

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
รายการตาราง	ช
รายการรูปประกอบ	ฉ

บทที่

1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ การบริการ คุณภาพบริการและการวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL และการวิเคราะห์ SWOT	4
2.2 การทบทวนวรรณกรรม บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3. ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 ศึกษาข้อมูลและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	27
3.3 สมมติฐานของการวิจัย	28
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.6 วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล	36

4. ข้อมูลประเทศกัมพูชา	41
4.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	41
4.2 ข้อมูลเศรษฐกิจ	43
4.3 การค้าการลงทุนกับกัมพูชา	47
4.4 การเมืองการปกครอง	49
4.5 การคมนาคมและโครงข่ายโลจิสติกส์	49
5. ผลการดำเนินการวิจัย	52
5.1 ผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	52
5.2 ผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	62
5.3 วิเคราะห์คุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	78
5.4 เปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ประเทศกัมพูชาและไทย	101
5.5 วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	113
5.6 วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทย	116
5.7 กลยุทธ์สำหรับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทย	120
5.8 แนวทางเพื่อพัฒนากลยุทธ์นำรถขนส่งสินค้าของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยเข้าไปให้บริการขนส่งสินค้าในประเทศกัมพูชา	121
6. สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	126
6.1 สรุปผลการวิจัย	126
6.2 ข้อเสนอแนะ	127
เอกสารอ้างอิง	129
ภาคผนวก	136
ก. แบบสอบถาม	137
ข. ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ	176

ค.	บันทึกความเข้าใจระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยและรัฐบาล แห่งราชอาณาจักรกัมพูชา ว่าด้วยการแลกเปลี่ยนสิทธิ การจราจรสำหรับการขนส่ง ข้ามพรมแดน ณ จุดผ่านแดนอรัญประเทศ – ปอยเปต	180
	ประวัติผู้วิจัย	196