

แบบประเมินสถานภาพและประสิทธิภาพด้านการให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

คำอธิบาย แบบประเมินสถานภาพและประสิทธิภาพด้านการให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ประยุกต์มาจากเกณฑ์ประเมินในระดับสากล คือ Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNA ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยมูลนิธิเพื่อการจัดการคุณภาพแห่งยุโรป (European Framework for Quality Management : EFQM)

คำชี้แจง ระบุข้อมูลทั้ง 7 หมวดต่อไปนี้ให้ตรงกับความจริงของกิจการท่าน เพื่อการประเมินสถานภาพและประสิทธิภาพด้านการให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

หมวดที่ 1 ด้านการนำขององค์กร

หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร

หมวดที่ 3 ด้านการตลาด

หมวดที่ 4 ด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์

หมวดที่ 5 ด้านทรัพยากรบุคคล

หมวดที่ 6 ด้านการบริหารกระบวนการในการให้บริการ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

| หมวดที่ 1 ด้านการนำขององค์กร | |
|---|---|
| 1.1 กิจการของท่านได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์อะไรบ้าง | <input type="checkbox"/> สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย <input type="checkbox"/> สมาพันธ์ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย <input type="checkbox"/> สหพันธ์การขนส่งทางบกแห่งประเทศไทย <input type="checkbox"/> สมาคมขนส่งสินค้านำเข้าและส่งออก <input type="checkbox"/> สมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย <input type="checkbox"/> สมาคมขนส่งทางบกแห่งประเทศไทย <input type="checkbox"/> สมาคมผู้ประกอบการทำเทียบเรือสินค้าและคอนเทนเนอร์ <input type="checkbox"/> สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย <input type="checkbox"/> สมาคมเจ้าของเรือไทย <input type="checkbox"/> สมาคมเจ้าของและตัวแทนเรือกรุงเทพฯ <input type="checkbox"/> สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ |

| หมวดที่ 1 ด้านการนำขององค์กร (ต่อ) | |
|--|---|
| | <input type="checkbox"/> สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย <input type="checkbox"/> สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย <input type="checkbox"/> สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |
| 1.2 กิจกรรมของท่านมีเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจในประเทศ หรือไม่ | <input type="checkbox"/> ไม่มีสาขา/ไม่มีตัวแทนขาย/ไม่มีบริษัทที่ทำการร่วมค้าในประเทศ <input type="checkbox"/> มีสาขาของบริษัทในประเทศ จำนวน.....สาขา <input type="checkbox"/> มีตัวแทนขายที่ได้รับการแต่งตั้งในประเทศ จำนวน.....ราย <input type="checkbox"/> มีบริษัทที่ทำการร่วมค้าในประเทศ จำนวน.....ราย |
| 1.3 กิจกรรมของท่านมีเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจใจต่างประเทศ หรือไม่ | <input type="checkbox"/> ไม่มีสาขา/ไม่มีตัวแทนขาย/ไม่มีบริษัทที่ทำการร่วมค้าในต่างประเทศ <input type="checkbox"/> มีสาขาของบริษัทในประเทศ จำนวน.....สาขา ระบุ..... <input type="checkbox"/> มีตัวแทนขายที่ได้รับการแต่งตั้งในต่างประเทศ จำนวน.....ราย <input type="checkbox"/> มีบริษัทที่ทำการร่วมค้าในต่างประเทศ จำนวน.....ราย ระบุ..... |
| 1.4 การมีธรรมาภิบาล (การเปิดเผยผลประกอบการของกิจการต่อกระทรวงพาณิชย์) | ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ในช่วง 3 ปีล่าสุด (พ.ศ. 2556-2558) |
| 1.5 การมีความรับผิดชอบต่อสังคม | มีโครงการ/กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว แต่ไม่เคยนำมาจัดกิจกรรมจริง |
| หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร | |
| 2.1 การจัดทำหรือพัฒนาแผนกลยุทธ์ขององค์กร | มีการวิเคราะห์สถานภาพและศักยภาพของกิจการแล้ว แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนากิจการ |

