ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การทดสอบสมมติฐาน (เพิ่มเติม)

การทดสอบสมมติฐาน (เพิ่มเติม)

ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.004	.052	.949
	ภายในกลุ่ม	22.607	265	.085		
	รวม	22.616	267			

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม (F = .052, p-value = .949) ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 2 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	ระหว่างกลุ่ม	.004	2	.002	.012	.988
	ภายในกลุ่ม	40.467	265	.153		
	รวม	40.471	267			

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) (F = .012, p-value = .988) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	ระหว่างกลุ่ม	.053	2	.027	.214	.808
	ภายในกลุ่ม	33.058	265	.125		
	รวม	33.112	267			

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) (F = .214, p-value = .808) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	.183	2	.091	.904	.406
	ภายในกลุ่ม	26.761	265	.101		
	รวม	26.943	267			

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) (F = .904, p-value = .406) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	ระหว่างกลุ่ม	.099	2	.049	.539	.584
	ภายในกลุ่ม	24.330	265	.092		
	รวม	24.429	267			

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) (F = .539, p-valuc = .584) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	ระหว่างกลุ่ม	.256	2	.128	1.108	.332
	ภายในกลุ่ม	30.588	265	.115		
	รวม	30.844	267			

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) ($F = 1.108$, p-value = .332) ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 7 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัยปราศจากความเสียหาย (Order Condition) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัยปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	ระหว่างกลุ่ม	.036	2	.018	.051	.951
	ภายในกลุ่ม	94.397	265	.356		
	รวม	94.433	267			

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัยปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (F = .051, p-value = .951) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ (Order Quality) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	ระหว่างกลุ่ม	.209	2	.104	.742	.477
	ภายในกลุ่ม	37.288	265	.141		
	รวม	37.497	267			

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ (Order Quality) F = .742, p-value = .477) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ:ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	ระหว่างกลุ่ม	.174	2	.087	1.020	.362
	ภายในกลุ่ม	22.559	265	.085		
	รวม	22.733	267			

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) ($F = 1.020$, p-value = .362) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) จำแนกตามทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ทุนจดทะเบียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	ระหว่างกลุ่ม	.017	2	.008	.120	.887
	ภายในกลุ่ม	18.567	265	.070		
	รวม	18.584	267			

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (F = .120, p-value = .887) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.003	2	.002	.019	.981
	ภายในกลุ่ม	22.612	265	.085		
	รวม	22.616	267			

จากตารางที่ 31 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม (F = .019, p-value = .981) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Services Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	ระหว่างกลุ่ม	.077	2	.038	.251	.778
	ภายในกลุ่ม	40.394	265	.152		
	รวม	40.471	267			

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) (F = .251, p-value = .778) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	ระหว่างกลุ่ม	.009	2	.004	.035	.965
	ภายในกลุ่ม	33.103	265	.125		
	รวม	33.112	267			

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) (F = .035, p-value = .965) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	.017	2	.008	.083	.920
	ภายในกลุ่ม	26.926	265	.102		
	รวม	26.943	267			

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) (F = .083, p-value = .920) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	ระหว่างกลุ่ม	.211	2	.106	1.155	.317
	ภายในกลุ่ม	24.217	265	.091		
	รวม	24.429	267			

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) ($F = 1.155$, p-value = .317) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	ระหว่างกลุ่ม	.393	2	.197	1.711	.183
	ภายในกลุ่ม	30.451	265	.115		
	รวม	30.844	267			

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) ($F = 1.711$, p-value = .183) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	ระหว่างกลุ่ม	.060	2	.030	.084	.919
	ภายในกลุ่ม	94.373	265	.356		
	รวม	94.433	267			

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) ($F = .084$, p-value = .919) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	ระหว่างกลุ่ม	.001	2	.001	.005	.995
	ภายในกลุ่ม	37.496	265	.141		
	รวม	37.497	267			

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ (Order Quality) ($F = .005$, p-value = .995) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	ระหว่างกลุ่ม	.135	2	.068	.794	.453
	ภายในกลุ่ม	22.598	265	.085		
	รวม	22.733	267			

