies	No.4 Yuzana St. SinMakita	01-684181-3, 505273	chanmye.ko@gmail.com	Chon Mye Ko	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Beauty Paradise MIG & IND co.,Ltd.	No.1/4 Pyay Road, 51/2 miles, Hlaig Tsp	09-73045777	kzh.operation@gmail.com	Kyaw Zin Han	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	สิงคโปร์

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Hency Transportation(Cambodia) Ltd	No 113, Mao Tse Toung(st.245), Parkway Square, 3rd Floor, Phnom Penh	23224604	sampay@hency.com	Pay Sam	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย กัมพูชา เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Inchcape Shippiny Co., Ltd	Intercontiantal Hotel, Regency	23424731	kimchhun.prak@iss-shipping.com	Kimchhun Prak	ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย พม่า เวียดนาม สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ บรูไน อินโดนีเซีย
Intra Co Carg &tour	no2,3 Preak Chey chetha(st 118) 12209 Phnom Penh	23428656	Sales@intracambonia.com	Tany Sengchhay	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Palace Logistics service Co.Ltd	#32, st335-568, Sangkat Boeng KorkllToolKork Phnom Penh	23991352	leeratha@hotmail.com	Lee ratha	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Royal Sound	Building 280 Monivong	78205848	p.s.vann@yahoo	Pov sovann	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า,	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Import&Export Co., Ltd	Blud SangkatBoeng Racing Khan DounPenh, PhnomPanh		.com		ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา	เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
SDR Transport Package Services Co.,Ltd	No.1448, st 598, 12105 Phnom Panh	12733887	s.seng@aeconsults.com	Sona Seng	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Sokan Transport Co.,Ltd	#284EF, Mao Tse Tong Blud, Sangkat Tomnub Teuk, Ichan Chamkarmorn Phnom Penh cambodia	85523222066	sokan@sokantransport.com	Chhim Sokan	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม อินโดนีเซีย
TEC SRUN IMPORT EXPORT TRANSPORT&DRY PORT CO.,LTD	NO. 67-69E, St.118, Sankat Phsa Thmei, Daun Penh, Phnom penh	855-12818881	info@tecsrun.com	Ung Song	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Thong Hort Transportation Co.,Ltd	Maeda (st.2004), Sleng Roleung Village. Teuk Thla, Sensok, P. Penh	012-672222	th_transportation@yahoo.com	Thong Hort	พิธีการศุลกากร,คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
V.G.T Exporttransportation	No. 44Eo, Preak chotha, Phsar Thmey, Dcaun Penh, 12208 Pluom P	85523221186	Kosal@yahoo.com	Chin Kasal	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม
Cam Biz Transportation	No 127 Oknha, inn Phsarkandal11, Daunpenh Panom Penh	23216507	Vutha@com-biz.com.kh	Va Vutha	ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม
Hong Leng Hour imp&exp and transportation Co,	No. 29, st 360 Toul SvayBrey, Chankarmon Phnom Penh	23213112	lenghour@yahoo.com	Leng Hour	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไม่ระบุ

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Ltd						
Meridium shipping Agencies(Cambodia) pte Ltd	157J Street215 Sangkat Phsar Depol Khan Toulkok, phnom penh	23885913	pagnaheng@meridian-asin.com	Pagna Heng	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย พม่า เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Mey Hong Transportation Co., Ltd	No.213 Penn Nouth(st289) Boeung Kaki Khan ToulKork 12157 Phnom Penh	92411611		Mey Hong	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม
Pen Sokleng Transportation	No162 st163 Toul Tum Pounji, Chomkormorn 12310 phnom penh	11911717	chanthou@yahoo.com	Thay Chanthou	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม
Sampeou Meas Import Export & Transportaion Co., Ltd.	No343 st. Yothapol Khemarak Phoumin(st.271) PhnomPenh	23216758	sakoal@yahoo.com	Prak Sakoal	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Sath Sarika Transportation and Construction Co., Ltd	No4050 Monireth Steung Meancheg Meanchen 12352 Phnom Penh	12511105	san@yahoo.com	Sath San	พิธีการศุลกากร,ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม
Sha transport express Co. Ltd	No16E0 Tawahar101 nekhu mt Hapheup7 Markara	8.55224E+11	tafa@shatransportexpress.com	Sorya Sin	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
So NGUON Land transportation and service Imp & Exp Co.,Ltd	So Nguon dry port,ueng srong, chom chao, dangkor Phnom Penh Exp.co.,Ltd	12901106	transport.pp@songuoup.com	So Nguon	พิธีการศุลกากร,คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ อินโดนีเซีย
Teng Lay Import	#170A-B, Mao Tse	23222226	soonthai@tengla	Soonthai Teng	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า,	ไทย ลาว กัมพูชา เวียดนาม

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Export Export & Transport Co, Ltd	Toung Blud, Tumnup Teuk, Chamkamon, Phnom Penh		y.com.kh		ขนส่งทางถนน	
Hong Leng Hour Transportation Co. Ltd.	29 st. 360 Sanokat toul syay 1 khan chamkamor, PP	17888827	www.klhtransport.com	Hy Heat	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	ไทยมาเลเซีย เวียดนาม สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย
ITL Logistics	403 KengKong, Phnom Penh, Cambodia	978101022	ymlcamsales@itl.com.kh	Sovn Seyinx	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ	ไทย กัมพูชา เวียดนาม
SDR Transport Co. Ltd.	46 st. 1019 phompeah thmey sensok PP	12253666			ขนส่งทางถนน	ไม่ระบุ

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศมาเลเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Cold Chain Network (M) SDN BHD	No.3, Jalan Perindustrian Puchong Bandar Metro Puchong	+603 5623 5222	armi.a@mafco.com.my	Armi Ariffin	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการบรรจุ	มาเลเซีย สิงคโปร์
Geodis Supply	B1201-2, Amfirst Tower,	603-7492	azmiz@my.ibm.c	Maler Amir	บริการให้คำปรึกษา (IT)	ไทย มาเลเซีย เวียดนาม