| | |
|--|--|
| หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร (ต่อ) | |
| 2.2 การมีแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของการดำเนินกิจการ | มีแผนยุทธศาสตร์แล้ว และนำมาใช้จริงในองค์กร |
| 2.3 การมีการวัดผลหรือประเมินศักยภาพในการทำงาน (KPI) ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ | มีตัวชี้วัด (KPI) ในการดำเนินงาน และนำมาประเมินผลในการทำงานของกิจการอย่างครบถ้วน |
| หมวดที่ 3 ด้านการตลาด | |
| 3.1 จำนวนช่องทางในการให้บริการแก่ลูกค้า | <input type="checkbox"/> ขายตรงผ่านพนักงานขายของบริษัทของตนเอง <input type="checkbox"/> ขายตรงผ่านทางโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ขายผ่านช่องทาง Online เช่น Web Shipping <input type="checkbox"/> ขายผ่านตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งในประเทศ <input type="checkbox"/> ขายผ่านตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งในต่างประเทศ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |
| 3.2 การทำข้อตกลง หรือสัญญากับลูกค้าอย่างเป็นทางการ | มีการทำข้อตกลง หรือสัญญากับลูกค้าอย่างเป็นทางการ รายครั้ง รายปี |
| 3.3 การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า | มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นครั้งคราว แต่ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการได้ |
| หมวดที่ 4 ด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ | |
| 4.1 การใช้โปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทางในการบริหารจัดการการให้บริการโลจิสติกส์ | มีโปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทาง และนำมาใช้จริงในกิจการ |
| 4.2 การใช้ระบบ Tracking System เพื่อติดตามสินค้า | มีระบบ Tracking System แล้ว และนำมาใช้จริงในกิจการ |
| 4.3 การใช้หมายเลขมาตรฐานในการระบุสินค้า | มีระบบ Coding Standard ในการระบุสินค้าแล้ว แต่ยังไม่ได้นำมาใช้จริง |

| | |
|---|--|
| หมวดที่ 5 ด้านทรัพยากรบุคคล | |
| 5.1 กระบวนการสรรหาพนักงานที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์เข้ามาทำงาน | มีการคัดเลือกพนักงานใหม่จากผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ |
| 5.2 การมีพนักงานที่มีคุณวุฒิวิชาชีพ | พนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันในองค์กร มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ ประมาณ 26-50% |
| 5.3 นโยบายและแผนการอบรมพนักงาน | มีแผนการอบรมพนักงานเพื่อให้มีหรือเพิ่มคุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์และมีการดำเนินการตามแผนแล้ว |
| 5.4 การบันทึกข้อมูลอัตราการออกจากงาน | มีการเก็บบันทึกข้อมูลการออกจากงานของพนักงาน แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ เพื่อวางแผนองค์กร |
| หมวดที่ 6 ด้านการบริหารกระบวนการ (Process) ในการให้บริการ | |
| 6.1 การมีระบบการจัดการ Supply Chain | มีระบบการจัดการ Supply Chain บางส่วนแล้ว แต่ยังไม่ครบทุก Chain |
| 6.2 การมีระบบบริหารการบริการลูกค้า (CSM) | กำลังวางระบบบริหารการบริการลูกค้า แต่ยังไม่วางระบบไม่สำเร็จ |
| 6.3 การมีใบรับรองคุณภาพ/มาตรฐาน (ตอบได้มากกว่า 1 มาตรฐาน) | <input type="checkbox"/> ISO 9001 ระบบบริหารคุณภาพ <input type="checkbox"/> OHSAS 18001 การจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย <input type="checkbox"/> ISO/TC41: Pulleys and Belts (Including Veebelts) <input type="checkbox"/> ISO/TC 51: Pallets for Unit Load Method of Material Handling <input type="checkbox"/> ISO/TC101: Continuous Mechanical Handling Equipment <input type="checkbox"/> ISO/TC 104: Freight Containers <input type="checkbox"/> ISO/TC 110: Industrial Trucks <input type="checkbox"/> ISO/TC 204: Intelligence Transport System <input type="checkbox"/> ISO/TC 122: Packaging <input type="checkbox"/> ISO/PC259: Outsourcing, ISO/TC 277: Sustainable Purchasing <input type="checkbox"/> Q-Mark มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งด้วยรถบรรทุก <input type="checkbox"/> มาตรฐาน AEO <input type="checkbox"/> มาตรฐานคลังสินค้า ไซโล ห้องเย็น <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |

| หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ | |
|---|---|
| 7.1 ร้อยละของการส่งมอบสินค้า/บริการที่ทันเวลา (ค่าเฉลี่ยในช่วงระยะเวลา 1 ปี) | ระบุ ร้อยละ.....ปี |
| 7.2 ร้อยละของความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า/บริการ (ในช่วงระยะเวลา 1 ปี) | ระบุ ร้อยละ.....ปี |
| 7.3 ร้อยละของความสมบูรณ์ของสภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ยในช่วงระยะเวลา 1 ปี) | ระบุ ร้อยละ.....ปี (ผู้ให้บริการตัวแทนออกของ ไม่ต้องตอบข้อนี้) |
| 7.4 ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งเข้าระบบ ศุลกากร (ค่าเฉลี่ยในช่วงระยะเวลา 1 ปี) | ระบุ ร้อยละ.....ปี (เฉพาะผู้ให้บริการ 3PL/4PL ตัวแทนขนส่งสินค้า ตัวแทนออกของ) |
| 7.5 ร้อยละของการรับสินค้าเข้าทันเวลาตามที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยในช่วงระยะเวลา 1 ปี) | ระบุ ร้อยละ.....ปี (เฉพาะผู้ให้บริการ 3PL/4PL และคลังสินค้า) |
| 7.6 ความถี่ในการให้บริการขนส่ง | ระบุ จำนวนเที่ยว.....ต่อสัปดาห์ (เฉพาะผู้ให้บริการขนส่ง และคลังสินค้า) |
| 7.7 ร้อยละหรือค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การให้บริการ | ระบุ ร้อยละ.....ปี (เฉพาะกิจการที่มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า) |