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) (F = .794, p-value = .453) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) จำแนกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ประเภทธุรกิจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.051	2	.026		
ด้านโลจิสติกส์	ภายในกลุ่ม	18.533	265	.070		
(Logistics Service Quality: LSQ)					.366	.694
ด้านความสามารถในการบริหาร	รวม	18.584	267			
เวลา (Timeliness)						

จากตารางที่ 20 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ($F = .366$, p-value = .694) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.757	3	1.252	17.533	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.858	264	.071		
	รวม	22.616	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม (F = 17.533, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 22 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	ระหว่างกลุ่ม	6.236	3	2.079	16.029	.000*
	ภายในกลุ่ม	34.235	264	.130		
	รวม	40.471	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) (F = 16.029, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 23 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	ระหว่างกลุ่ม	5.561	3	1.854	17.762	**.000***
	ภายในกลุ่ม	27.551	264	.104		
	รวม	33.112	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) (F = 17.762, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 24 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	6.699	3	2.233	29.120	.000*
	ภายในกลุ่ม	20.244	264	.077		
	รวม	26.943	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) (F = 29.120, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 25 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	ระหว่างกลุ่ม	2.243	3	.748	8.899	.000*
	ภายในกลุ่ม	22.185	264	.084		
	รวม	24.429	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) ($F = 8.899$, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 26 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	ระหว่างกลุ่ม	3.114	3	1.038	9.882	.000*
	ภายในกลุ่ม	27.730	264	.105		
	รวม	30.844	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) (F = 9.882, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 27 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	ระหว่างกลุ่ม	10.440	3	3.480	10.938	.000*
	ภายในกลุ่ม	83.993	264	.318		
	รวม	94.433	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (F = 10.938, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 28 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.974	3	.658		
ด้านโลจิสติกส์	ภายในกลุ่ม	35.523	264	.135		
(Logistics Service Quality: LSQ)					4.889	**.003***
ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และ	รวม	37.497	267			
บริการ (Order Quality)						

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ (Order Quality) (F = 4.889, p-value = .003) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 29 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)	ระหว่างกลุ่ม	3.030	3	1.010		
	ภายในกลุ่ม	19.703	264	.075		
					13.532	.000*
ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	รวม	22.733	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order discrepancy handling) (F = 13.532, p-value = .003) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 30 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.862	3	.621		
ด้านโลจิสติกส์	ภายในกลุ่ม	16.722	264	.063		
(Logistics Service Quality: LSQ)					9.801	**.000***
ด้านความสามารถในการบริหาร	รวม	18.584	267			
เวลา (Timeliness)						

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (F = 9.801, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 31 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.571	3	1.190	16.500	.000*
	ภายในกลุ่ม	19.045	264	.072		
	รวม	22.616	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 31 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) (F = 16.500, p-value = .000) ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 32 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	ระหว่างกลุ่ม	5.270	3	1.757	13.175	**.000***
	ภายในกลุ่ม	35.201	264	.133		
	รวม	40.471	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) (F = 16.500, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 33 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	ระหว่างกลุ่ม	3.924	3	1.308	11.830	**.000***
	ภายในกลุ่ม	29.188	264	.111		
	รวม	33.112	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 33 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) (F = 11.830, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 34 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	ระหว่างกลุ่ม	4.406	3	1.469	17.204	.000*
	ภายในกลุ่ม	22.537	264	.085		
	รวม	26.943	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) (F = 17.204, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 35 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	ระหว่างกลุ่ม	3.317	3	1.106	13.828	.000*
	ภายในกลุ่ม	21.111	264	.080		
	รวม	24.429	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 35 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) (F = 13.828, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 36 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.028	3	1.676		
ด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service	ภายในกลุ่ม	25.816	264	.098		
Quality: LSQ)					17.139	**.000***
ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตาม	รวม	30.844	267			
คำสั่งซื้อ (Order Accuracy)						

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) (F = 17.139, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 37 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	ระหว่างกลุ่ม	12.797	3	4.266	13.795	.000*
	ภายในกลุ่ม	81.636	264	.309		
	รวม	94.433	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 37 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (F = 13.795, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 38 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	ระหว่างกลุ่ม	1.040	3	.347	2.510	.059
	ภายในกลุ่ม	36.457	264	.138		
	รวม	37.497	267			