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Chain Optimization	47301 Petaling jaya Malaysia	2670	om	Azmin B.Abdul Aziz		สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย
บ.เอเชียโลจิสติกส์ จำกัด	638/3-4 ถนนเพชรเกษม หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ. สงขลา 90110	074 225 560	asia_first@hotmail.com	คุณจักรพันธ์ อนันต์โกโดย	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง ถนน	ไทย มาเลเซีย
ทักษิณสยามอิมพอร์ต เอ็กพอร์ต และขนส่ง	687 ควนลัง หาดใหญ่ สงขลา	074-501-789	info@tssiam.com	คุณสุธาเดช	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง ถนน	มาเลเซีย
หจก.ศุภสิน อิมพอร์ต เอ็กพอร์ต	3 ถ.พลังพัฒนา2 ต.ปาดังเบ ชาร์ อ.สะเตา จ.สงขลา	074-521553	Transport@suphasin.co.th	สิทธิโชค เดียวสกุล	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการให้คำปรึกษา	มาเลเซีย สิงคโปร์
ป.พิสิฐหาดใหญ่ ภาคใต้ขนส่ง จำกัด	176 ถ.กาญจนวนิช ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา	074-541799	bluelion_79@hotmail.com	นันทภัทร เหล่า การตร์	ขนส่งทางถนน	ไทย มาเลเซีย
Southern Mahachai Co.,Ltd.	27 หมู่ 1 อ.เลียงเมือง (สาย เอเชีย) ต.ควนลัง อ. หาดใหญ่ จ.สงขลา	074501501	thrunck@hotmail.com	กิริติ ศิริมหาชัย	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์
บจก. เอสดีวีโลจิสติก ประเทศไทย	ชั้น 19 อาคารริชต์มอน ช. สุขุมวิท 16 คลองเตย กรุงเทพฯ		danaithep.d@gmail.com	दनัยเทพ	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศและระหว่าง ประเทศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติด ฉลาก และการบรรจุ	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย พม่า เวียดนาม สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ บรูไน อินโดนีเซีย
Yusen Logistics	163 อาคารไทยสมุทร สุรย วงศ์ บางรัก กทม. 10500				พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติด ฉลาก และการบรรจุ	ไทย กัมพูชา มาเลเซีย พม่า เวียดนาม สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ บรูไน อินโดนีเซีย
บริษัท หาดใหญ่พงษ์ ศิริ forwarding	7/4 หมู่ 9 พุทธมณฑลสาย 2 แขวงทวีวัฒนา เขตทวี	024481997,0 28870722-3	thanyaboong@pongsiri.co.th	คุณThanyaboong Thamsiripong	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, บริการเพิ่ม	ไทย ลาว กัมพูชา มาเลเซีย พม่า สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
จำกัด	วัฒนา กทม 10170				มูลค่า เช่น การติดฉลาก และ การบรรจุ	
TNTT Logistics Co.,Ltd.	155 หมู่ 5 ต.บางสมัคร อ. บางปะกง จ.ฉะเชิงเทรา 24180	038-571-555	tayawee_c@tntt. co.th	ทยาวิ ไชยช่วย	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	มาเลเซีย สิงคโปร์
บริษัท ยงกาเอ็นเตอร์ ไพรส์ จำกัด	463 ถ.ปรมณิจิตร ต.ป่า ดงเบขาร์ อ.สะเดา จ. สงขลา 90240 (มีออฟฟิตที่ เปอร์ลิสด้วย)	088- 1133889	www.new- yong_ga@hotmail. il.com	Heng Chee Kiat	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน	ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย
คัม อิมปอร์ เอ็ก พอร์ต	เปอร์ลิส			สุวิทย์ แซ่เตียว	พิธีการศุลกากร	ไทย มาเลเซีย พม่า

รายชื่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศเวียดนาม

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Vina Freight International	A8 Truong Son Street,Ward 2, Tan Binh Dist, HCMC	38446409	hardykhue@vin afreight.com.vn	Le Thi Bich Khue	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติดฉลาก และการ บรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า,เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Dimerco Vietgracht(JV) Ltd.co.	29-31 Dinh bo Linh Street, Binh Thanh District, Ho Chi Minh city	978830187	Sonbuixuan.ib @gmail.com	Bui Xuan Son	พิธีการศุลกากร,ขนส่งทาง ถนน, ขนส่งทางราง, บริการ ให้คำปรึกษา	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า,เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
OEC Group Vietnam	60 Nguyen Dinh Chieu, Da kao ward, District1, HCMC	08- 39115700	trongbuichi@g mail.com	Bui Chi Trong	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ	ไทย,มาเลเซีย, พม่า,สิงคโปร์, อินโดนีเซีย
Vietlink Global		714-901- 9019	kimngan2204@ gmail.com	Kim Ngan	คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทาง น้ำภายในประเทศ, ขนส่งทาง น้ำระหว่างประเทศ, บริการ ให้คำปรึกษา	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า,เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
UPS Vietnam	18A Cong Hoa Street, Tan binh Distric, HCM City	8483811288 8	dinhductanib3 @gmail.com	Dinh Duc Tan	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า,เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Eagle Trading & Logistics Co.,Ltd.	No. 208, Ly Long Tuong, My Kim 3, New City Center, Phu My Hung, Tan Phong Ward, District 7, Ho Chiminh City, Vietnam	848 54173555	Dixon@eaglevie tnam.com	Dixon Oh	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำ ภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำ ระหว่างประเทศ, บริการเพิ่ม มูลค่า เช่น การติดฉลาก และ การบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า,เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์
New Port Corporation	480C Nguyen thi thap street, Tan Quy ward, district 7, HCMC		thunguyen.ngu yen90@gmail.c om	NGUYEN THI THU	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	ลาว, กัมพูชา,เวียดนาม
Integrate Logistics	Hai Duong Province, HCMC	585-742- 9030		Tran Anh Duc	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ,บริการให้คำปรึกษา, บริการเพิ่มมูลค่า เช่น การติด ฉลาก และการบรรจุ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า,เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
OOCL Vietnam	Unit 1301-1305, 13th	(08)		Mr. Alex Vuong	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า,	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
Co. Ltd	Floor, Saigon Trade Center,37 Ton Duc Thang Street, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam.	39116088			ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	, พม่า,เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย
UNIQUE LOGISTICS INT'L VIETNAM	181 Dien Bien Phu st, Da Kao ward, Distict 1, HCMC	84 8 6683 5381	sunny.le.hcm@unique-logistics.com	: Le Thi Tra	N/A	ไทย, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย
Green Dragon Int'l Logistics Corp	6th Floor, 209 Hoang Van Thu St., Ward 08., Phu Nhuan Dist., HCMC, Vietnam	(84-8) 39 990 069	info@greendragonlog.com.vn	Mr. David Tran	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางอากาศ, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย
Transimex Saigon	9th -10 th Floor - TMS Building 172 Hai Ba Trung St.,Dist. 1, Hochiminh City	8482220288 8 (Ext.123)		Mr.Hieu	N/A	ไทย, ลาว, กัมพูชา, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Saigon Newport Corporation	999	+848.8.3742 2234 Ext. 888	phamhaiduong251990@gmail.com	Pham Hai Durong	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทางน้ำภายในประเทศ, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ, บริการให้คำปรึกษา	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย
Vietnam Logistics Business Association	3 Nguyễn Tất Thành Str, Ward 12, Dist 4			Nguyễn Hùng	บริการให้คำปรึกษา	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
CÔNG TY CP	số 2F, đường 4F, p.Tân	08	mychi.phan@g	Phan Thị Mỹ	พิธีการศุลกากร, ขนส่งทาง	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย

ชื่อบริษัท	ที่อยู่	โทรศัพท์	อีเมล	ชื่อผู้ติดต่อได้	บริการที่ให้	พื้นที่หรือประเทศที่ครอบคลุม
GIAO NHẬN VẬN TẢI GIA HUY	Thuận Tây, quận 7, TPHCM	38729686	mail.com	Chi	อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ	, พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Quanterm Logistics Vietnam	Dinh Le street-ward12 district4	38432000	thaotranthithu 1989@gmail.co m	Tran Thi Thu Thao	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางน้ำระหว่างประเทศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย
Shinyo Kaiun				Chi	N/A	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย
VAPU-LOGISTICS CO.,LTD	58/79 Phan Chu Trinh street, Ward 24, Bình Thạnh District, HCMC, Viet Nam	08-35515 624		Nguyen Anh Phu	N/A	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, อินโดนีเซีย
ASIATRANSVIETN AM	47/10 Nguyen du, Hai Chau District, Da Nang	84.511.3889 881/388800 9	le.ha.vi@asiatra ns.biz	Le Thi Ha Vi	พิธีการศุลกากร, คลังสินค้า, ขนส่งทางถนน, ขนส่งทาง อากาศ, ขนส่งทางน้ำระหว่าง ประเทศ	ไทย, ลาว, กัมพูชา, มาเลเซีย , พม่า, เวียดนาม, สิงคโปร์, ฟิลิปปินส์, บรูไน, อินโดนีเซีย

บรรณานุกรม

กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2555, รู้จักประเทศมาเลเซีย, แหล่งที่มา : <http://www.dft.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2555.