แนวทางการจัดระดับตัวชี้วัด เพื่อประเมินสถานภาพและประสิทธิภาพด้านการให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|---|---|
| หมวดที่ 1 ด้านการนำขององค์กร | | |
| 1.1 | การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์ (ตามประเภทของผู้ให้บริการ) | ระดับที่ 1 ไม่เป็นสมาชิกของสมาคมใดๆ ที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์ ระดับที่ 2 เป็นสมาชิกของสมาคมที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์ |
| 1.2 | การมีเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจในประเทศ (ตามพื้นที่ๆ ให้บริการในประเทศ) | ระดับที่ 1 ไม่มีสาขา/ไม่มีตัวแทนขาย/ไม่มีบริษัทที่ทำการร่วมค้า ระดับที่ 2 มีสาขา/มีตัวแทนขาย/มีบริษัทที่ทำการร่วมค้าและระบุจำนวนสาขา ตัวแทนขาย บริษัทที่ทำการร่วมค้าในประเทศ |
| 1.3 | การมีเครือข่ายหรือพันธมิตรทางธุรกิจในต่างประเทศ (ตามพื้นที่ๆ ให้บริการในประเทศ) | ระดับที่ 1 ไม่มีสาขา/ไม่มีตัวแทนขาย/ไม่มีบริษัทที่ทำการร่วมค้า ระดับที่ 2 มีสาขา/มีตัวแทนขาย/มีบริษัทที่ทำการร่วมค้าและระบุจำนวนสาขา ตัวแทนขาย บริษัทที่ทำการร่วมค้าในประเทศ |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|--|--|
| 1.4 | ประสบการณ์ในภูมิภาคต่างๆที่ระบุว่ามีการให้บริการ | เรียงลำดับตามประสบการณ์ (จำนวนปี)ที่มีการให้บริการแจกแจงตามภูมิภาค |
| 1.5 | การมีการลงทุนเพื่อขยายการดำเนินการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 3 ปี | ระดับที่ 1 ไม่มีการลงทุนเพื่อขยายการดำเนินการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 3 ปี ระดับที่ 2 มีการลงทุนเพื่อขยายการดำเนินการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 3 ปี |
| 1.6 | การมีธรรมาภิบาล | ระดับที่ 1 ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลอย่างต่อเนื่องในช่วง 3 ปีล่าสุด (พ.ศ. 2556-2558) ระดับที่ 2 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลอย่างต่อเนื่องในช่วง 3 ปีล่าสุด (พ.ศ. 2556-2558) |
| 1.7 | การมีความรับผิดชอบต่อสังคม | ระดับที่ 1 ยังไม่มีนโยบายทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ ระดับที่ 3 กำลังจัดโครงการ/กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ยังไม่สำเร็จ ระดับที่ 4 มีโครงการ/กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว แต่ไม่เคยนำมาจัดกิจกรรมจริง ระดับที่ 5 มีโครงการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว และนำมาจัดกิจกรรมจริงๆ |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|---|--|--|
| หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนกลยุทธ์องค์กร | | |
| 2.1 | การจัดทำหรือพัฒนาแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กร | <p>มีการวิเคราะห์สถานภาพและศักยภาพของกิจการโดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น SWOT Analysis, Balanced Scorecard เป็นต้น ซึ่งวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ฯลฯ เพื่อจัดทำหรือพัฒนาแผนกลยุทธ์</p> <p>ระดับที่ 1 ยังไม่เคยวิเคราะห์สถานภาพและศักยภาพของกิจการ</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะวิเคราะห์ศักยภาพของกิจการ แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังวิเคราะห์สถานภาพและศักยภาพของกิจการ แต่ยังไม่สำเร็จ</p> <p>ระดับที่ 4 มีการวิเคราะห์สถานภาพและศักยภาพของกิจการแล้ว แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนากิจการ</p> <p>ระดับที่ 5 มีการวิเคราะห์สถานภาพและศักยภาพของกิจการ และนำมาใช้ปรับปรุงหรือพัฒนากิจการแล้ว</p> |
| 2.2 | การมีแผนยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของการดำเนินกิจการ | <p>แผนยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือจัดการที่ช่วยให้ผู้บริหารเห็นภาพของอนาคต ช่วยในการตัดสินใจ วิเคราะห์ วางแผน กำหนดตัวแปรติดตามกำกับและประเมินผลที่คาดว่าจะได้เป็นแผนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีการแสดงให้เห็นกระบวนการทำงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้นๆ ว่ามีขั้นตอนการทำงานอย่างไร มีผู้เกี่ยวข้องกี่คน มีระยะเวลาการดำเนินการนานเท่าใด เป็นต้น</p> <p>ระดับที่ 1 ยังไม่มีนโยบายในการทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะทำแผนยุทธศาสตร์ แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังทำแผนยุทธศาสตร์ แต่ยังไม่สำเร็จ</p> <p>ระดับที่ 4 มีแผนยุทธศาสตร์แล้ว แต่ยังไม่ได้นำมาใช้</p> <p>ระดับที่ 5 มีแผนยุทธศาสตร์แล้ว และนำมาใช้จริงในองค์กร</p> |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|--|---|
