บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับระดับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย 3) เพื่อหาอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง รวมทั้งสิ้น 268 ราย โดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่1 ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

ส่วนที่ 3 คุณภาพความสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการบรรยายข้อมูลทางสถิติ

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
$\overline{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Std. Error	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
p-value	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญ
SS	หมายถึง	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of Square)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean Square)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	หมายถึง	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
Mean Difference	หมายถึง	ค่าผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม
R^2	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)
Adjusted R^2	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted Square)
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficients)
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficients)

<u>ส่วนที่ 1</u> ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ มีทั้งหมด 4 ด้านประกอบไปด้วย 1) ทุนจดทะเบียน 2) ประเภทธุรกิจ 3) ระยะเวลาดำเนินงาน 4) จำนวนบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ พบว่า ทุนจดทะเบียน องค์กรส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 10,000,001 - 20 ล้านบาท จำนวน 126 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.0 อันดับสองมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 20,000,001 - 50 ล้านบาท จำนวน 81 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.2 และอันดับสามมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1 - 10 ล้านบาท จำนวน 61 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.8

ประเภทธุรกิจ องค์กรส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจผลิตอุปกรณ์สำหรับใช้งานควบคู่คอมพิวเตอร์ จำนวน 144 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 53.7 อันดับสองมีประเภทธุรกิจผลิตชิ้นส่วนประกอบ จำนวน 106 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 39.6 และอันดับสามมีประเภทธุรกิจผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ จำนวน 18 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.7

ระยะเวลาดำเนินงาน พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 11 - 15 ปี จำนวน 149 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 55.6 อันดับสองมีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 5 - 10 ปี จำนวน

109 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40.7 อันดับสามมีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 21 - 25 ปี จำนวน 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.2 และอันดับสี่มีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 16 - 20 ปี จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.5

จำนวนบุคลากร พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรตั้งแต่ 101 – 150 คน จำนวน 134 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 50.0 อันดับสองมีจำนวนบุคลากรตั้งแต่ 51 – 100 คน จำนวน 126 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.0 และอันดับสามมีจำนวนบุคลากรตั้งแต่ 151 – 200 คน และ มากกว่า 200 คน จำนวน 4 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.5 เท่ากัน

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปขององค์กรผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ทุนจดทะเบียน		
ตั้งแต่ 1 - 10 ล้านบาท	61	22.8
ตั้งแต่ 10,000,001 - 20 ล้านบาท	126	47.0
ตั้งแต่ 20,000,001 - 50 ล้านบาท	81	30.2
ประเภทธุรกิจ		
ผลิตชิ้นส่วนประกอบ	106	39.6
ผลิตอุปกรณ์สำหรับใช้งานควบคู่คอมพิวเตอร์	144	53.7
ผลิตอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ	18	6.7
ระยะเวลาดำเนินงาน		
ตั้งแต่ 5 - 10 ปี	109	40.7
ตั้งแต่ 11 - 15 ปี	149	55.6
ตั้งแต่ 16 - 20 ปี	4	1.5
ตั้งแต่ 21 - 25 ปี	6	2.2
จำนวนบุคลากร		
ตั้งแต่ 51 – 100 คน	126	47.0
ตั้งแต่ 101 – 150 คน	134	50.0
ตั้งแต่ 151 – 200 คน	4	1.5
มากกว่า 200 คน	4	1.5

<u>ส่วนที่ 2</u> คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

2. คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่งมีทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

(Personal Contract Quality) 2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) 3) ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) 4) ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) 5) การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) 6) การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) 7) ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) 8) ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order discrepancy handling) 9) ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)

คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) n = 268	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	4.71	.39	มากที่สุด
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	4.79	.35	มากที่สุด
ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	4.87	.32	มากที่สุด
ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	4.74	.30	มากที่สุด
การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	4.20	.34	มาก
การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	3.95	.60	มาก
ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	4.77	.38	มากที่สุด
ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	4.88	.29	มากที่สุด
ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	4.82	.26	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.63**	**.29**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ: มาตรวัดมี 5 ระดับ โดย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63 , S.D.= .29) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order discrepancy handling) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.88 , S.D.= .29) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) ($\bar{X}$= 4.87 , S.D.= .32) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ($\bar{X}$= 4.82 , S.D.= .26) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) ($\bar{X}$= 4.79 , S.D.= .35) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) ($\bar{X}$= 4.77 , S.D.= .38) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) ($\bar{X}$= 4.74 , S.D.= .31) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) ($\bar{X}$= 4.71 , S.D.= .39) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) ($\bar{X}$= 4.20 , S.D.= .34) และ ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) ($\bar{X}$= 3.95 , S.D.= .60) ตามลำดับ