จากตารางที่ 38 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) ($F = 2.510$, p-value = .059) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 39 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	ระหว่างกลุ่ม	1.190	3	.397	4.859	**.003***
	ภายในกลุ่ม	21.543	264	.082		
	รวม	22.733	267			

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 39 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) (F = 4.859, p-value = .003) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 40 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ: จำนวนบุคลากร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.565	3	.522		
ด้านโลจิสติกส์	ภายในกลุ่ม	17.019	264	.064		
(Logistics Service Quality: LSQ)					8.093	**.000***
ด้านความสามารถในการบริหาร	รวม	18.584	267			
เวลา (Timeliness)						

* ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (F = 8.093 , p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ

"การศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย" ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารลอจิสติกส์ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์

ตอนที่ 3 คุณภาพความสัมพันธ์

เพื่อความสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ผลศึกษา ขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถาม ให้ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และตอบทุกข้อเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย โดยการตอบแบบสอบถามของท่านไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่านและผู้วิจัย ขอขอบคุณที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามของท่านมา ณ ที่นี้

<u>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ</u>

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย □ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. ทุนจดทะเบียน
   - ( ) น้อยกว่า 1 ล้านบาท
   - ( ) ตั้งแต่ 1 - 10 ล้านบาท
   - ( ) ตั้งแต่ 10,000,001 - 20 ล้านบาท
   - ( ) ตั้งแต่ 20,000,001 - 50 ล้านบาท
   - ( ) ตั้งแต่ 50,000,001 - 100 ล้านบาท
   - ( ) ตั้งแต่ 100,000,001 - 200 ล้านบาท
   - ( ) มากกว่า 200 ล้านบาท
2. ประเภทธุรกิจ
   - ( ) ผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
   - ( ) ผลิตชิ้นส่วนประกอบ
   - ( ) ผลิตอุปกรณ์สำหรับใช้งานควบคู่คอมพิวเตอร์
   - ( ) ผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ
   - ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ระยะเวลาดำเนินงาน
   - ( ) น้อยกว่า 5 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 5 - 10 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 11 - 15 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 16 - 20 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 21 - 25 ปี
   - ( ) มากกว่า 25 ปี
4. จำนวนบุคลากร
   - ( ) น้อยกว่า 50 คน
   - ( ) ตั้งแต่ 51 – 100 คน
   - ( ) ตั้งแต่ 101 – 150 คน
   - ( ) ตั้งแต่ 151 – 200 คน
   - ( ) มากกว่า 200 คน

ตอนที่ 2 คุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)					
1.1 ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาของการทำงานที่องค์กรท่านต้องการให้ดำเนินการแก้ไข					
1.2 ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการขององค์กรท่าน					
1.3 ผู้ให้บริการมีการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมให้กับท่าน					
2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)					
2.1. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที					
2.2. ผู้ให้บริการมีกำลังการบริการที่เพียบพร้อมอย่างสม่ำเสมอ					
2.3. ผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความต้องการของท่าน ถึงแม้ว่าความต้องการนั้นจะมีความยากในการตอบสนองผู้ให้บริการก็จะหาวิธีการตอบสนองท่านอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)					
3.1. ผู้ให้บริการส่งมอบหรือนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงให้กับท่านมาโดยตลอด					
3.2. ผู้ให้บริการออกแบบขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลให้กับท่านได้อย่างง่ายดาย					
3.3. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองข้อมูลการทำงานให้กับท่านได้ตลอด 24 ชม. เช่น ระบบการติดตามสินค้าผ่าน Track & Trace					