| 2.3 | การมีการวัดผลหรือประเมินศักยภาพในการทำงาน (KPI) ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ | <p>ระดับที่ 1 ยังไม่มีนโยบายจัดทำตัวชี้วัด (KPI) ในการดำเนินงานใดๆ ของกิจการ</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะทำตัวชี้วัด (KPI) ในการดำเนินงาน แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังจัดทำตัวชี้วัด (KPI) ในการดำเนินงาน แต่ยังไม่สำเร็จ</p> <p>ระดับที่ 4 มีตัวชี้วัด (KPI) ในการดำเนินงานแล้ว แต่ไม่นำมาประเมินผล หรือนำมาประเมินผลในการทำงานของกิจการเพียงบางส่วน</p> <p>ระดับที่ 5 มีตัวชี้วัด (KPI) ในการดำเนินงานและนำมาประเมินผลในการทำงานของกิจการอย่างครบถ้วน</p> |
| หมวดที่ 3 ด้านการตลาด | | |
| 3.1 | จำนวนช่องทางในการให้บริการแก่ลูกค้า | <p>(1) ขายตรงผ่านพนักงานขายของบริษัทของตนเอง</p> <p>(2) ขายตรงผ่านทางโทรศัพท์</p> <p>(3) ขายผ่านตัวกลางหรือตัวแทน</p> <p>(4) ขายผ่านช่องทาง Online เป็นต้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการขายบริการ</p> <p>แจกแจงตามช่องทางในการให้บริการแต่ละประเภท</p> <p>ระดับที่ 1 ไม่มีช่องทางในการให้บริการนั้นๆ</p> <p>ระดับที่ 2 มีช่องทางในการให้บริการนั้นๆ</p> |
| 3.2 | การทำข้อตกลงหรือสัญญาในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเป็นทางการ | <p>ระดับที่ 1 ไม่มีการทำข้อตกลงหรือสัญญากับลูกค้าอย่างเป็นทางการ</p> <p>ระดับที่ 2 มีการทำข้อตกลงหรือสัญญากับลูกค้าอย่างเป็นทางการ</p> |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) | |
|--|--|---|---|
| 3.3 | การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า | มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า หลักจากสิ้นสุดการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ | <p>ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้า แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 เริ่มทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าบ้างแล้ว แต่ยังไม่สำเร็จ</p> <p>ระดับที่ 4 มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นครั้งคราว แต่ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการได้</p> <p>ระดับที่ 5 มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และนำมาปรับปรุง/พัฒนาการทำงานของกิจการจริง</p> |
| หมวดที่ 4 ด้านระบบสารสนเทศและการวิเคราะห์ | | | |
| 4.1 | การใช้โปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทางในการบริหารจัดการการให้บริการโลจิสติกส์ | มีการใช้โปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทาง เช่น TMS, WMS, VMI, IMR, AFS, OFS, RFID, GPS เพื่อช่วยในการบริหารจัดการการให้บริการโลจิสติกส์ | <p>ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายการใช้โปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทาง</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะใช้โปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทาง แต่ยังไม่จัดหามาใช้</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังจัดหาและพิจารณาว่าจะใช้โปรแกรมไหนของผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่ง</p> <p>ระดับที่ 4 มีโปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทางแล้ว แต่ยังไม่ได้นำมาใช้</p> |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|---|--|
| | | ระดับที่ 5 มีโปรแกรมปฏิบัติการเฉพาะทางแล้ว และนำมาใช้จริงในกิจการ |
