

วิทยานิพนธ์เรื่อง	การศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ คุณภาพความสัมพันธ์ ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
นักศึกษา	พัชชา วงศ์สุวรรณค์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา ไชยสระแก้ว
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ กับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 บริษัท ที่เป็นผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระทางด้านคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ มีทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า 2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 3) ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ 4) ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน 5) การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ 6) การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย 7) ความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ 8) ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา 9) ความสามารถในการบริหารเวลา มีอิทธิพลในเชิงบวก และเชิงลบกับคุณภาพความสัมพันธ์ มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ 2) ความเชื่อใจในความเอื้ออาทร 3) ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ 4) ความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ 5) ความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

TITLE A STUDY OF LOGISTICS SERVICE QUALITY AND RELATIONSHIP QUALITY BETWEEN SERVICE USERS AND THE THIRD PARTY LOGISTICS SERVICE PROVIDERS IN TRANSPORTATION: A CASE STUDY OF ELECTRONICS AND ELECTRICAL PARTS EXPORTERS IN THAILAND

KEYWORD LOGISTICS SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP QUALITY, ELECTRONICS AND ELECTRICAL PARTS EXPORTERS IN THAILAND

STUDENT PATCHA WONGSAWAN

ADVISOR ASSOCIATE PROFESSOR SUNANTA CHAISRAKEO DR.

LEVEL OF STUDY MASTER OF BUSSINESS ADMINISTRATION
CONCENTRATE: LOGISTICS MANAGEMENT AND SUPPLY CHAIN

FACULTY GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2012

ABSTRACT

The purpose of this research is A Study of Logistics Service Quality and Relationship Quality between Service Users and Third Party Logistics Service Providers in Transportation: A Case Study of Electronics and Electrical Parts Exporters in Thailand. The objective of this research is to study and identify influence between Logistics Service Quality and Relationship Quality by gathered quantitative information from 268 Electronics and Electrical Parts Exporters companies in Thailand. The nine-dimensions of Mentzer's model include Personnel Contact Quality, Order Release Quantities, Information Quality, Ordering Procedures, Order Accuracy, Order Condition, Order Quality, Order Discrepancy Handling and Timeliness and Robert's five factors of Relationship Quality include Trust in Integrity, Trust in Benevolence, Affective Commitment, Affective Conflict and Satisfaction. They were used to identify influence between Logistics Service Quality and Relationship Quality. The result shows both positive and negative influence relationship quality level of significant number at 0.05