กรมการค้าต่างประเทศ สำนักความร่วมมือการค้าและการลงทุน, 2555ก, การค้าชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน, แหล่งที่มา : <http://www.dft.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2555.

กรมการค้าต่างประเทศ สำนักความร่วมมือการค้าและการลงทุน, 2555ข, สถานการณ์การค้าผ่านแดนของไทยปี 2555 (มกราคม-พฤษภาคม), แหล่งที่มา : <http://www.dft.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555.

กรมการค้าต่างประเทศ สำนักความร่วมมือการค้าและการลงทุนกลุ่มจีนและสิงคโปร์, 2555, สาธารณรัฐสิงคโปร์, แหล่งที่มา : <http://www.dft.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555.

กรมกิจการชายแดนทหาร, 2554, คู่มือการปฏิบัติงานกับประเทศเพื่อนบ้านด้านเมียนมาร์, แหล่งที่มา http://tnccbcc.rtarf.mi.th/tnccbcc1/images/stories/manual/mearnma_sum1.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2555.

กรมกิจการชายแดนทหาร, 2554, คู่มือการปฏิบัติงานกับประเทศเพื่อนบ้านด้านอินโดนีเซีย, แหล่งที่มา : http://tnccbcc.rtarf.mi.th/tnccbcc1/images/stories/manual/indo_sum1.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2552, ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม, แหล่งที่มา : X:\lek\country profile\ส.ค.53\Country Profileเวียดนาม ปรับปรุง 2010.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2553ก, ข้อมูลพื้นฐานเศรษฐกิจการค้าของประเทศมาเลเซีย (Malaysia), แหล่งที่มา : <http://www.thaifta.com/trade/aec/malay.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2553ข, ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (The Socialist Republic of Vietnam), แหล่งที่มา : www.dtn.go.th/vtl_upload_file/1255942814109/CP-Vietnam.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555ก, ข้อมูลพื้นฐานประเทศบรูไน, แหล่งที่มา : http://www.dtn.go.th/images/document/ASEAN/Country_profile_Full_brunei.pdf2, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555ข, ข้อมูลพื้นฐานประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์, แหล่งที่มา : http://www.dtn.go.th/images/document/ASEAN/ok_Country_Profile_Singapore_2012.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555ค, ธุรกิจบริการ : โลจิสติกส์, แหล่งที่มา : <http://www.dtn.go.th/filesupload/aec/images/logis29-05-55.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555ง, ประเทศ/ภูมิภาค, แหล่งที่มา : <http://www.dtn.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555จ, BRUNEI DARUSSALAM, Fact Sheet, Bureau of ASEAN Affairs, http://www.dtn.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=6817%3A2011-07-22-08-14-59&catid=316%3A2011-07-22-07-55-02&lang=th&Itemid=796, สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2555.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555ฉ, FTA/EPAs ความตกลงการค้าเสรี, แหล่งที่มา : <http://www.dtn.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2555.

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2550, Country Profile, แหล่งที่มา : www.dephtai.go.th/DEP/DOC/51/51012302.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2554, การค้าและการลงทุน สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม, <http://112.121.130.150/aec/attachments/article/318/Vietnam%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2555.

กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2555ก, ข้อมูลประเทศอินโดนีเซีย, แหล่งที่มา : http://112.121.130.150/aec/index.php?option=com_content&view=article&id=180&Itemid=106, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2555.

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2555ข, คู่มือการค้าและการลงทุนสหพันธรัฐมาเลเซีย, แหล่งที่มา :
<http://112.121.130.150/aec/attachments/article/318/Malaysia%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2555.

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2554ค, คู่มือการค้าและการลงทุนสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์,
และแหล่งที่มา :
<http://112.121.130.150/aec/attachments/article/318/Burma%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555.

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2555ค, คู่มือการค้าและการลงทุนสาธารณรัฐสิงคโปร์, แหล่งที่มา :
<http://112.121.130.150/aec/attachments/article/318/Singapore%20Trade%20and%20Investment%20Handbook.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2555ง, คู่มือการค้าและการลงทุนสาธารณรัฐอินโดนีเซีย, แหล่งที่มา :
<http://www.thai-aec.com/what-national-in-aec>, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2555.

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2555จ, Country Profile สหพันธรัฐมาเลเซีย, แหล่งที่มา :
<http://112.121.130.150/aec/attachments/article/265/Country%20%20Profile.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

กระทรวงการต่างประเทศ, 2555ก, ความสัมพันธ์กับประเทศและภูมิภาคต่างๆ ,
และแหล่งที่มา :http://www.mfa.go.th/main/th/world/70/10257-%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%98%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B9%81%E0%B8%AB%E0%B9%88%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%AB%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%8C*.html, สืบค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2555.

กระทรวงการต่างประเทศ, 2555ข, นโยบายด้านเศรษฐกิจของประธานาธิบดีฟิลิปปินส์, แหล่งที่มา :
<http://www.eastasiawatch.in.th> , สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2555.

กระทรวงการต่างประเทศ, 2555ค, มาเลเซีย, แหล่งที่มา : <http://www.mfa.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

กระทรวงการต่างประเทศ, 2555ง, **สาธารณรัฐสิงคโปร์**, แหล่งที่มา : <http://www.mfa.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2555.

กระทรวงคมนาคม, 2555, **สถิติคมนาคม**, แหล่งที่มา : <http://www.mot.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2555.

กระทรวงแรงงาน, 2554, **พนักงาน/ลูกจ้าง**, แหล่งที่มา : <http://www.mol.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2555.

กรุงเทพธุรกิจ, 2554, **‘ตาน ฉ่วย’ วางมือกองทัพพม่า เชื่ออยู่เบื้องหลัง**, แหล่งที่มา: <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/world/20110404/385241/%E0%B8%95%E0%B8%B2%E0%B8%99-%E0%B8%89%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%A2-%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%9E.html>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

กลุ่มงานอาเซียน ญี่ปุ่น และเกาหลี, 2555, **กฎระเบียบนำเข้าและมาตรการที่ไม่ใช่ภาษี**, แหล่งที่มา : <http://112.121.130.150/aec/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555.

การค้าไทย, 2555ก, **ตลาดส่งออก**, แหล่งที่มา : <http://www2.ops3.moc.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2555.

การค้าไทย, 2555ข, **ประเทศ/กลุ่มประเทศ**, แหล่งที่มา : <http://www2.ops3.moc.go.th/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2555.

การค้าไทย, 2555ค, **มูลค่าการค้า/ดุลการค้า**, แหล่งที่มา : <http://www2.ops3.moc.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2555.

การค้าไทย, 2555ง, **แหล่งนำเข้า**, แหล่งที่มา : <http://www2.ops3.moc.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2555.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555, **ประเทศไทย**, แหล่งที่มา : <http://thai.tourismthailand.org>, สืบค้นเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2555.

ข่าวเศรษฐกิจกรมส่งเสริมการค้า, 2555, **เศรษฐกิจการค้าและการลงทุนของกัมพูชา**, แหล่งที่มา : <http://www.ryt9.com/s/expd/1322222>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2555.

คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2552, เส้นทางคมนาคมภายในประเทศเวียดนาม,

<http://112.121.130.150/aec/attachments/article/88/Logistics%20and%20>

Transtportation.pdf. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2555.

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และสถาบันการต่างประเทศสราญรมย์ กระทรวงการต่างประเทศ, 2555,

รายงานสรุปการสัมมนาทางวิชาการ ‘พม่าในประชาคมอาเซียน’, แหล่งที่มา

:<http://www.human.nu.ac.th/uploads/files/2554-01-26-report.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10

กุมภาพันธ์ 2555.

โครงการพัฒนาความร่วมมือเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ASEAN SME Regional Gateway),

2555, สารานุกรมรัฐฟิลิปปินส์, แหล่งที่มา : <http://www.smeasean.com/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน

2555.

จับตาเอเชียตะวันออกเฉียง, 2555, ข้อมูลประเทศและเขตเศรษฐกิจในภูมิภาค, แหล่งที่มา :

<http://www.eastasiawatch.in.th/information.php?id=12>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

ฐานเศรษฐกิจ, 2554, พม่าเร่งแปรรูประบบรางในย่างกุ้ง, แหล่งที่มา

:http://www.thanonline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=77528:201

1-08-03-02-49-44&catid=166:2009-03-19-04-00-22&Itemid=409, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม

2555.

เดลินิวส์, 2555, พม่าสั่งกองทัพหยุดโจมตีชนกลุ่มน้อย, แหล่งที่มา

:<http://www.dailynews.co.th/world/7974>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

ไทยโพสต์, 2555ก, ท่าเรือทวาย : เมกะโปรเจกต์ไทยในพม่า (1), แหล่งที่มา :

<http://www.thaipost.net/node/51097>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

ไทยโพสต์, 2555ข, ท่าเรือทวาย : เมกะโปรเจกต์ไทยในพม่า (2), แหล่งที่มา :

<http://www.thaipost.net/node/51410>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

ไทยรัฐออนไลน์, 2554ก, “ท่าเรือน้ำลึกทวาย” อภิมหาโปรเจกต์เชื่อมอาเซียน, แหล่งที่มา

:<http://www.thairath.co.th/content/eco/164199>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

ไทยรัฐออนไลน์, 2554ข, สุดต๋านรัฐเกดะห์ ขึ้นครองราชย์เป็นกษัตริย์องค์ที่ 14 แห่งมาเลเซียแล้ว, แหล่งที่มา:

<http://www.thairath.co.th/content/oversea/223265>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย(Export-Import Bank of Thailand), 2554, **Trade and Investment Guidebook Vietnam**,<http://www.exim.go.th/th/clmv/Vietnam.pdf>, 4 มิถุนายน 2555.

ธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2554, **รายงานภาวะเศรษฐกิจการเงิน สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามปี 2553และแนวโน้มปี 2554**, แหล่งที่มา : <http://www.bot.or.th.10> กรกฎาคม 2555.

ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555, **สถิติ**, แหล่งที่มา : <http://www.bot.or.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2555.

ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555, **Myanmar Fact Sheet**, แหล่งที่มา : <http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/AsianEconomies/Myanmar/MMInformation/Pages/index.aspx>, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2555.

นิอัปดุลรากิบ บินนิฮัสซัน, 2553,**Dari PulauMadagaskarhinggakePulauPaskah(Easter Island)**, แหล่งที่มา : http://nikrakib.blogspot.com/2010/02/blog-post_6557.html, สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2555.

บุษบา บุตรรัตน์ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงฮานอย ร่วมกับ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโฮจิมินห์, 2555, **ข้อมูลประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**,<http://www.bot.or.th.>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2555.

บริษัท ยูไนเต็ควอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด, 2555, **ธุรกิจที่อาจได้รับผลกระทบจาก AEC**, แหล่งที่มา : <http://www.uih.co.th/knowledge/view/477>, สืบค้นเมื่อวันที่14 กันยายน 2555.

ประภัสสร ชูวิเชียร, 2555,**ทางรถไฟไทยสร้างบนเส้นทางโบราณ (12) ทางสายหาดใหญ่-สุโขทัย**, แหล่งที่มา : <http://www.sujitwongthes.com>, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2555.

ปตท, 2555, **ธุรกิจน้ำมัน**, แหล่งที่มา : <http://www.pttplc.com>, สืบค้นเมื่อวันที่1 กันยายน 2555.

ผ่องพรรณ เจียรวิริยะพันธ์, 2555, **ชี้ช่องโอกาสของการลงทุนในสิงคโปร์**, แหล่งที่มา : <http://www.dft.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2555.

พูนศักดิ์ สักกทัตติยะกุล, 2555, **Malaysia(มาเลเซีย)**, แหล่งที่มา : <http://www.thaigoodview.com/node/138509>, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2555.

ภูษณิศานันตยุ, 2554 ก, บรูไนดารุสซาราม, แหล่งที่มา :
<http://www.opsmoac.go.th/download/BOFAA/Brunai54.pdf>,

สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2555.

ภูษณิศานันตยุ, 2554 ข, มาเลเซีย (Malaysia), แหล่งที่มา :
<http://www.opsmoac.go.th/download/BOFAA/Malaysia%2054.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15
สิงหาคม 2555.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์คณะรัฐศาสตร์โครงการจับตาอาเซียน, 2554, ข้อมูลพื้นฐานประเทศสิงคโปร์, แหล่งที่มา :
<http://aseanwatch.org>, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศ, 2555 ก, ประเทศมาเลเซีย, แหล่งที่มา :
<http://www.apecthai.org/apec/th/profile1.php?continentid=2&country=m9#>, สืบค้นเมื่อวันที่
15 สิงหาคม 2555.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศ, 2555 ข, ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์, แหล่งที่มา :
<http://www.apecthai.org/apec/th/profile1.php?continentid=2&country=s9>, สืบค้นเมื่อวันที่
20 กันยายน 2555.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ศูนย์ความเป็นเลิศด้านโลจิสติกส์, 2552, รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ประกอบการขนส่งทางถนนระหว่าง
ประเทศ, แหล่งที่มา : <http://www.ltpcenter.com>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2555.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์อาเซียนศึกษา, 2555, ประเทศมาเลเซีย (Malaysia), แหล่งที่มา :
www.surin.rmuti.ac.th/surin2554/asean/pdf/mala.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2555.

แม็คเอ็ดดูเคชั่น, 2555, วัฒนธรรมไทย, แหล่งที่มา : <http://www.maceducation.com/e-knowledge/2503103120/02.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2555.