(ต่อ) ตอนที่ 2 คุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)					
4.1 ผู้ให้บริการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรของผู้ให้บริการ					
4.2 ผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยท่านสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้					
4.3 ผู้ให้บริการมีการประเมินหรือวัดผลการทำงานที่เป็นรูปธรรม และองค์กรท่านมีสิทธิ์ในการประเมินผลการบริการ					
5. การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)					
5.1 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามข้อตกลงในสัญญาหรือคำสั่งซื้อบริการขององค์กรท่าน					
5.2 ผู้ให้บริการมีความยืดหยุ่นในการจัดส่งสินค้าตามคำสั่งซื้อบริการขององค์กรท่าน					
5.3 ผู้ให้บริการมีการตรวจสอบ หรือทบทวนคำสั่งซื้อบริการของท่านก่อนดำเนินการทุกครั้ง					
6. การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)					
6.1 ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพในการรักษาคุณภาพของสินค้าขณะการขนส่งไปยังที่หมาย					
6.2 ผู้ให้บริการมีความระมัดระวังในการขนส่งสินค้าขององค์กรท่านมาโดยตลอด					
6.3 ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำองค์กรท่านในการที่จะมุ่งพัฒนาการบรรจุภัณฑ์เพื่อให้สินค้ามีความปลอดภัยจากการขนส่ง					

(ต่อ) ตอนที่ 2 คุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)					
7.1 การบริการของผู้ให้บริการมีคุณภาพโดดเด่นไม่แพ้ผู้ให้บริการรายอื่น					
7.2 ผู้ให้บริการสามารถแสดงคุณภาพการบริการออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน					
7.3 ผู้ให้บริการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร และยานพาหนะที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ					
8. ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)					
8.1 เมื่อสินค้าเกิดความเสียหายขณะขนส่งทางผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความรับผิดชอบ					
8.2 กรณีผู้ให้บริการส่งสินค้าผิดสถานที่ ทางผู้ให้บริการพร้อมที่จะแก้ไขให้ท่านอย่างทันท่วงที ซึ่งทำให้องค์กรท่านไม่มีปัญหาในการจัดส่งสินค้าที่ล่าช้า					
8.3 พนักงานของผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
9. ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)					
9.1 ผู้ให้บริการสามารถส่งสินค้าได้ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้					
9.2 ผู้ให้บริการใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการตอบข้อสงสัย หรือข้อมูลที่ท่านต้องการ					
9.3 ขั้นตอนการบริการตั้งแต่รับคำสั่งซื้อบริการจนกระทั่งส่งสินค้าถึงที่หมายปลายทางที่กำหนด ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้ตามกรอบระยะเวลามาตรฐานที่วางไว้ได้ทั้งหมด					

ตอนที่ 3 คุณภาพความสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพความสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)					
1.1 ท่านและองค์กรได้รับการบริการที่ซื่อตรงจากผู้ให้บริการในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานให้กับท่าน					
1.2 การบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในระดับสูง					
1.3 การบริการของผู้ให้บริการมีความน่าไว้วางใจ					
2. ความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)					
2.1 ผู้ให้บริการคำนึงถึงสวัสดิภาพของท่าน					
2.2 เมื่อท่านได้มอบความไว้วางใจให้กับผู้ให้บริการ ท่านทราบว่าผู้ให้บริการจะตอบสนองท่านและองค์กรได้อย่างเข้าใจ					
2.3 ท่านสามารถพิจารณามุมมองในความคิดของผู้ให้บริการถึงการปฏิบัติหน้าที่ของพวกเขาว่าจะกระทบต่อท่านอย่างไร					
3. ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)					
3.1 ท่านรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีแรงดึงดูดที่น่าสนใจ					
3.2 ท่านดำเนินกิจกรรมและใช้บริการผู้ให้บริการต่อไปเพราะท่านพอใจที่ได้ทำงานร่วมกับพวกเขา					
3.3 ท่านสามารถที่จะประเมินความคิดของผู้ให้บริการเพื่อพิจารณาว่าการกระทำของพวกเขาในสิ่งที่ได้ทำกระทบต่อท่าน					
4. ความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)					
4.1 ท่านมีความรู้สึกโกรธผู้ให้บริการ					
4.2 ท่านรู้สึกท้อแท้ต่อผู้ให้บริการ					
4.3 ท่านรู้สึกรำคาญผู้ให้บริการ					
5. ความพึงพอใจ (Satisfaction)					
5.1 ท่านรู้สึกพอใจกับการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ					
5.2 ท่านมีความสุขกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ					
5.3 ท่านพร้อมที่จะยอมรับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ					