

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	ข้อมูลการค้าระหว่างประเทศไทยกับกัมพูชา	44
4.2	ข้อมูลสินค้าหลักที่ประเทศไทยส่งออกไปประเทศกัมพูชา ปีพ.ศ. 2554 - 2555	45
4.3	ข้อมูลสินค้าหลักที่ประเทศไทยนำเข้าจากประเทศกัมพูชา ปีพ.ศ. 2554 - 2555	46
4.4	อัตราแลกเปลี่ยนเงินเรียลกัมพูชา ปีพ.ศ. 2550 - 2554	47
4.5	อัตรากำขีส่งออก	48
5.1	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
5.2	ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
5.3	ประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
5.4	ประเภทการดำเนินงานของบริษัทผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	54
5.5	ที่ตั้งของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	55
5.6	กลุ่มอุตสาหกรรมของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	55
5.7	กลุ่มสัดส่วนตลาดของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม	56
5.8	ทุนจดทะเบียนและจำนวนพนักงานปัจจุบันของบริษัท	56
5.9	รายได้เฉลี่ยต่อปี (3 ปีย้อนหลัง พ.ศ. 2552 - 2554)	57
5.10	เหตุผลในการเลือกใช้บริการรับเหมาช่วง ช่องทางการหาผู้ให้บริการ ปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการและบริการที่ได้รับ	58
5.11	กลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทที่มีกิจกรรม โลจิสติกส์เป็นตัวส่งเสริมที่สำคัญ	59
5.12	กิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยพิจารณาในแง่ของความเสี่ยงและผลกระทบกับธุรกิจของบริษัท	60
5.13	ความตระหนักการเตรียมความพร้อม และมุมมองผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	61
5.14	ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
5.15	ทุนจดทะเบียนของบริษัท	63
5.16	สัดส่วนการถือหุ้นของบริษัท	63
5.17	รายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท ปีพ.ศ. 2552 – 2554	64

ตาราง	หน้า	
5.18	สัดส่วน/จำนวนพนักงานปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต (เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์)	64
5.19	อัตราการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉลี่ย	65
5.20	เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้บริการรับเหมาช่วง	65
5.21	สินทรัพย์ของบริษัทและสินทรัพย์ของบริษัทผู้รับจ้างเหมาช่วง	66
5.22	บริการที่มีให้กับลูกค้าและร้อยละของการให้บริการ	67
5.23	กิจกรรมเพิ่มมูลค่าที่มีให้ลูกค้า	67
5.24	ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีให้ลูกค้า	68
5.25	ตัวชี้วัด (KPI) และระดับคุณภาพการให้บริการที่ตกลงไว้กับลูกค้า	69
5.26	วิธีที่จะได้รับและจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า	69
5.27	แผนกลยุทธ์ของบริษัทในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์	70
5.28	ประเทศและจำนวนบริษัทเครือข่ายทางด้านโลจิสติกส์	71
5.29	รูปแบบการขนส่งภายในประเทศปัจจุบัน	71
5.30	รูปแบบการขนส่งที่วางแผนไว้เมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์	72
5.31	ประเทศที่ให้บริการในปัจจุบัน และประเทศที่คาดว่าจะขยายไปให้บริการเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์	72
5.32	ประเทศและรูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศที่ให้บริการในปัจจุบัน	73
5.33	ประเทศและรูปแบบการขนส่งระหว่างประเทศที่คาดว่าจะขยายไปให้บริการเมื่อเปิด AEC อย่างสมบูรณ์	74
5.34	การเตรียมความพร้อมและประโยชน์ที่บริษัทคาดว่าจะได้รับเมื่อมีการเข้าสู่ AEC อย่างสมบูรณ์	75
5.35	สิ่งที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาต้องการจากภาครัฐเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	76
5.36	แผนการ โลจิสติกส์ที่บริษัทมีเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ AEC	76
5.37	ความก้าวหน้าของแผนการ โลจิสติกส์เพื่อเข้าสู่ AEC	77
5.38	การรับรู้บริการและความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา ที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	79

ตาราง	หน้า
5.39 การรับรู้บริการและความคาดหวัง ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	80
5.40 การรับรู้บริการและความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการของ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา ที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้ บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	81
5.41 การรับรู้บริการและความคาดหวัง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา ที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้ บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	82
5.42 การรับรู้บริการและความคาดหวัง ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าของ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา ที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้ บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	83
5.43 การรับรู้บริการและความคาดหวัง ด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ กัมพูชา	84
5.44 การรับรู้คุณภาพบริการ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้ายของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ กัมพูชา	85
5.45 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้ายของ ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาที่มีต่อคุณภาพบริการของผู้ให้ บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	85
5.46 การรับรู้บริการและความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมของผู้ให้ บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	86
5.47 แสดงการรับรู้บริการและความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	87
5.48 การรับรู้บริการและความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือใน การให้บริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	87
5.49 การรับรู้บริการและความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้าของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	88

ตาราง	หน้า
5.50 การรับรู้บริการและความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านการสร้างความ มั่นใจให้กับลูกค้าของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา	89
5.51 การรับรู้บริการและความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	90
5.52 การรับรู้คุณภาพบริการ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้ายของผู้ให้ บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	91
5.53 แสดงความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับสุดท้าย ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชา	91
5.54 ช่องว่างที่ 1 (Gap 1)	92
5.55 ช่องว่างที่ 3 (Gap 3)	96
5.56 ช่องว่างที่ 5 (Gap 5)	98
5.57 ผลการทดสอบคุณภาพบริการผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและ ไทย จากการวัดค่าการรับรู้บริการ(Perception) ของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์	102
5.58 ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชากับไทย	104
5.59 ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย	108
5.60 การประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของกัมพูชา และไทยด้วย Logistics Scorecards	112
5.61 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ (Logistics performance Index: LPI) ของประเทศกัมพูชาและไทย	113