2.1 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)

ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	$\bar{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาของการทำงานที่องค์กรท่านต้องการให้ดำเนินการแก้ไข	4.59	.61	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการขององค์กรท่าน	4.78	.42	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมให้กับท่าน	4.75	.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.71	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

(Personal Contract Quality) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71 , S.D.= .39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการขององค์กรท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.78 , S.D.= .42) รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมให้กับท่าน ($\bar{X}$ = 4.75 , S.D.= .44) และ เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาของการทำงานที่องค์กรท่านต้องการให้ดำเนินการแก้ไข ($\bar{X}$ = 4.59 , S.D.= .64) ตามลำดับ

2.2 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	$\bar{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที	4.74	.44	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีกำลังการบริการที่เพียบพร้อมอย่างสม่ำเสมอ	4.79	.41	มากที่สุด
ผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความต้องการของท่าน ถึงแม้ว่าความต้องการนั้นจะมีความยากในการตอบสนองผู้ให้บริการก็จะหาวิธีการตอบสนองท่านอย่างมีประสิทธิภาพ	4.85	.35	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.79**	**.35**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.79 , S.D.= .35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความต้องการของท่าน ถึงแม้ว่าความต้องการนั้นจะมีความยากในการตอบสนองผู้ให้บริการก็จะหาวิธีการตอบสนองท่านอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.85 , S.D.= .35) รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีกำลังการบริการที่เพียบพร้อมอย่าง

สม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.79 , S.D.= .41) และ เรื่องผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X}$ = 4.74 , S.D.= .44) ตามลำดับ

2.3 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)

ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	$\bar{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ผู้ให้บริการส่งมอบหรือนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงให้กับท่านมาโดยตลอด	4.89	.32	มากที่สุด
ผู้ให้บริการออกแบบขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลให้กับท่านได้อย่างง่ายดาย	4.85	.36	มากที่สุด
ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองข้อมูลการทำงานให้กับท่านได้ตลอด 24 ชม. เช่น ระบบการติดตามสินค้าผ่าน Track & Trace	4.87	.34	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.87**	**.32**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.87, S.D.= .32) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการส่งมอบหรือนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงให้กับท่านมาโดยตลอด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.89 , S.D.= .32) รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการสามารถตอบสนองข้อมูลการทำงานให้กับท่านได้ตลอด 24 ชม. เช่น ระบบการติดตามสินค้าผ่าน Track & Trace ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = .34) และ เรื่องผู้ให้บริการออกแบบขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลให้กับท่านได้อย่างง่ายดาย ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = .36) ตามลำดับ

2.4 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)

ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ผู้ให้บริการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรของผู้ให้บริการ	4.85	.35	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยท่านสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้	4.87	.34	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีการประเมินหรือวัดผลการทำงานที่เป็นรูปธรรม และองค์กรท่านมีสิทธิ์ในการประเมินผลการบริการ	4.50	.65	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.74**	**.30**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74 , S.D.= .30) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยท่านสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.87 , S.D.= .34) รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรของผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.85 , S.D.= .35) และ เรื่องผู้ให้บริการมีการประเมินหรือวัดผลการทำงานที่เป็นรูปธรรม และองค์กรท่านมีสิทธิ์ในการประเมินผลการบริการ ($\overline{X}$ = 4.50 , S.D.= .65) ตามลำดับ

2.5 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)

ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	$\bar{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพในการรักษาคุณภาพของสินค้าขณะการขนส่งไปยังที่หมาย	4.25	.69	มากที่สุด
ผู้ให้บริการมีความระมัดระวังในการขนส่งสินค้าขององค์กรท่านมาโดยตลอด	4.18	.94	มาก
ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำองค์กรท่านในการที่จะมุ่งพัฒนาการบรรจุภัณฑ์เพื่อให้สินค้ามีความปลอดภัยจากการขนส่ง	4.16	.56	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.20	.34	มาก

2.6 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)

ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	$\bar{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ผู้ให้บริการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรของผู้ให้บริการ	3.73	.92	มาก
ผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยท่านสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้	4.00	1.07	มาก
ผู้ให้บริการมีการประเมินหรือวัดผลการทำงานที่เป็นรูปธรรม และองค์กรท่านมีสิทธิ์ในการประเมินผลการบริการ	4.11	.81	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.95	.60	มาก

จากตารางที่ 4.8 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) ของผู้ให้บริการในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95 , S.D.= .60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการมีการประเมินหรือวัดผลการทำงานที่เป็นรูปธรรม และองค์กรท่านมีสิทธิ์ในการประเมินผลการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.11 , S.D.= .81) รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยท่านสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ ($\overline{X}$ = 4.00 , S.D.= 1.07) และ เรื่องผู้ให้บริการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรของผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.73 , S.D.= .92) ตามลำดับ

2.7 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)

ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
การบริการของผู้ให้บริการมีคุณภาพโดดเด่นไม่แพ้ผู้ให้บริการรายอื่น	4.76	.43	มากที่สุด
ผู้ให้บริการสามารถแสดงคุณภาพการบริการออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน	4.75	.43	มากที่สุด
ผู้ให้บริการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร และยานพาหนะที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ	4.79	.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.77	.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.77 , S.D.= .38) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร และยานพาหนะที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.79 , S.D.= .41) รองลงมา ได้แก่ เรื่องการบริการของผู้ให้บริการมีคุณภาพโดดเด่นไม่แพ้ผู้ให้บริการรายอื่น ($\overline{X}$ = 4.76 , S.D.= .43) และ เรื่องผู้ให้บริการสามารถแสดงคุณภาพการบริการออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.75 , S.D.= .43) ตามลำดับ

2.8 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)

ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order discrepancy handling)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
เมื่อสินค้าเกิดความเสียหายขณะขนส่งทางผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความรับผิดชอบ	4.85	.35	มากที่สุด
กรณีผู้ให้บริการส่งสินค้าผิดสถานที่ ทางผู้ให้บริการพร้อมที่จะแก้ไขให้ท่านอย่างทันท่วงที ซึ่งทำให้องค์กรท่านไม่มีปัญหาในการจัดส่งสินค้าที่ล่าช้า	4.89	.31	มากที่สุด
พนักงานของผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	4.89	.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.88	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88 , S.D.= .29) พบว่า เรื่องกรณีผู้ให้บริการส่งสินค้าผิดสถานที่ ทางผู้ให้บริการพร้อมที่จะแก้ไขให้ท่านอย่างทันท่วงที ซึ่งทำให้องค์กรท่านไม่มีปัญหาในการจัดส่งสินค้าที่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$= 4.89 , S.D.= .31) รองลงมา ได้แก่ เรื่องพนักงานของผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.89 , S.D.= .32) และ เรื่องเมื่อสินค้าเกิดความเสียหายขณะขนส่งทางผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 4.85 , S.D.= .35) ตามลำดับ

2.9 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)

ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
ผู้ให้บริการสามารถส่งสินค้าได้ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้	4.86	.35	มากที่สุด
ผู้ให้บริการใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการตอบข้อสงสัย หรือข้อมูลที่ท่านต้องการ	4.87	.33	มากที่สุด
ขั้นตอนการบริการตั้งแต่รับคำสั่งซื้อบริการจนกระทั่งส่งสินค้าถึงที่หมายปลายทางที่กำหนด	4.72	.54	มากที่สุด
ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้ตามกรอบระยะเวลามาตรฐานที่วางไว้ได้ทั้งหมด			
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.82	.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 , S.D.= .26) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการตอบข้อสงสัย หรือข้อมูลที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.87 , S.D.= .33) รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการสามารถส่งสินค้าได้ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ ($\overline{X}$ = 4.86 , S.D.= .35) และ เรื่องขั้นตอนการบริการตั้งแต่รับคำสั่งซื้อบริการจนกระทั่งส่งสินค้าถึงที่หมายปลายทางที่กำหนด ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้ตามกรอบระยะเวลามาตรฐานที่วางไว้ได้ทั้งหมด ($\overline{X}$ = 4.72 , S.D.= .54) ตามลำดับ

<u>ส่วนที่ 3</u> คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

3. คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) 2) ความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) 3) ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) 4) ความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) 5) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality)

คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality)	$\bar{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพความสัมพันธ์
ความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)	4.82	.31	มากที่สุด
ความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)	4.90	.26	มากที่สุด
ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)	4.88	.29	มากที่สุด
ความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) * ($\bar{X}$ = 1.44*)	4.57	.27	มากที่สุด
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	4.07	.33	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.65**	**0.18**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ : มาตรวัดมี 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง มีคุณภาพความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด และ 5 มีคุณภาพความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

* หมายถึง คำถามและค่าคะแนนที่ต้องมา Recode ก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

จากตารางที่ 4.12 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่งของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65 , S.D.= .18) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.90 , S.D.= .26) รองลงมา ได้แก่ ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) ($\bar{X}$ = 4.88 , S.D.= .29) ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) ($\bar{X}$ = 4.82 , S.D.= .31) และ ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) ($\bar{X}$ = 4.07, S.D.= .33) ตามลำดับ

ส่วนคุณภาพความสัมพันธ์ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด แต่เมื่อนำมา Recode คะแนน เพื่อให้ค่าคะแนนในการวิเคราะห์คุณภาพความสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกับอีก 4 ด้าน ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ก็จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 1.44* / 4.57, S.D. = .27)

3.1 คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)

ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพความสัมพันธ์
ผู้ให้บริการรายนี้ มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.85	.36	มากที่สุด
ผู้ให้บริการรายนี้ มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการทำงาน	4.77	.42	มากที่สุด
ผู้ให้บริการรายนี้ มีความซื่อตรงในการแก้ไขปัญหาการทำงานให้กับท่าน	4.83	.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.82**	**.31**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 , S.D.= .31) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.85 , S.D.= .36) รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ มีความซื่อตรงในการแก้ไขปัญหาการทำงานให้กับท่าน($\overline{X}$ = 4.83 , S.D.= .38) และ เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.77 , S.D.= .42) ตามลำดับ

3.2 คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)

ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพความสัมพันธ์
ผู้ให้บริการรายนี้ ปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญแก่ท่าน	4.86	.35	มากที่สุด
เมื่อท่านแจ้งปัญหาแก่ผู้ให้บริการรายนี้ ท่านรู้ดีว่าผู้ให้บริการจะแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านด้วยความเข้าใจ	4.90	.30	มากที่สุด
ผู้ให้บริการรายนี้ ทำงานโดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อท่าน	4.93	.26	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.90	.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.90 , S.D.= .26) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ ทำงานโดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.93 , S.D.= .26) รองลงมา ได้แก่ เรื่องเมื่อท่านแจ้งปัญหาแก่ผู้ให้บริการรายนี้ ท่านรู้ดีว่าผู้ให้บริการจะแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านด้วยความเข้าใจ ($\overline{X}$ = 4.90 , S.D.= .30) และ เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ ปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญแก่ท่าน ($\overline{X}$ = 4.86 , S.D.= .35) ตามลำดับ

3.3 คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)

ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพความสัมพันธ์
ท่านรู้สึกผูกพันกับผู้ให้บริการรายนี้	4.86	.35	มากที่สุด
ท่านพอใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับผู้ให้บริการรายนี้	4.90	.30	มากที่สุด
ท่านรู้สึกดีที่ได้ใช้บริการของผู้ให้บริการรายนี้อย่างต่อเนื่อง	4.88	.34	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.88	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) ของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88, S.D.= .29) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องท่านพอใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับผู้ให้บริการรายนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.90, S.D.= .30) รองลงมา ได้แก่ เรื่องท่านรู้สึกดีที่ได้ใช้บริการของผู้ให้บริการรายนี้อย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.88, S.D.= .34) และ เรื่องท่านรู้สึกผูกพันกับผู้ให้บริการรายนี้ ($\overline{X}$ = 4.86, S.D.= .35) ตามลำดับ

3.4 คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)

ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพความสัมพันธ์
ท่านรู้สึกไม่พอใจผู้ให้บริการรายนี้* ($\overline{X}$ = 1.07*)	4.93	.26	มากที่สุด
ท่านรู้สึกผิดหวังผู้ให้บริการรายนี้* ($\overline{X}$ = 150*)	4.50	.64	มากที่สุด
ท่านรู้สึกรำคาญผู้ให้บริการรายนี้* ($\overline{X}$ = 1.74*)	4.26	.64	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม ($\overline{X}$ = 1.44*)	4.57	.27	มากที่สุด

