

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงที่เป็นผู้ประกอบการส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยจำนวน 268 บริษัท และทำการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานในบทที่ 4 ทำให้สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 10,000,001 - 20 ล้านบาท เป็นประเภทธุรกิจผลิตอุปกรณ์สำหรับใช้งานควบคุมคอมพิวเตอร์ มีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 11 - 15 ปี และจำนวนบุคลากรตั้งแต่ 101 - 150 คน

##### 2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ)

ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) พบว่าเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการขององค์กรท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีการนำเสนอการบริการที่เหมาะสมให้กับท่าน และ เรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาของการทำงานที่องค์กรท่านต้องการให้ดำเนินการแก้ไข

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) พบว่าเรื่องผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความต้องการของท่าน ถึงแม้ว่าความต้องการนั้นจะมีความยากในการตอบสนองผู้ให้บริการก็จะหาวิธีการตอบสนองท่านอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีกำลังการบริการที่เพียงพอพร้อมอย่างสม่ำเสมอ และ เรื่องผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างทันท่วงที

ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) พบว่าเรื่องผู้ให้บริการส่งมอบหรือนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริงให้กับท่านมาโดยตลอด

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการสามารถตอบสนองข้อมูลการทำงานให้กับท่านได้ตลอด 24 ชม. เช่น ระบบการติดตามสินค้าผ่าน Track & Trace และ เรื่องผู้ให้บริการออกแบบขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลให้กับท่านได้อย่างง่ายดาย

ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) พบว่า เรื่องผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยท่านสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรของผู้ให้บริการ และ เรื่องผู้ให้บริการมีการประเมินหรือวัดผลการทำงานที่เป็นรูปธรรม และองค์กรท่านมีสิทธิในการประเมินผลการบริการ

ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) พบว่า เรื่องผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพในการรักษาคุณภาพของสินค้าขณะการขนส่ง ไปยังที่หมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีความระมัดระวังในการขนส่งสินค้าขององค์กรท่านมาโดย และ เรื่องผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำองค์กรท่านในการที่จะมุ่งพัฒนาการบรรจุภัณฑ์เพื่อให้สินค้ามีความปลอดภัยจากการขนส่ง

ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) พบว่า เรื่องผู้ให้บริการมีการประเมินหรือวัดผลการทำงานที่เป็นรูปธรรม และองค์กรท่านมีสิทธิในการประเมินผลการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยท่านสามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ และ เรื่องผู้ให้บริการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรของผู้ให้บริการ

ด้านความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ (Order Quality) พบว่า เรื่องผู้ให้บริการใช้เครื่องมือ เครื่องจักร และยานพาหนะที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องการบริการของผู้ให้บริการมีคุณภาพโดดเด่นไม่แพ้ผู้ให้บริการรายอื่น และ เรื่องผู้ให้บริการสามารถแสดงคุณภาพการบริการออกมาให้เห็นได้อย่างชัดเจน

ด้านความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (Order Discrepancy Handling) พบว่า เรื่องกรณีผู้ให้บริการส่งสินค้าผิดสถานที่ ทางผู้ให้บริการพร้อมที่จะแก้ไขให้ท่านอย่างทันท่วงที ซึ่งทำให้องค์กรท่านไม่มีปัญหาในการจัดส่งสินค้าที่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องพนักงานของผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และเรื่องเมื่อสินค้าเกิดความเสียหายขณะขนส่งทางผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธความรับผิดชอบ

ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) พบว่า เรื่องผู้ให้บริการใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการตอบข้อสงสัย หรือข้อมูลที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการสามารถส่งสินค้าได้ตรงตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ และ เรื่องขั้นตอนการบริการตั้งแต่รับคำสั่งซื้อบริการจนกระทั่งส่งสินค้าถึงที่หมายปลายทางที่กำหนด ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้ตามกรอบระยะเวลามาตรฐานที่วางไว้ได้ทั้งหมด

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการโลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง

ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) พบว่า เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องผู้ให้บริการรายนี้มีความซื่อตรงในการแก้ไขปัญหาการทำงานให้กับท่าน และ เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ มีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการทำงาน

ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) พบว่า เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ ทำงานโดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องเมื่อท่านแจ้งปัญหาแก่ผู้ให้บริการรายนี้ ท่านรู้ว่าผู้ให้บริการจะแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านด้วยความเข้าใจ และ เรื่องผู้ให้บริการรายนี้ ปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญแก่ท่าน

ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) พบว่า เรื่องท่านพอใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับผู้ให้บริการรายนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องท่านรู้สึกดีที่ได้ใช้บริการของผู้ให้บริการรายนี้อย่างต่อเนื่อง และ เรื่องท่านรู้สึกผูกพันกับผู้ให้บริการรายนี้

ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) พบว่า เรื่องท่านรู้สึกไม่พอใจผู้ให้บริการรายนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องท่านรู้สึกผิดหวังผู้ให้บริการรายนี้ และท่านรู้สึกรำคาญผู้ให้บริการรายนี้

ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) พบว่า เรื่องท่านรู้สึกดีกับการทำงานของผู้ให้บริการรายนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เรื่องท่านพึงพอใจในผลงานของผู้ให้บริการรายนี้ และ เรื่องท่านรู้สึกดีกับการทำงานของผู้ให้บริการรายนี้

### 4. การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์	คุณภาพความสัมพันธ์				
	ความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ	ความเชื่อใจในความเอื้ออาทร	ความผูกพันเนื่องมาจากการมันส์	ความขัดแย้งเนื่องมาจากการมันส์	ความพึงพอใจ
1. ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า				-C	
2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า				-A	
3. ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ	+B	+B			
4. ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน	+D				
5. การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ				-D	
6. การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัยปราศจากความเสียหาย	+C	+C	+B	-E	
7. ความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ					
8. ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา					
9. ความสามารถในการบริหารเวลา	+A	+A	+A	-B	+A

หมายเหตุ + หมายถึง มีอิทธิพลในเชิงบวก - หมายถึง มีอิทธิพลในเชิงลบ

A = มีอิทธิพลมากที่สุด

B, C, D, E = มีอิทธิพลน้อยที่สุด

จากตารางที่ 5.1 จะพบว่า คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ได้แก่ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) ด้านประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (Ordering Procedures) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) มีอิทธิพลในเชิงบวกกับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ทัศนศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity)

คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ได้แก่ ด้านความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (Information Quality) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) มีอิทธิพลในเชิงบวกกับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับ

คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ได้แก่ ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) มีอิทธิพลในเชิงบวกกับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)

คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ได้แก่ ด้านความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (Personal Contract Quality) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Order Release Quantities) ด้านการจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (Order Accuracy) ด้านการจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัย ปราศจากความเสียหาย (Order Condition) และ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) มีอิทธิพลในเชิงลบกับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ด้านความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict)

คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) พบว่า คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) ได้แก่ ด้านความสามารถในการบริหารเวลา (Timeliness) มีอิทธิพลในเชิงบวกกับคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ผู้ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction)

## อภิปรายผล

ผลการศึกษายังพบว่าคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ มีอิทธิพลต่อคุณภาพความสัมพันธ์ (Relationship Quality) ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Skjoett-Larsen, (2000) ที่พบว่า การบริการอย่างมีคุณภาพตามแนวคิดทางโลจิสติกส์นอกเหนือจากการสร้างประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ยังพบว่า การให้บริการอย่างมีคุณค่าและมีคุณภาพจะทำให้ทั้งสององค์กรมีความใกล้ชิดด้านความสัมพันธ์และนำไปสู่การเกิดนวัตกรรมร่วมกัน ตลอดจนความร่วมมืออื่นๆที่จะสร้างให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันในรูปแบบซัพพลายเชนขององค์กรหรืออุตสาหกรรม โดยสามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย ในที่นี้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ โดยองค์กรผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพจากผู้ใช้บริการ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความผูกพัน เป็นต้น นั่นเป็นเพราะการบริการที่ดี จะทำให้เกิดการสร้างการรับรู้ในความสามารถของผู้ให้บริการ ตลอดจนความจริงใจที่ให้กับผู้ใช้บริการเพื่อให้การดำเนินงาน

ร่วมกันสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเมื่อได้รับคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดคุณภาพความสัมพันธ์ที่สูงขึ้นตาม เพราะผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ 3 ด้านการขนส่ง เช่น ผู้ใช้บริการ สามารถกระจายสินค้าไปยังตลาดได้อย่างเหมาะสมโดยมีระยะเวลาการกระจายสินค้าที่ทันต่อเหตุการณ์และที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาเวลาดังแต่การรับสินค้าที่คลังสินค้า การลำเลียงสินค้าขึ้นรถขนส่ง การเดินทางสู่เป้าหมาย จนไปถึงจุดสุดท้ายของการกระจายสินค้าในสถานที่ซื้อ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถบริหารเวลาการขนส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำตามกำหนดการได้ตรงตามที่วางไว้ จะทำให้เกิดคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในการบริหารเวลาในระดับสูง ซึ่งผลลัพธ์ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานในภาพรวมของซัพพลายเชน และของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ผลิตสินค้าทำให้สามารถขายสินค้าได้ตามกำหนด และแข่งขันในตลาดได้อย่างมีความได้เปรียบเพิ่มโอกาสทางการค้าให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกลึกซึ้งด้านบวกต่อผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ 3 ด้านการขนส่ง เช่น เกิดความเชื่อใจ ไว้วางใจ เกิดความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกลึกซึ้งผูกพัน นอกจากนี้ความขัดแย้งทางอารมณ์ที่มีต่อผู้ให้บริการย่อมบรรเทาลดลง หรือหายไป เพราะได้รับคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ ความรู้สึกเชิงลบย่อมหมดไป

