

เอกสารอ้างอิง

กนกพร ลีลาเทพินทร์ พัชญา มาลีศรี และ ปรรารถนา ปุณณกิติเกษม, 2554, “การประเมินระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL”, วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., ปีที่ 34, ฉบับที่ 4, หน้า 443 - 455.

เอกชัย บุญยาภิธาน, 2553, **คู่มือวิเคราะห์ SWOT อย่างมืออาชีพ จุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ที่ไม่ทำได้**, บริษัท ส.เอเชียเพรส (1898) จำกัด, กรุงเทพฯ, หน้า 4- 29.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, **กัมพูชา** [Online], Available : http://www.dtn.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=6818%3A2011-07-22-08-1459&catid=316%3A2011-07-22-07-55-02&lang=th&Itemid=796 [7 มกราคม 2556].

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555, **AEC News Alerts** [Online], Available : http://www.dtn.go.th/index.php?option=com_content&view=category&id=366&Itemid=166&lang=th [10 กุมภาพันธ์ 2556].

กรมการขนส่งทางบก, 2556, **MOU ระหว่างไทยกับกัมพูชาว่าด้วยการแลกเปลี่ยนสิทธิการจราจรสำหรับการขนส่งสินค้าข้ามพรมแดน ณ จุดผ่านแดน อรัญประเทศ – ปอยเปต เพื่อการเริ่มใช้ ICBTA** [Online], Available : <http://www.itpcenter.com/documents/18/1ce927e0-2c8f-4102-86c1-f9edc48820fe> [7 มิถุนายน 2556].

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555, **จำนวนนิติบุคคลธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์** [Online], Available : http://www.nesdb.go.th/Portals/0/tasks/dev_logis/seminar/logis54/data05.pdf [7 มีนาคม 2556].

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2554, **คู่มือ การค้าและการลงทุนราชอาณาจักรกัมพูชา** [Online], Available : <http://ditp.go.th/aec/attachments/article/318/CambodiaTrade%20and%20Investment%20Handbook.pdf> [27 มกราคม 2556].

กองส่งเสริมเศรษฐกิจสัมพันธ์และความร่วมมือ กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ, 2550, **กรอบความร่วมมือ : โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง Greater Mekong Sub region (GMS)** [Online], Available: <http://www.mfa.go.th/main/th/world/.html> [7 มิถุนายน 2556].

กองอาเซียน 3, 2556, **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** [Online], Available : <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/asean-media-center-20121204-123208-703246.pdf> [8 มิถุนายน 2556].

คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556, **โครงการศึกษาสถานการณ์ภาวะการลงทุนของ SMEs ไทยในต่างประเทศ** [Online], Available: <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocument.pdf> [1 มิถุนายน 2556].

คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2556, **การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ไทยและกัมพูชา** [Online], Available : http://www.boi.go.th/thai/clmv/Back_up/2010_cambodia/2010_cam_6_0-1.html [7 มิถุนายน 2556].

ครรชิต พุทธิโกษา, 2554, **กรอบประเด็นการวิจัยของประเทศไทยให้พร้อมรับสถานการณ์การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** [Online], Available : http://www.op.mahidol.ac.th/orra/research_article/ASEAN.pdf [7 มิถุนายน 2556].

คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2555, **คู่มือแก้ไขปัญหาโลจิสติกส์เพื่อการนำเข้าและส่งออก**, บริษัท โฟกัส มีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง จำกัด, กรุงเทพฯ, หน้า 54.

จงพิศ ศิริรัตน์, 2556, **Strategic Management การจัดการกลยุทธ์**, สงขลา, หน้า 108 -109.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2540, **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ**, เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7, นนทบุรี, หน้า 6.

จินตนา บุญบงการ, 2539, **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงบริการภาครัฐ**, ฟอร์แมทพรีนติ้ง, กรุงเทพฯ, หน้า 15.

จุฑามาศ ส่งศรี, 2555, “บทความหัวข้อโอกาสและผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมไทยจากการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (ตอนที่ 2)”, วารสารอินเทลริเยล เทคโนโลยีรีวิว, ปีที่ 18, ฉบับที่ 234, หน้า 54 – 62.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549, การตลาดบริการ, บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด, กรุงเทพฯ, หน้า 18.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2548, การจัดการลอจิสติกส์, ธรรมกมลการพิมพ์, กรุงเทพฯ, หน้า 2 -7.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, “การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทยเพื่อการเปิดเสรีการค้าบริการ: กรณีศึกษาของบริษัทตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าของประเทศไทย”, วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ปีที่ 29, ฉบับที่ 3, หน้า 30 – 47.