* หมายถึง คำถามและค่าคะแนนที่ต้องมา Recode ก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

เนื่องจาก คุณภาพความสัมพันธ์ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ มีทิศทางตรงข้ามกับคุณภาพความสัมพันธ์อีก 4 ด้าน การวิเคราะห์ระดับคุณภาพความสัมพันธ์ในด้านนี้จึงต้องนำคะแนนมา Recode ก่อน เพื่อวิเคราะห์หาค่าคะแนนที่แท้จริงของคุณภาพความสัมพันธ์รวมทุกด้าน

จากตารางที่ 4.16 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) ของผู้ให้บริการในระดับน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 1.44, S.D.= .27) แปลว่า ภาพรวมคุณภาพความสัมพันธ์มีแนวโน้มที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D.= .27) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องท่านรู้สึกไม่พอใจผู้ให้บริการรายนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 1.07, S.D.= .26) แปลว่าผู้ใช้บริการพอใจผู้ให้บริการรายนี้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.93, S.D.= .26) รองลงมา ได้แก่ เรื่องท่านรู้สึกผิดหวังผู้ให้บริการรายนี้ ($\overline{X}$ = 1.50 , S.D.= .64) แปลว่าผู้ใช้บริการไม่รู้สึกผิดหวังผู้ให้บริการรายนี้ ($\overline{X}$ = 4.50 , S.D.= .64) และท่านรู้สึกรำคาญผู้ให้บริการรายนี้ ($\overline{X}$ = 1.74, S.D.= .26) แปลว่าผู้ใช้บริการไม่รู้สึกรำคาญผู้ให้บริการรายนี้ ($\overline{X}$ = 4.26, S.D.= .26) ตามลำดับ

3.5 คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) คำถามที่ใช้วัดมีจำนวนทั้งหมด 3 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) คุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)

ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)	$\overline{X}$ n = 268	S.D.	ระดับคุณภาพความสัมพันธ์
ท่านพึงพอใจในผลงานของผู้ให้บริการรายนี้	4.15	.93	มากที่สุด
ท่านมีความสุขที่ได้ใช้บริการของผู้ให้บริการรายนี้	4.20	.53	มากที่สุด
ท่านรู้สึกดีกับการทำงานของผู้ให้บริการรายนี้	3.86	.85	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.07**	**.33**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.17 ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีมุมมองต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ให้บริการในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07 , S.D.= .33) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรื่องท่านรู้สึกดีกับการทำงานของผู้ให้บริการรายนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.20 , S.D.= .53)

รองลงมา ได้แก่ เรื่องท่านพึงพอใจในผลงานของผู้ให้บริการรายนี้ ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D.= .93) และเรื่องท่านรู้สึกดีกับการทำงานของผู้ให้บริการรายนี้ ($\bar{X}$ = 3.86 , S.D.= .85) ตามลำดับ

<u>ส่วนที่ 4</u> ทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยใช้สถิติ One Way ANOVA อาศัยสถิติที่ α = 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อความเชื่อมั่น ณ ระดับร้อยละ 95 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับและปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน (จากข้อมูลตารางที่ 4.18) แสดงให้เห็นว่าทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม (F = .052, p-value = .949) ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.18 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			

* ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 1.2 ประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน (จากข้อมูลตารางที่ 19) แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม (F = .019, p-value = .981) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 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			

* ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 1.3 ระยะเวลาการดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน (จากข้อมูลตารางที่ 4.20) แสดงให้เห็นว่าประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม (F = 17.533, p-value = .000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.20 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

สมมติฐานที่ 1.4 จำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน (จากข้อมูลตารางที่ 4.21) แสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) (F = 16.500, p-value = .000) ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม จำแนกตามจำนวนบุคลากรแตกต่างกัน

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

* ระดับนัยสำคัญ .05

4.2 การวิเคราะห์หาอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) อาศัยสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อความเชื่อมั่น ณ ระดับร้อยละ 95 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับและปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในภาพรวม

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ข้อมูลตารางที่ 4.22) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) และคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (F = 4.672, p-value = .032) โดยตัวแปรคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในภาพรวม ได้ร้อยละ 1.4 (Adjusted R^2 = .014)

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ในภาพรวม

ตัวแปรตาม: คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในภาพรวม	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่	5.367	.339		15.828	.000
คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)	-.157	.073	-.131	-.2.161	.032*
R^2 = .017 , Adjusted R^2 = .014 , F = 4.672 , p-value = .032					

* ระดับนัยสำคัญ .05

4.3 การวิเคราะห์หาอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นสถิติทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยอาศัยสถิติที่ $\alpha = 0.05$ ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อความเชื่อมั่น ณ ระดับร้อยละ 95 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับและปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่งรายด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ข้อมูลตารางที่ 4.23) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) และคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง รายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (F = 22.741, p-value = .000) โดยตัวแปรคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ได้ร้อยละ 42.3 (Adjusted R^2 = .423)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) 2 ด้าน จากทั้งหมด 9 ด้าน มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ได้แก่ ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (p-value = .003) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (p-value = .000)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (β = .791) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ในเชิงบวกสูงสุด รองลงมาคือด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (β = -.214)

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง รายด้าน

ตัวแปรตาม: คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่งรายด้าน	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่	3.471	.242		14.363	.000
คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)					
ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	.043	.073	-.068	-.586	.558
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	.031	.109	-.045	-.284	.776
ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	.252	.139	-.330	1.812	.071
ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	.039	.056	.048	.685	.494
การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	.062	.045	.086	1.385	.167
การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	.088	.030	-.214	2.951	.003*
ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	.018	.080	-.028	.227	.821
ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	.157	.119	-.188	1.319	.188
ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	.729	.065	.791	11.237	.000*
R^2 = .442 , Adjusted R^2 = .423 , F = 22.741 , p-value = .000					

* ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ข้อมูลตารางที่ 4.24) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) และคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($F = 25.807$, p-value = .000) โดยตัวแปรคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) ได้ร้อยละ 45.5 (Adjusted $R^2 = .455$)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) 4 ด้าน จากทั้งหมด 9 ด้าน มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) ได้แก่ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) (p-value = .009) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) (p-value = .022) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (p-value = .001) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (p-value = .001)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ($\beta = .800$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) ในเชิงบวกสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) ($\beta = .466$) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) ($\beta = .233$) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) ($\beta = .157$)

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)

ตัวแปรตาม: คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่	3.016	.302		9.991	.000
คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)					
ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	.131	.091	.163	1.446	.150
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	.063	.136	.071	.459	.647
ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	.458	.174	.466	2.633	.009*
ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	.163	.070	.157	2.312	.022*
การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	.004	.056	.004	.065	.948
การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	.123	.037	.233	3.312	.001*
ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	.006	.100	.007	.061	.951
ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	-.113	.148	.106	.763	.446
ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	.948	.081	.800	11.696	.000*
R^2 = .474 , Adjusted R^2 = .455 , F = 25.807 , p-value = .000					

* ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ข้อมูลตารางที่ 4.25) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) และคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($F = 33.556$, p-value = .000) โดยตัวแปรคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ได้ร้อยละ 52.3 (Adjusted $R^2 = .523$)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) 3 ด้าน จากทั้งหมด 9 ด้าน มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ได้แก่ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) (p-value = .004) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (p-value = .021) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (p-value = .000)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ($\beta = .910$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ในเชิงบวกสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) ($\beta = .481$) และด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) ($\beta = .154$)

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)

ตัวแปรตาม: คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่	3.440	.237		14.483	.000
คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)					
ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	.033	.071	.049	.464	.643
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	.075	.107	.100	.698	.486
ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	.398	.137	.481	2.905	.004**
ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	.078	.055	.090	1.414	.159
การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	.046	.044	.060	1.051	.294
การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	.068	.029	.154	2.328	.021*
ความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ (Order Quality)	.003	.079	.004	.035	.972
ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	.158	.117	.175	1.351	.178
ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	.906	.064	.910	14.213	.000*
$R^2 = .539$, Adjusted $R^2 = .523$, $F = 33.556$, p-value = .000					

* ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ข้อมูลตารางที่ 4.26) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) และคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($F = 18.819$, p-value = .000) โดยตัวแปรคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) ได้ร้อยละ 37.5 (Adjusted $R^2 = .375$)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) 2 ด้าน จากทั้งหมด 9 ด้าน มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) ได้แก่ ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (p-value = .004) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (p-value = .000)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ($\beta = .776$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) ในเชิงบวกสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) ($\beta = .217$)