یینยงราชวงศ์, 2554, การศึกษาของอาเซียน, แหล่งที่มา :
<http://www.aya1.go.th/km/?name=research&file=readresearch&id=106>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20
สิงหาคม 2555.

วารภรณ์ จิงสุวดี, 2553, การประยุกต์เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ เพื่อวางแผนปรับปรุง
คุณภาพบริการ โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์. ปรินูญานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ. พฤษภาคม 2553.

วารสารทางหลวง, 2554, โครงการพัฒนาทางหลวงเอเชีย, แหล่งที่มา : http://www.dohjournal.com/index.php?option=com_content&view=article&id=234:2011-08-01-12-29-17&catid=41:2011-07-22-02-46-32&Itemid=82, สืบค้นเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2555.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2555, ท่าอากาศยานนานาชาติบิ๊น, แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org>, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2555.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2555, ประเทศกัมพูชา, แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki/ประเทศกัมพูชา>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2555.

วิลาสินี แจ่มอุลิตรัตน์, 2555ก, การขนส่งสินค้าและผู้โดยสารจากไทยไปมาเลเซีย, แหล่งที่มา : <http://www.dft.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2555.

วิลาสินี แจ่มอุลิตรัตน์, 2555ข, ประเทศมาเลเซีย, แหล่งที่มา : <http://www.dft.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2555.

ศูนย์ข้อมูลต่างประเทศวุฒิสภา, 2555, ข้อมูลพื้นฐานของมาเลเซีย, แหล่งที่มา : <http://www.thai-senate.com>, สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555.

ศูนย์ข้อมูลต่างประเทศวุฒิสภา, 2555, ข้อมูลพื้นฐานของสิงคโปร์, แหล่งที่มา : <http://www.thai-senate.com>, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2555.

ศูนย์ข้อมูลธุรกิจไทยในอินโดนีเซีย, 2555, ข้อมูลประเทศอินโดนีเซีย, แหล่งที่มา : <http://www.thaibizindonesia.com/th/index.php>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2555.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553, แผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับใหม่ของมาเลเซียโอกาสและปัจจัยท้าทายต่อไทย, แหล่งที่มา : <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2553/19173.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2555.

ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555ก, ประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์, แหล่งที่มา : <http://www.apecthai.org/apec>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2555.

ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555ข, ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม, แหล่งที่มา : <http://www.apecthai.org/apec/th/profile1.php?continentid=2&country=v9>, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2555.

ส.ค.ร. กรุงเทพมหานคร, 2554, ข้อมูลประเทศกัมพูชา, แหล่งที่มา :
<http://www.depthai.go.th/DEP/DOC/54/54001916.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2555.

สถานกงสุลใหญ่ ณ แขวงสะหวันนะเขต, 2555, แหล่งที่มา :
http://www.thaisavannakhet.com/vientiane/th/about/about_news/7th%20econ%20plan.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงมะนิลา, 2555, ภาพรวมการค้าระหว่างประเทศของฟิลิปปินส์, แหล่งที่มา :
<http://www.thaiembassymanila.ph>, สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2555.

สถานเอกอัครราชทูต ณ บันดาร์เสรีเบกาวัน, 2555, Negara Brunei Darussalam, แหล่งที่มา :
<http://www.thaiembassybrunei.org/index.php?lay=show&ac=article&Ntype=9&Id=538705103>, สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2555.

สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง, 2555, ความแตกต่างของเชื้อชาติและลักษณะพลเมือง, แหล่งที่มา :
<http://www.api.rtarf.mi.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้า และการพัฒนา (International Institute for Trade and Development),
มาตรฐานแรงงานกับการค้า : กรณีศึกษา-ประเทศกัมพูชา (ชุด), Research Reports, 2551,
แหล่งที่มา : <http://www.itd.or.th/research-area-study/98-5>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2555.

สถาบันอาหารศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2555, ข้อมูลการค้าประเทศสิงคโปร์, แหล่งที่มา :
http://intranet.nfi.or.th/global_food/Backoffice/pdf/SG-Trade_2555.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2555.

สถาบันอาหาร ศูนย์วิจัยเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2555, ข้อมูลประชากรประเทศ
เวียดนาม, แหล่งที่มา : http://intranet.nfi.or.th/global_food/Backoffice/pdf/VN-Population_2555.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2555.

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2555, ถนนสู่ AEC เพื่อ SMEs ไทย, แหล่งที่มา : <http://www.smi.or.th>,
สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2555.

สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์, ดวงพรรณ กริชชาญชัย, ธนัญญา วสุศรี และกรทิพย์ วัชรปัญญาวงศ์, 2549. แนวทางการ
สร้างโซ่คุณค่าในอุตสาหกรรมสิ่งทอ, สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ.

สมาคมอาเซียน-ประเทศไทย, กระทรวงการต่างประเทศ, 2555, **อาเซียนคืออะไร**, แหล่งที่มา : <http://www.aseanthailand.org>, สืบค้นเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2555.

สาธิต พะเนียนทอง, 2548, Supply Chain Strategy : การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์, ซีเอ็ดดูเคชั่น, กรุงเทพฯ.

สำนักงานการค้าเพื่อการลงทุน, 2551, **SINGAPORE**, แหล่งที่มา : http://www.boi.go.th/thai/asean/Singapore/capt1_n.html, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555.

สำนักงานการค้าเพื่อการลงทุน, 2552, **Malaysia**, แหล่งที่มา : http://www.boi.go.th/thai/asean/Malaysia/capt1_n.html, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2555.

สำนักงานการค้าเพื่อการลงทุน, 2555, **ข้อมูลประเทศอินโดนีเซีย**, แหล่งที่มา : <http://www.boi.go.th/thai/asean/Indonesia/contact.html>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2555.

สำนักความร่วมมือการค้าและการลงทุน กรมการค้าต่างประเทศ, 2555, **สถานการณ์การค้าชายแดนไทย - พม่า ปี 2555 (มกราคม - พฤษภาคม)**, แหล่งที่มา : http://www.dft.go.th/Portals/0/ContentManagement/Document_Mod666/%E0%B8%AA%E0%B8%96%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%9E%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%8455@25550907-1621074893.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555.

สำนักความร่วมมือการค้าการลงทุน กลุ่ม IMT-GT, 2554, **นโยบายทางเศรษฐกิจของมาเลเซียที่ไทยต้องจับตามอง**, แหล่งที่มา : [http://203.113.25.97/the_files/\\$59/level4/%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B9%84%E0%B8%9B%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%88%E0%B8%B0%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%95%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%87.pdf](http://203.113.25.97/the_files/$59/level4/%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B9%80%E0%B8%8B%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B9%84%E0%B8%9B%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%88%E0%B8%B0%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%95%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%87.pdf), สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2555.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 1, 2555, **สาระอาเซียน**, แหล่งที่มา : <http://www.aseankan1.com/index.php>, สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2555.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลาเขต 1, 2555, **ประเทศมาเลเซีย**, แหล่งที่มา :
<http://203.172.179.25/historysk1/his4/asean6.htm>, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2552, **Country Profile สหภาพพม่า**, แหล่งที่มา :
http://www.boi.go.th/thai/clmv/Back_up/file_index/2010_myanmar_0_0.html, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2555, **ข้อมูลการทำธุรกิจ**, แหล่งที่มา : <http://www.boi.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2555, แหล่งที่มา :
http://www.boi.go.th/thai/clmv/Back_up/file_index/2010_laos_0.html, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนร่วมกับสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
แหล่งที่มา :
http://www.boi.go.th/thai/clmv/Back_up/2010_laos/2010_laos_pdf/pdf_lao_full_3.pdf,
สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2554, **การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม**, แหล่งที่มา : <http://www.nesdb.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2554, **สถิติ/ข้อมูล**, แหล่งที่มา : <http://www.nesdb.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2555.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554, **คู่มือดัชนีการลงทุน สปป.ลาว**, แหล่งที่มา : <http://www.ias.chula.ac.th/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2555.

สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงศึกษาธิการสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ, 2555, **ระบบการศึกษาสิงคโปร์**, แหล่งที่มา : <http://www.bic.moe.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

สำนักงานผู้ช่วยทูตทหาร ไทย/เวียงจันทน์, 2555, **ความสัมพันธ์ไทย-ลาว(Relationship of Thai-Lao)**, แหล่งที่มา : <http://www.ounon19.com/main.htm>, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2555.

สำนักงานยุทธศาสตร์การพาณิชย์, 2551, Asia, แหล่งที่มา : <http://otp.moc.go.th/index.php>, สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 สิงหาคม 2555.

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโฮจิมินห์, 2552, Country Profile สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม Socialist Republic of Vietnam, แหล่งที่มา : www.dephtai.go.th/DEP/DOC/52/52002956.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2555.

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโฮจิมินห์, 2555ก, ข้อมูลเศรษฐกิจเวียดนามปี 2554, แหล่งที่มา : www.ditp.go.th/DEP/DOC/55/55000292.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2555.

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโฮจิมินห์, 2555ข, เศรษฐกิจเวียดนาม 5 เดือนแรกของปี 2555, แหล่งที่มา : www.ditp.go.th/DEP/DOC/55/55001815.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2555.

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ สิงคโปร์, 2553ก, ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์, แหล่งที่มา : www.dephtai.go.th/DEP/DOC/51/51010870.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ สิงคโปร์, 2553ข, ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจของประเทศสิงคโปร์, แหล่งที่มา : www.dephtai.go.th/DEP/DOC/54/54000021.doc, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ สิงคโปร์, 2554, สาธารณรัฐสิงคโปร์, แหล่งที่มา : http://www.thaifranchisecenter.com/download_file/files/group12620120329153527.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555ก, แผนที่ตลาดอาเซียนสำหรับเอสเอ็มอีไทย, แหล่งที่มา : <http://122.155.9.68/talad/index.php/myanmar>, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2555.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555ข, มาตรการ/กฎระเบียบทางการค้าประเทศบรูไน, แหล่งที่มา : <http://www.sme.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2555.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555ค, โอกาสทางการตลาด, แหล่งที่มา : http://www.smeasean.com/country_info.php?id=1&group=2, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555, ASEAN SME Regional Gateway, แหล่งที่มา : www.smeasean.com, สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2555.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554, **ข้อมูลสถิติ**, แหล่งที่มา : <http://www.mof.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2555.

สำนักพัฒนาการตลาดต่างประเทศ, 2555, **ประเทศมาเลเซีย**, แหล่งที่มา : <http://112.121.130.150/aec/attachments/article/453/Fact%20sheet%20Malaysia.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

สำนักพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ, 2555, **ประเทศบรูไน**, แหล่งที่มา : <http://112.121.130.150/aec/attachments/article/445/Fact%20sheet%20Brunei.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555.

สำนักยุทธศาสตร์การพาณิชย์, 2555, **ข้อมูลประเทศอินโดนีเซีย**, แหล่งที่มา : http://otp.moc.go.th/index_data.php?page=content&menu_country=ID&page=content&action_index=home, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2555.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2554, **ผลงานรัฐบาล**, แหล่งที่มา : <http://www.cabinet.thaigov.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2555.

สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการส่งออก, 2553, **คู่มือการประกอบธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**, แหล่งที่มา <http://www.tradelogistics.go.th/download/file/1254e0d7.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2555.

สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการส่งออก, 2555ก, **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการค้าและโลจิสติกส์ฟิลิปปินส์**, แหล่งที่มา : <http://www.tradelogistics.go.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2555.

สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการส่งออก, 2555ข, **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการค้าและโลจิสติกส์-พม่า**, แหล่งที่มา : <http://www.tradelogistics.go.th/download/file/c7599413.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2555.

สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2555ค, **โครงสร้างพื้นฐานโลจิสติกส์ ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**, แหล่งที่มา : <http://www.tradelogistics.go.th/download/file/e48837f1.pdf>, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2555.

สำนักอาเซียน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2551, ข้อมูลพื้นฐานสาธารณรัฐอินโดนีเซีย, แหล่งที่มา : http://www.asean-thailand.org/indonesia_Info.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2555.

สิทธิพล เครือรัฐติกาล, 2551, นโยบายต่างประเทศของพม่าหลังสิ้นสุดยุคสังคมนิยม, แหล่งที่มา : http://kositthiphon.blogspot.com/2008/12/blog-post_1318.html, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2555.

สุทธิชัยยุณ, 2554, จีนแสวงไทยทุ่มเงินลงทุนด้าน 'พลังงาน' ในพม่า, แหล่งที่มา : <http://www.suthichaiyoon.com/detail/19562>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

สุมาลี สุขตานนท์, 2554ก, ท่าเรือแควลง (Klang Port), แหล่งที่มา : <http://www.tri.chula.ac.th/triresearch/klangport/klang.html>, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2555.

สุมาลี สุขตานนท์, 2554ข, ท่าเรือตันจงเปเลปาส (TanjungPelepas Port), แหล่งที่มา : <http://www.tri.chula.ac.th/triresearch/tanjungpelepasport/tanjungpelepasport.html>, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2555.

สุมาลี สุขตานนท์, 2554ค, ท่าเรือยะโฮร์ (Johor Port), แหล่งที่มา : <http://www.tri.chula.ac.th/triresearch/johorport/johorport.html>, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2555.

หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, 2554, คู่มือการค้าและการลงทุนสหภาพเมียนมาร์, แหล่งที่มา : http://rss2.thaichamber.org/upload/Trade_and_Investment_Guide_Myanmar.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2555.

หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, 2555, คู่มือการค้าและการลงทุนสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, แหล่งที่มา : http://rss2.thaichamber.org/upload/Trade_and_Investment_Guide_Laos.pdf, สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2555.

หอการค้าไทย, 2555, ประเทศสิงคโปร์, แหล่งที่มา : <http://heritage.mod.go.th/nation/neighbour/singapore.htm>, สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2555.

องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2554, แยกตามประเทศ, แหล่งที่มา : <http://www.thai-aec.com/>, สืบค้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2555.

อาเซียน: สำนักบริหารวิทยาลัยชุมชน, 2554, ระบบการศึกษาของประเทศกัมพูชา, แหล่งที่มา :
http://www.bcca.go.th/asean/?name=Education_system, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2555.