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2556, รายงานภาวะเศรษฐกิจการเงินราชอาณาจักรกัมพูชาปี 2554 และแนวโน้มปี 2555 [Online], Available : http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/AsianEconomies/cambodia/EcoData_Cambodia/DocLib/_รายงานภาวะเศรษฐกิจการเงิน54_Published.pdf [9 มิถุนายน 2556].

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ, 2555, “การประเมินความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC)”, วารสาร **M&M Marketing & Management**, ปีที่ 10, ฉบับที่ 114, หน้า 81 – 84.

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2539, ลูกค้าสัมพันธ์กับการบริการ, เอกสารประกอบคำบรรยาย เรื่อง ลูกค้าสัมพันธ์กับการบริการ, กรุงเทพฯ, หน้า 1.

มนตรี โสคติยานุรักษ์, 2554, “ภาพรวมเศรษฐกิจอาเซียน”, วารสาร **For Quality**, ปีที่ 17, ฉบับที่ 160, หน้า 78 – 80.

มูลนิธิลอจิสติกส์และการขนส่ง(ประเทศไทย), 2550, รายงานผลการวิจัย โครงการพัฒนามาตรฐาน **โลจิสติกส์ไทย** [Online], Available : http://www.md.go.th/interest/interest_pdf/1075.pdf [29 มิถุนายน 2555].

ยุทธนา คณาสวัสดิ์ และสุนันทา อักษรกิจ, 2552, “ความท้าทายด้านโลจิสติกส์ของไทยในทัศนะของรศ.ดร.รุธิร์ พนมยงค์”, วารสารส่งเสริมการลงทุน, ปีที่ 20, ฉบับที่ 5, หน้า 55 – 68.

วัชรารักษ์ สุริยาภิวัฒน์, 2546, **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, หน้า 15.

วีระพงษ์ เถลิงจิระวัฒน์, 2542, **คุณภาพในงานบริการ**, สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ, หน้า 7.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, ซีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์, กรุงเทพฯ, หน้า 142.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556, **AEC Plus Your Business to the new frontier** [Online], Available: <http://www.askkbank.com/WhatsHot/Documents/Cambodia.pdf> [2013, June 1].

สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2553, **การเปิดเสรีโลจิสติกส์อาเซียน : โอกาส ผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการไทย : รายงานฉบับสมบูรณ์** [Online], Available : <http://www.nstda.or.th/asean/node/1417> [14 มิถุนายน 2555].

สมยศ นาวิการ, 2531, **การบริหารเชิงกลยุทธ์**, บรรณกิจ, กรุงเทพฯ, หน้า 53.

สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย, 2556, **ภาวะตลาดรถยนต์ใช้แล้วในกัมพูชา** [Online], Available : <http://www.taia.or.th/thai/index.aspx> [17 มิถุนายน 2556].

สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2555, **โลจิสติกส์คืออะไร** [Online], Available : <http://logistics.dpim.go.th/exchange/faq.php> [27 เมษายน 2556].

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และสถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555, **ดัชนีและคู่มือการลงทุนราชอาณาจักรกัมพูชา โครงการส่งเสริมการลงทุนไทยในกัมพูชา สปป.ลาว พม่า เวียดนาม** [Online], Available : http://www.boi.go.th/upload/Cambodia_manual_57977.pdf [29 มีนาคม 2556].

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน(องค์การมหาชน)สพพ., 2556, **ราชอาณาจักรกัมพูชา** [Online], Available : <http://www.neda.or.th/index.aspx?pageid=2> [7 มิถุนายน 2556].

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556, **ศักยภาพด้านการค้าของกัมพูชา** [Online], Available: <http://122.155.9.68/talad/index.php/cambodia/overview-kh/trade?start=10> [7 มิถุนายน 2556].