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)

ตัวแปรตาม: คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่	3.697	.290		12.748	.000
คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)					
ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	.030	.087	.041	.342	.732
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	.030	.131	.038	.230	.818
ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	.322	.167	.365	1.926	.055
ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	.053	.068	.057	.784	.434
การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	.088	.053	.107	1.645	.101
การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	.102	.036	.217	2.880	.004*
ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	.063	.096	.084	.653	.514
ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	.125	.143	.130	.876	.382
ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	.824	.078	.776	10.591	.000*
$R^2 = .396$, Adjusted $R^2 = .375$, F = 18.819 , p-value = .000					

* ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ข้อมูลตารางที่ 4.27) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) และคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($F = 10.994$, p-value = .000) โดยตัวแปรคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) ได้ร้อยละ 25.2 (Adjusted $R^2 = .252$)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) 5 ด้าน จากทั้งหมด 9 ด้าน มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) ได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) (p-value = .019) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) (p-value = .003) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) (p-value = .001) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) (p-value = .040) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (p-value = .000)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) ($\beta = -.549$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) ในเชิงลบสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ($\beta = -.462$) ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) ($\beta = -.313$) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) ($\beta = -.232$) และด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) ($\beta = -.171$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)

ตัวแปรตาม: คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่	3.661	.305		11.988	.000
คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)					
ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	.217	.092	-.313	2.364	.019*
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	-.421	.138	-.549	-3.049	.003*
ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	.078	.176	.092	.446	.656
ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	-.053	.071	-.059	-.739	.460
การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	-.184	.056	-.232	-3.275	.001*
การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	-.077	.037	-.171	-2.068	.040*
ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	-.081	.102	-.112	-.795	.427
ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	-.121	.150	-.130	-.803	.423
ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	-.472	.082	-.462	-5.757	.000*
$R^2 = .277$, Adjusted $R^2 = .252$, F = 10.994 , p-value = .000					

* ระดับนัยสำคัญ .05

สมมติฐานที่ 2.6 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ข้อมูลตารางที่ 4.28) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) และคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($F = 4.708$, p-value = .000) โดยตัวแปรคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) สามารถพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้ร้อยละ 11.1 (Adjusted $R^2 = .111$)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) 1 ด้าน จากทั้งหมด 9 ด้าน มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้แก่ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) (p-value = .000)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) ($\beta = .399$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่งด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) ในเชิงบวกสูงสุด

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)

ตัวแปรตาม: คุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)	B	Std. Error	β	t	p-value
ค่าคงที่	3.572	.402		8.877	.000
คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)					
ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality)	-.226	.121	-.270	-1.870	.063
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities)	.238	.182	.257	1.310	.191
ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality)	-.153	.232	-.149	-.661	.509
ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures)	.064	.094	.060	.688	.492
การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy)	-.015	.074	-.016	-.207	.836
การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition)	-.068	.049	-.124	-1.372	.171
ความมีคุณภาพของสินค้า และบริการ (Order Quality)	.039	.134	.044	.288	.774
ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling)	-.280	.198	-.251	-1.415	.158
ความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness)	.492	.108	.399	4.561	.000*
$R^2 = .141$, Adjusted $R^2 = .111$, $F = 4.708$, p-value = .000					

* ระดับนัยสำคัญ .05

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สรุปได้ว่าลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ 4 ด้าน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ 9 ด้านแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1-1.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ		
1. ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวมแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ยอมรับ H_0
2. ประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ยอมรับ H_0
3. ระยะเวลาดำเนินการแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ยอมรับ H_1
4. จำนวนบุคลากรแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ภาพรวม แตกต่างกัน	One Way ANOVA	ยอมรับ H_1

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ทั้ง 9 ด้าน มีอิทธิพลในเชิงบวก และเชิงลบกับคุณภาพความสัมพันธ์ทั้ง 5 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1-2.6 หาอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ที่มีต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่งรายด้าน	สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ยืนยันตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1)
2. คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)	สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ยืนยันตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1)
3. คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence)	สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ยืนยันตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1)
4. คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)	สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ยืนยันตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1)

ตารางที่ 30 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)	สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ยืนยันตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1)
6. คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)	สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ยืนยันตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1)