อ่าวไถ่ไถ่, 2555, มาเลเซียก้าวขึ้นเป็นแหล่งลงทุน FDI ยอดนิยมอันดับ 5 ในเอเชีย, แหล่งที่มา :
<http://www.ryt9.com/s/iq03/1439819>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555.

เอเอสทีวี ผู้จัดการออนไลน์, 2555ก, ความสัมพันธ์จีนเริ่มเปลี่ยน หลังพม่าเปิดประเทศ, แหล่งที่มา :
<http://www.manager.co.th/Around/ViewNews.aspx?NewsID=9550000021143>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

เอเอสทีวี ผู้จัดการออนไลน์, 2555ข, “ตึงตึง” ลังกองทัพบกพม่าหยุดยิงในพื้นที่ขัดแย้งทั่วประเทศ, แหล่งที่มา :
<http://www.manager.co.th/IndoChina/ViewNews.aspx?NewsID=9550000007310>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

เอเอสทีวี ผู้จัดการออนไลน์, 2555ค, ทหารพม่าระบอบ "ตานฉ่วย" ไม่มีบทบาทในรัฐบาล, แหล่งที่มา :
<http://www.manager.co.th/IndoChina/ViewNews.aspx?NewsID=9540000151123>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

เอเอสทีวี ผู้จัดการออนไลน์, 2555ง, ผู้เชี่ยวชาญเตือนกระแส 'ตื่นพม่า' ต้องแก้ค่าเงิน-ภาคธนาคาร, แหล่งที่มา :
<http://www.manager.co.th/Around/ViewNews.aspx?NewsID=9550000022766>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2555.

เอเอสทีวี ผู้จัดการออนไลน์, 2555ง, “พม่า”เดินเครื่องตั้ง 19 เขตเศรษฐกิจ ประเดิม 8 เขตปีนี้จากเมียวดี-เน
ป อ ร , แ ห ล่ ง ที่ ม า :
<http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9550000003126>, สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2555.

Almselati, A.S., Rahmat, R.A. and Jaafar, O., 2011, An Overview of Urban Transport in Malaysia, The Social Sciences, Vol. 6, 24-23.

Asean Ports Association., 2012, About Malaysia, Available source :http://www.aseanports.org/?page_id=436v, August 30, 2012.

Asian Development Bank., 2012, Country Fact Sheet, Available source: <http://www.adb.org/>, July 17, 2012.

Asian Highway routes 1, 2, 14 and 41 connect Myanmar., 2011, Available source : <http://drkokogyi.wordpress.com/2011/07/05/asian-highway-routes-1-2-14-and-41-connect-myanmar/>, August 29, 2012.

Bateson, J. E. G., 1977, **Do we need service marketing?** In **marketing consumer services: New insights**. Cambridge, MA: Marketing science institute. Report #77-115.

Berry, L. L., 1980, **Service marketing is different**, Business, 30 (May-June), 24-28.

Booms, B. H. and Bitner, M. J., 1981, **Marketing strategies and organization structure for service firms**, In **marketing of services**, Donnelly, J. and George, W. Chicago: American Marketing, 45-51.

Boyer, L., Francois, P., Doutre, E., Weil, G. and Labarere, J., 2006, **Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital**, International Journal for Quality in Health Care, 18(5): 359-364.

Ballou, R.H., 2004, **Business Logistics/Supply Chain Management**, 5th edition, Pearson Education Limited, United State of America.

Carmen, J. M. and Langeard, E., 1980, **Growth strategies of service firms**, Strategic management journal, 1 (January-March), 7-22.

Central Intelligence Agency., 2012, **Laos**, Available source :<https://www.cia.gov/index.html>, August 6, 2012.

Central Intelligence Agency., 2012, **Thailand**, Available source :<https://www.cia.gov/index.html>, August 6, 2012.

Central Intelligence Agency., 2012, **The World Factbook**, Available source :<https://www.cia.gov>, August 20, 2012.

Christopher, M., 1998, **Logistics and Supply Chain Management Strategies for Reducing Cost and Improving Service**, Second edition, Prentice-Hall

Communicaid Group., 2009, **Doing Business in Singapore**, Available source :
[http://www.communicaid.com/access/pdf/library/culture/doing-business-](http://www.communicaid.com/access/pdf/library/culture/doing-business-in/Doing%20Business%20in%20Singapore.pdf)
[in/Doing%20Business%20in%20Singapore.pdf](http://www.communicaid.com/access/pdf/library/culture/doing-business-in/Doing%20Business%20in%20Singapore.pdf), August 20, 2012.

Corsby, P. B., 1979, **Quality is free: The art of marketing quality certain**, New York: New American library.

Department of Foreign Affairs and Trade Australian Government, 2012, **Malaysia Market Snapshot**, Available source : <http://www.dfat.gov.au/fta/mafta/>, August 20, 2012.

Department of Statistics Malaysia., 2012, **Consumer Price Index Malaysia**, Available source :
<http://www.statistics.gov.my>, August 20, 2012.

Department of Statistics Singapore., 2011a, **Census of population 2010**, Available source :
<http://www.singstat.gov.sg/pubn/popn/c2010sr1/cop2010sr1.pdf> , September 20, 2012.

Department of Statistics Singapore., 2011b, **Population Trends 2011** , Available source
<http://www.singstat.gov.sg/pubn/popn/population2011.pdf>, September 20, 2012.

Department of Statistics Singapore., 2012, **Singapore in Figures 2012** , Available source :
<http://www.singstat.gov.sg/pubn/reference/sif.2012pdf>, September 17, 2012.

George Sun., 2010, **Land Transport in Singapore**, Available source :<http://www.gist.edu.sg>,
September 13, 2012.

Gilbert, G.R. and Veloutsou, C., (2006). **A cross-industry comparison of customer satisfaction**,
The Journal of Services Marketing, 20(5): 298-307.

Global Finance., 2011, **Singapore Country Report**, Available source :[http://www.gfmag.com/gdp-](http://www.gfmag.com/gdp-data-country-reports/181-singapore-gdp-country-report.html#axzz1yiywwOoQ)
[data-country-reports/181-singapore-gdp-country-report.html#axzz1yiywwOoQ](http://www.gfmag.com/gdp-data-country-reports/181-singapore-gdp-country-report.html#axzz1yiywwOoQ), September
20, 2012.

Global Finance., 2012, **Malaysia Country Report**, Available source : [http://www.gfmag.com/gdp-](http://www.gfmag.com/gdp-data-country-reports/226-malaysia-gdp-country-report.html#axzz249Gi9xW4)
[data-country-reports/226-malaysia-gdp-country-report.html#axzz249Gi9xW4](http://www.gfmag.com/gdp-data-country-reports/226-malaysia-gdp-country-report.html#axzz249Gi9xW4), August 20,
2012.