| 4.2 | การใช้ระบบ Tracking System เพื่อติดตามสินค้า มีการใช้ IT ด้านระบบ Tracking System ในการติดตามสินค้า/สถานะของสินค้า (ยกเว้นผู้ให้บริการตัวแทนออกของ) | ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายใช้ระบบ Tracking System เพื่อการติดตามสินค้า ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะใช้ระบบ Tracking System แต่ยังไม่ได้จัดหามาใช้งาน ระดับที่ 3 กำลังจัดหาและพิจารณาว่าจะใช้โปรแกรมไหนของผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่ง ระดับที่ 4 มีระบบ Tracking System แต่ยังไม่ได้นำมาใช้จริง ระดับที่ 5 มีระบบ Tracking System และนำมาใช้จริงในกิจการ |
| 4.3 | การใช้หมายเลขมาตรฐานในการระบุสินค้า มีการใช้หมายเลขมาตรฐานในการระบุสินค้าสำหรับสถานประกอบการที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานเดียวกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และลดความผิดพลาดในการรับและส่งสินค้า | ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายใช้หมายเลขมาตรฐานในการระบุสินค้า ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะใช้หมายเลขมาตรฐานในการระบุสินค้า แต่ยังไม่ได้จัดหามาใช้งาน ระดับที่ 3 กำลังสร้างหมายเลขมาตรฐานเพื่อนำมาใช้ในการระบุสินค้า แต่ยังไม่สร้างระบบไม่เสร็จ ระดับที่ 4 มีการใช้หมายเลขมาตรฐานในการระบุสินค้าแล้ว แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ ระดับที่ 5 มีการใช้หมายเลขมาตรฐานในการระบุสินค้า และนำมาใช้จริงในกิจการ |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|---|--|
| หมวดที่ 5 ด้านทรัพยากรบุคคล | | |
| 5.1 | กระบวนการสรรหาพนักงานที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์เข้ามาทำงาน | มีการรับพนักงานโดยคัดเลือกจากผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ เช่น จบการศึกษาที่เกี่ยวข้องในสายงานด้านโลจิสติกส์ หรือมีหนังสือรับรองด้านมาตรฐานอาชีพที่เกี่ยวข้อง ระดับที่ 1 ไม่มีการคัดเลือกพนักงานใหม่จากผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ ระดับที่ 2 มีการคัดเลือกพนักงานใหม่จากผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ |
| 5.2 | การมีพนักงานที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ | สัดส่วนของพนักงานที่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ในองค์กร เช่น ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการส่งออกและนำเข้า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสส่งออกและนำเข้า ตำแหน่งผู้ผ่านพิธีการศุลกากรรับอนุญาต ตำแหน่งผู้ชำนาญการศุลกากร เป็นต้น ระดับที่ 1 พนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันในองค์กร ไม่มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์เลย ระดับที่ 2 พนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันในองค์กร มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ ตั้งแต่ ร้อยละ 1-25 ระดับที่ 3 พนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันในองค์กร มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ ตั้งแต่ ร้อยละ 26-50 ระดับที่ 4 พนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันในองค์กร มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ ตั้งแต่ ร้อยละ 51-75 ระดับที่ 5 พนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันในองค์กร มีคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ ตั้งแต่ ร้อยละ 76-100 |
| 5.3 | นโยบายและแผนการอบรมพนักงาน | มีนโยบาย และแผนการอบรมให้พนักงาน ไปสอบ หรือเพิ่มระดับชั้นคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับหน้าที่และประสบการณ์ ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายและแผนการอบรมพนักงานเพื่อให้มีหรือเพิ่มคุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์ |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|--|--|
| | | <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดในการจัดทำแผนการอบรมพนักงานเพื่อให้มีหรือเพิ่มคุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์ แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังจัดทำแผนการอบรมพนักงานเพื่อให้มีหรือเพิ่มคุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์ แต่ยังไม่สำเร็จ</p> <p>ระดับที่ 4 มีแผนการอบรมพนักงานเพื่อให้มีหรือเพิ่มคุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์แล้ว แต่ยังไม่ได้ดำเนินการ</p> <p>ระดับที่ 5 มีแผนการอบรมพนักงานเพื่อให้มีหรือเพิ่มคุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์และมีการดำเนินการตามแผนแล้ว</p> |
