

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย
หน่วยกิจ	12
ผู้เขียน	นางสาวพิชญดา ดอนสมจิตร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ. ดร.ธนัญญา วสุศรี
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ โลจิสติกส์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม
พ.ศ.	2555

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการและศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย และเพื่อนำเสนอแนวทางแก่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยแบ่งวิจัยถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ คือผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์และผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยรวมทั้งสิ้น 215 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความแตกต่างกรณีที่มีประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน T-test (Independent) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 17 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจุบันคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยมีความแตกต่างกันทั้ง 5 มิติ ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่อย่างมีนัยสำคัญ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ไทยมีความคาดหวังที่สูงและสูงกว่ากัมพูชาในทุกด้าน และด้านการรับรู้คุณภาพบริการของไทยสูงกว่ากัมพูชาในทุกด้านเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยควรพัฒนา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

คำสำคัญ : การวัดคุณภาพบริการ / ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ / ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์