- Gronroos, C., 1978, **A service-oriented approach to marketing of services**, European Journal of Marketing, 12(8), 588-601.
- Hugos, M. and Thomas, C., 2006, **Supply Chain Management in the Retail Industry**, Wiley, United State of America.
- Jacoby, J. and et al, 1973, **Price, brandname and product composition characteristics as determinant of perceived quality**, Journal of applied Psychology, 55(6), 570-579.
- Kelton, W. Sadowski, R. Sturrock, D., 2004, **Simulation with ARENA**, 3 rd edition, McGraw-Hill, United State of America.
- Kenagy, J.W., Berwick, D.M. and Shore, M.F., 1999, **Service quality in health care**, Journal of the American Medical Association. 281(7): 661-665.
- Lambert, D. M. and Cooper, M. C., 2000, **Issues in Supply Chain Management**, International Marketing Management, Vol.29, pp.65 -83.
- Lambert, D.M., Stock J.R. and Ellram L.M., 1998, **Fundamental of Logistics Management**, international edition, McGraw-Hill Book, Singapore, p.504.
- Land Transport Authority., 2012, **Tampines Expressway (TPE)**, Available source : <http://www.lta.gov.sg/content/ltaweb/en/roads-and-motoring/projects/tampines-expressway-tpe.html>, September 13, 2012.
- Lewis, R. C. and Booms, B. H., 1983, **The marketing aspects of service quality**, American marketing, 99-107.
- Malaysia Airports Holdings Berhad., 2012, **Kota Kinabalu International Airport**, Available source: <http://www.malaysiaairports.com.my/index.php/mahb-newstube/177.html>, August 30, 2012.
- Maritime and Port Authority of Singapore., 2012, **Other facts you may not know**, Available source : <http://www.mpa.gov.sg>, August 30, 2012.

- McConnell, J. D., 1968, **Effect of pricing on perception of product quality**, Journal of applied psychology, 52 (August), 300-303.
- Mentzer, J. T., Dewitt W., Keebler, J. S., Min S., Nix, N.W., Smith, C.D., and Zacharia, Z.G., 2001, **What is Supply Chain Management**. In **Supply Chain Management**, Mentzer, J.T.,eds., Sage Publications, Inc.
- Ministry of Foreign Affairs Singapore., 2012, **Political Appointees & Their Personal Assistants**, Available source : <http://app.sgdi.gov.sg>, August 30, 2012.
- Ministry of Science Technology and Innovation Malaysian Meteorological Department, 2012, **General Climate of Malaysia**, Available source : http://www.met.gov.my/index.php?option=com_content&task=view&id=75&Itemid=1089&limit=1&limitstart=1, August 15, 2012.
- Ministry of Trade and Industry Singapore., 2012, **Economic Survey of Singapore 2011**, Available source : <http://www.mti.gov.sg>, September 17, 2012.
- Monetary Authority of Singapore., 2012, **Recent Economic Developments in Singapore**, Available source : <http://www.mas.gov.sg>, September 20, 2012.
- Monroe, K. B. and Krishnan, R., 1983, **The effect of price subjective product evaluations**, Blacksburge: Virginia polytechnic institute, Working paper.
- Oxford Business Group., 2011, **The Report: Malaysia 2011**, Available source : <http://books.google.co.th>, August 27, 2012.
- Penang Port Commission., 2011, **PPC Background**, Available source : <http://www.penangport.gov.my/Background.aspx>, August 27, 2012.
- Regan, W. J., 1963, **The service revolution**, Journal of marketing, 27 (July), 57-62.
- Shannon, R., 1975, **Systems Simulation: The Art and Science**, Prentice Hall, United State of America.

Royal Thai Embassy Kuala Lumpur., 2012, **Malaysia Economic Fact Sheet**, Available source: <http://www.thaibizmalaysia.com/ThaiDev/pdf/my%20econ%20factsheet%2001-12.pdf>, August 20, 2012.

Schmidt, P., 1976, **Econometrics**. New York: Marccll Dekker.

Senai Airport, 2012, **Senai Airport Fact Sheet**, Available source : <http://www.senaiairport.com/about.asp?menuid=100127&rootid=100000>, August 30, 2012.

Sentinel Security Assessment - Southeast Asia., 2012, **Infrastructure (Brunei)**, Available source :<http://articles.janes.com/articles/Janes-Sentinel-Security-Assessment-Southeast-Asia/Infrastructure-Brunei.html>, July 28, 2012.

SgWiki., 2012, **Mass Rapid Transit (Singapore)**, Available source : http://sgwiki.com/wiki/Mass_Rapid_Transit_%28Singapore%29, September 16, 2012.

Shapiro, B., 1972, **The prince of consumer goods: Theory and Practice**. Cambridge, MA.: Marketing science institute,. Working paper.

Shostak, G. L., 1977, **Braking free from product marketing**. Journal of marketing.41 (April).73-80.

Singapore Department of Statistics., 2012, **Key Annual Indicators**, Available source, <http://www.singstat.gov.sg/stats/keyind.html>, September 20, 2012.

Takeuchi, H. and Quelch. J. A., 1983, **Quality is more than marketing a good product**. Harvard Business Review. 61 (July-August)/ 139-145.

The Daily Beast, 2012, **Interactive Infographic of the World's Best Countries**, Available source : <http://www.thedailybeast.com/newsweek/2010/08/15/interactive-infographic-of-the-worlds-best-countries.html>, August 15, 2012.

The National Statistics Office (NSO) Philippines., 2012, **Philippines in Figures**, Available source : <http://www.census.gov.ph/>, August 30, 2012.

The Official Portal of Malaysia External Trade Development Corporation0., 2012, **MALAYSIA EXTERNAL TRADE STATISTICS**, Available source: <http://www.matrade.gov.my/en/malaysia-exporters-section/33-trade-statistics/2182-top-10-export-products-2011>, August 20, 2012.

The world bank., 2012a, **Country**, Available source: <http://www.worldbank.org/>, August 11, 2012.

The world bank., 2012b, **LPI Index**, Available source: <http://lpsurvey.worldbank.org/>, August 16, 2012.

The World Fact book., 2012a, **Brunie**, <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/bx.html>, July 25, 2012.

The World Factbook., 2012b, **Vietnam**, <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/vm.html>, July 17, 2012.

Trade Chakra., 2008, **Railways in Malaysia**, Available source : <http://www.tradechakra.com/economy/malaysia/railways-in-malaysia-192.php>, September 13, 2012.

UNITED NATIONS., 2003, **ASIAN HIGHWAY HANDBOOK**, Available source : http://www.unescap.org/ttdw/Publications/TIS_pubs/pub_2303/Full%20version.pdf, August 30, 2012.

Upah, G. D., 1980, **Mass marketing in service retailing: a review and synthesis of major methods**. Journal of retailing. 56 (Fall). 59-76.

Vogt, J., Pienaar, W. and Wit, P. D., 2005, **Business Logistics Management : Theory and Practice**, 2nd ed., Oxford University Press

Wikipedia., 2012a, **Malaysia**, Available source : http://en.wikipedia.org/wiki/Central_Expressway,_Singapore, September 20, 2012.

Wikipedia., 2012b, **Singapore**, Available source : http://en.wikipedia.org/wiki/Central_Expressway,_Singapore, September 20, 2012.

Wisner, J. D., Leong, G. K. and Tan, K., 2005, **Principles of supply chain management : A Balanced Approach**, International Student edition, South-Western, Thomson Corporation

World Bank., 2012, **Connecting to Compete, Trade Logistics in the Global Economy 2012**,
http://siteresources.worldbank.org/TRADE/Resources/2390701336654966193/LPI_2012_final.pdf, July 19, 2012.

World bank., 2012, **GLOBAL RANKINGS 2012**, Available source : <http://lpiurvey.worldbank.org>,
August 27, 2012.