| 5.4 | <p>การบันทึกข้อมูลอัตราการออกจากงาน</p> <p>มีการบันทึก/ทำสถิติข้อมูลการลาออกจากงานของพนักงานเพื่อนำมาวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการเนื่องจากอัตราการลาออกของพนักงาน มีมุมมอง 2 ประเด็นคือ</p> <p>(1) กรณีที่พนักงานที่มีผลการประเมินไม่ดี มีสัดส่วนการลาออกสูง ถือว่าไม่เป็นปัญหา นับว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับองค์กร</p> <p>(2) กรณีที่พนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญขององค์กร มีสัดส่วนการลาออกสูงสถานประกอบการจึงควรให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วนเพื่อปรับแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร</p> | <p>ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายการเก็บบันทึกข้อมูลการออกจากงานของพนักงาน</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะเก็บบันทึกข้อมูลการออกจากงานของพนักงาน แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังดำเนินการเก็บบันทึกข้อมูลการออกจากงานของพนักงาน แต่ยังไม่สำเร็จ ยังไม่สามารถนำมาใช้เพื่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้</p> |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) | |
|--|--|---|---|
| | | <p>ระดับที่ 4 มีการเก็บบันทึกข้อมูลการออกจากงานของพนักงาน แต่ยังไม่ได้นำมาใช้เพื่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้</p> <p>ระดับที่ 5 มีการเก็บบันทึกข้อมูลการออกจากงานของพนักงาน และนำมาใช้เพื่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และการปรับปรุง/พัฒนาระบบการทำงานขององค์กร</p> | |
| หมวดที่ 6 ด้านการบริหารกระบวนการ (Process) ในการให้บริการ | | | |
| 6.1 | <p>การมีระบบบริหารจัดการ Supply Chain</p> | <p>มีการบริหารที่คำนึงถึงความสัมพันธ์แบบบูรณาการของหน่วยงานหรือแผนกในองค์กรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน เพื่อจัดความสูญเสียเปล่าต่างๆในกระบวนการทางธุรกิจให้หมดไป ทำให้ช่วยลดต้นทุนในกิจกรรมต่างๆได้</p> | <p>ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายในการใช้ระบบบริหารจัดการ Supply Chain</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะวางระบบบริหารจัดการ Supply Chain แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังวางระบบบริหารจัดการ Supply Chain แต่ยังไม่สำเร็จ</p> <p>ระดับที่ 4 มีระบบการจัดการ Supply Chain บางส่วนแล้ว แต่ยังไม่ครบทุก Chain</p> <p>ระดับที่ 5 มีระบบการจัดการ Supply Chain ทั้งระบบภายในและภายนอก</p> |
| 6.2 | <p>การมีระบบบริหารการบริการลูกค้า (CMS)</p> | <p>มีกระบวนการทำงาน หรือมีระบบซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นมาเพื่อติดตามการให้บริการแก่ลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและการจงรักภักดีต่อองค์กร</p> | <p>ระดับที่ 1 ไม่มีนโยบายในการใช้ระบบบริหารการบริการลูกค้า</p> <p>ระดับที่ 2 มีแนวคิดที่จะวางระบบบริหารการ</p> |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|--|--|
| | | <p>บริการลูกค้า แต่ยังไม่ได้เริ่มการดำเนินการใดๆ</p> <p>ระดับที่ 3 กำลังจะวางระบบบริหารการบริการลูกค้า แต่ยังไม่วางระบบไม่สำเร็จ</p> <p>ระดับที่ 4 มีระบบบริหารการบริการลูกค้า แต่ยังไม่ได้นำไปใช้จริง</p> <p>ระดับที่ 5 มีระบบบริหารการบริการลูกค้า และนำไปใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้จริง</p> |
| 6.3 | <p>การมีใบรับรองคุณภาพ/มาตรฐาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการคุณภาพ</p> <p>มีใบรับรองมาตรฐาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการคุณภาพ ที่ยังไม่หมดอายุ</p> | <p>แจกแจงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการคุณภาพ ของแต่ละประเภทบริการโลจิสติกส์</p> <p>ระดับที่ 1 ไม่มีใบรับรองคุณภาพ/มาตรฐาน (ตามประเภทบริการ)</p> <p>ระดับที่ 2 มีใบรับรองคุณภาพ/มาตรฐาน (ตามประเภทบริการ) ที่ยังไม่หมดอายุ</p> |
| หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ | | |
| 7.1 | <p>ร้อยละของการเติบโตของกำไรขั้นต้น ในช่วง 3 ปี</p> <p>ร้อยละของการเติบโตของกำไรขั้นต้น เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วง 3 ปี เป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่ากิจการมีกำไรขั้นต้นเป็นร้อยละเท่าใดของยอดขาย อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดีแสดงความสามารถในการทำกำไรขั้นต้น</p> | <p>ระดับข้อมูลตามร้อยละการเติบโตของกำไรขั้นต้น (จัดระดับโดยอิงตามแต่ละประเภทบริการ)</p> |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|---|--|
| 7.2 ร้อยละของการเติบโตของกำไรสุทธิในช่วง 3 ปี | ร้อยละของการเติบโตของกำไรสุทธิ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาในช่วง 3 ปี เป็นอัตราที่ใช้วัดผลด้านการดำเนินงานของธุรกิจว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใดเมื่อเทียบกับยอดขาย อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดี เพราะแสดงว่าธุรกิจมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านนโยบายราคาและนโยบายควบคุมค่าใช้จ่ายทุกประเภทของธุรกิจ | ระดับข้อมูลตามร้อยละการเติบโตของกำไรสุทธิ (จัดระดับโดยอิงตามแต่ละประเภทบริการ) |
| 7.3 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม (ROA) ในช่วง 3 ปี | ความสามารถในการทำกำไรจากการลงทุนในสินทรัพย์ในช่วง 3 ปี โดยอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม เป็นอัตราส่วนที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์ทั้งสิ้นที่ธุรกิจมีอยู่ อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดี แสดงว่าธุรกิจใช้สินทรัพย์ รวมที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและถ้าอัตราส่วนนี้ต่ำ แสดงว่า ธุรกิจใช้สินทรัพย์รวมก่อให้เกิดรายได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร | ระดับข้อมูลตามอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (จัดระดับโดยอ้างอิงตามแต่ละประเภทบริการ) |
| 7.4 ความถี่ในการให้บริการขนส่ง | ความถี่ในการให้บริการขนส่ง (จำนวนเที่ยว/สัปดาห์) (เฉพาะผู้ให้บริการขนส่ง) | ระดับข้อมูลตามความถี่ในการให้บริการขนส่ง/สัปดาห์ |
| 7.5 ร้อยละของการรับสินค้าเข้าทันเวลาตามที่กำหนด | การรับสินค้าเข้าทันเวลา หมายถึง สามารถรับสินค้าเข้าคลังสินค้าได้ตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้าไว้ | ระดับข้อมูลตามร้อยละของการรับสินค้าเข้าทันเวลาที่กำหนดโดยเฉลี่ย |
| 7.6 ร้อยละของการส่งมอบสินค้า/บริการที่ทันเวลา | การส่งมอบสินค้า/บริการที่ทันเวลา หมายถึง สามารถส่งมอบสินค้า/บริการได้ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้าไว้ | ระดับข้อมูลตามร้อยละของการส่งมอบสินค้า/บริการที่ทันเวลา |
| 7.7 ร้อยละของความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า/บริการ | ความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า/บริการ หมายถึง สามารถจัดส่งสินค้า/บริการ ได้ถูกต้องตามคำสั่งของลูกค้า | ระดับข้อมูลตามร้อยละของความถูกต้องในการจัดส่งสินค้า/บริการ |
| 7.8 ร้อยละของความสมบูรณ์ของสภาพสินค้า | ร้อยละของความสมบูรณ์ของสภาพสินค้าเมื่อจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า (ยกเว้นผู้ให้บริการตัวแทนออกของ) | ระดับข้อมูลตามร้อยละของความสมบูรณ์ของสภาพสินค้า |

| เกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | | คำอธิบายเกณฑ์/ตัวชี้วัดประสิทธิภาพบริการโลจิสติกส์ | ระดับของตัวชี้วัดสถานภาพและประสิทธิภาพ (คำตอบในแบบประเมินฯ) |
|--|--|--|--|
| 7.9 | ร้อยละหรือค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ | ร้อยละหรือค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ (ข้อมูลจากเฉพาะกิจการที่มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า) | ระดับข้อมูลตามร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโดยเฉลี่ย |
| 7.10 | ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งเข้าระบบศุลกากร | ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรที่ส่งเข้าในระบบศุลกากร | ระดับข้อมูลตามร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งเข้าระบบศุลกากร |

หมายเหตุ ระดับของตัวชี้วัดฯ เรียงลำดับตามประสิทธิภาพด้านการให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศจากน้อยไปมาก