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556, **สว.กับการส่งเสริม SMEs ไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** [Online], Available : <http://www.sme.go.th/Lists/EditorInput/DispF.aspx?List=15dca7fb%2Dbf2e%2D464e%2D97e5%2D440321040570&ID=1762> [24 กุมภาพันธ์ 2556].

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553, **การจัดทำแผนที่การตลาดสำหรับ SMEs ตลาดอาเซียน: ราชอาณาจักรกัมพูชา** [Online], Available : http://122.155.9.68/talad/images/stories/reports/kh_main.pdf [7 มิถุนายน 2556].

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ สำนักงานอุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555, **คู่มือการค้าและการลงทุนในประเทศกัมพูชา** [Online], Available : <http://www.smeasean.com/upload/download/files/233795-cambodiaok-4.pdf> [2 มิถุนายน 2556].

สำนักงานการค้าต่างประเทศ, 2555, **Fact Sheet ประเทศกัมพูชา** [Online], Available : <http://aec.ditp.go.th/attachments/article/447/Fact%20sheet%20Cambodia.pdf> [3 มิถุนายน 2556].

สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม และ สถาบันบริการวิศวกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552, **โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาเส้นทางพิเศษสำหรับรถบรรทุกและระบบบริหารจัดการเพื่อเชื่อมต่อการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ** [Online], Available: [http://www.otp.go.th/images/stories/7projectotp/2550/12/Executive%20Summary%20Report/Executivr%20Summary%20Report%20\(Thai\).pdf](http://www.otp.go.th/images/stories/7projectotp/2550/12/Executive%20Summary%20Report/Executivr%20Summary%20Report%20(Thai).pdf) [29 มิถุนายน 2555].

สำนักพัฒนาการค้าต่างประเทศ, 2555, **ประเทศกัมพูชา** [Online], Available : <http://aec.ditp.go.th/attachments/article/447/Fact%20sheet%20Cambodia.pdf> [8 มิถุนายน 2556].

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2556, **กัมพูชา** [Online], Available : http://www.boigo.th/thai/clmv/Back_up/2010_cambodia/2010_cam_6_2.html [7 มิถุนายน 2556].

สำนักอาเซียน, 2553, **ราชอาณาจักรกัมพูชา** [Online], Available : <http://www.thaifita.com/trade/aec/Cambodia.pdf> [18 เมษายน 2556].

สำนักอาเซียน, 2555, **ข้อมูลพื้นฐานราชอาณาจักรกัมพูชา** [Online], Available : http://www.dtn.go.th/images/document/4/CP_short.pdf [3 มิถุนายน 2556].

Central Intelligence Agency: CIA, 2013, **The world factbook** [Online], Available : <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/cb.html> [2013, June 1].

Economist Intelligence Unit (EIU), 2013, **Country analysis Cambodia** [Online], Available: <http://country.eiu.com/Cambodia> [2013, June 7].

Khanchitpol Yousapronpaiboon, 2013, **Improving Service Quality: SERVQUAL Instrumentation for Measuring Customer Expectations and Perceptions** [Online], Available : http://www.utcc.ac.th/public_content/files/001/P316_1.pdf [2013, January 7].

Kotler , 2000, **Marketing Management**, 10th ed., New Jersey, pp. 438

Lambert, D.M. and Sock, J.R., 1998, **Fundamentals of Logistics Management**, McGraw – Hill Book Co., Singapore, pp. 1 – 14.

Lehtinen,U. and Lehtinen ,J.R., 1991, Two approaches to Service Quality Dimensions, **The Service Industries Journal**, 11 (July), pp. 287-303.

National Bank of Cambodia, 2013, **Exchange Rate** [Online], Available : http://www.nbc.org.kh/english/economic_research/exchange_rate.php [2013, June 2].

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1990, **Delivery quality service: Balancing customer perception and expectation**, NY, Free Press, pp. 25, 125.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1985, “A conceptual model of service quality and its implication”, **Journal of Marketing**, Vol.49, fall, pp. 44 -46.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L., 1990, **Delivery quality service: Balancing customer perception and expectation**, NY, Free Press, pp. 25,125.

The International Bank for Reconstruction and Development and The World Bank, 2012, **Connecting to Compete 2012 Trade Logistics in the Global Economy** [Online], Available: http://siteresources.worldbank.org/TRADE/Resources/239070-1336654966193/LPI_2012_final.pdf [2013, March 1].