เมื่อพิจารณาผลการศึกษารายด้านต่างๆ จะพบว่าด้านคุณภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ (Logistics Service Quality: LSQ) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ด้านความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) ด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ด้านความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการยกระดับหรือเพิ่มคุณภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ทั้ง 9 เรื่อง ได้แก่ (1) ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (2) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (3) ความสามารถในการเตรียมข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าประกอบการตัดสินใจ (4) ประสิทธิภาพกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน (5) การจัดส่งสินค้าได้ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ (6) การจัดส่งสินค้าที่ปลอดภัยปราศจากความเสียหาย (7) ความมีคุณภาพของสินค้าและบริการ (8) ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา (9) ความสามารถในการบริหารเวลา จะสนับสนุนให้เกิดการบริการที่มุ่งไปสู่การสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการลูกค้า กล่าวคือเมื่อองค์กรผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่งมีความเชี่ยวชาญในลูกค้า สามารถที่จะคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้สามารถเตรียมการข้อมูลในการสนับสนุนด้านการบริการให้กับลูกค้าได้ทันเวลาที่ต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ยังทำให้เกิดขั้นตอนการดำเนินงานที่กระชับ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การส่งสินค้าให้กับลูกค้าจึงมีความถูกต้องครบถ้วน และสมบูรณ์ และสนับสนุนการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เมื่อองค์กรผู้ให้บริการสามารถดำเนินการเช่นนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อลูกค้าที่ใช้บริการให้เกิดความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) ต่อการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกประทับใจ และทัศนคติเชิงบวกต่อมา

จะนำไปสู่การเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันจนสร้างความแข็งแกร่งให้กับคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างกัน การที่พบอิทธิพลในเชิงบวกนั้นหมายความว่า เมื่อการบริการของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพในด้านโลจิสติกส์ ลูกค้านี้ก็จะเกิดการรับรู้และนำไปสู่ความเชื่อใจเพิ่มขึ้น ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการมีการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนลูกค้ามีการรับรู้ ย่อมนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของคุณภาพความสัมพันธ์ในเรื่องของความเชื่อใจในความน่าเชื่อถือ (Trust in Integrity) เมื่อพิจารณาในด้านความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ 3 ด้านการขนส่ง ได้มีการสนับสนุนด้านการบริการและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่องให้กับผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้า จากความทุ่มเทของผู้ให้บริการจะสร้างความรู้สึกเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ยังมีการบริการที่ดีเลิศเพิ่มขึ้นมากเท่าใด ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความ เป็นมิตร รู้สึกถึงน้ำใจที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้ ผู้ใช้บริการจะเกิดความ รู้สึกถึงความเชื่อใจในความเอื้ออาทรของผู้ให้บริการ และรับรู้ได้ว่าผู้ให้บริการจะมอบสิ่งดี ๆ ให้กับตนและองค์กรของตนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ได้พบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์มี อิทธิพลทางบวกต่อความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ในเชิงบวก หมายความว่า เมื่อผู้ให้บริการมีการนำเสนอการบริการที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความ เป็นมิตร ความรู้สึกดีต่อกันที่มอบให้จนกลายเป็นความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ทั้งนี้การบริการที่ดีเลิศเพิ่มขึ้นมากเท่าใดความเชื่อใจในความเอื้ออาทร (Trust in Benevolence) ก็จะยิ่งเพิ่มขึ้นตามเช่นกัน สำหรับด้านความ เมื่อพิจารณาในด้านความผูกพัน เนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) การที่ผู้ให้บริการสามารถยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและสนับสนุนการทำงานของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงาน จนนำไปสู่การเสริมสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิดความผูกพันทางอารมณ์ เช่น การ เกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการอย่างต่อเนื่องกับผู้ใช้ความรู้สึกที่ดีที่ได้ใช้บริการของผู้ให้บริการราย นั้นๆ และความผูกพันระหว่างกัน เนื่องจากเมื่อใช้บริการและใช้บริการมาเป็นระยะเวลาหนึ่งความ ผูกพันจะเกิดขึ้นระหว่างกัน ความรู้สึกที่ดีเกิดขึ้นมาจากความร่วมมือในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพร่วมกัน เมื่อองค์กรผู้ให้บริการได้ดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์อย่างเหมาะสม และมีการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้คุณภาพ ความสัมพันธ์ในเรื่องความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) เพิ่มขึ้นตาม และ สำหรับด้านความพึงพอใจ เมื่อองค์กรผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ 3 มีการบริการด้านโลจิสติกส์ที่มี คุณภาพ และมีการปฏิบัติอย่างดีจนทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ จนเกิดความประทับใจและความพึงพอใจในที่สุด ยิ่งคุณภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์เพิ่มมา กขึ้นเพียงใด การดำเนินงานที่ผู้ใช้บริการ ได้รับย่อมมีประสิทธิภาพตามจนนำไปสู่การเกิดความพึง พอใจที่มากขึ้น ดังนั้นจะเห็นว่าผลการศึกษานี้สนับสนุนเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของคุณภาพการ บริการด้านโลจิสติกส์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างบูรณาการ ทั้งนี้ผล

พอใจที่มากขึ้น ดังนั้นจะเห็นว่าผลการศึกษานี้สนับสนุนเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างบูรณาการ ทั้งนี้ผลการศึกษานี้พบว่าคุณภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์มีอิทธิพลเชิงลบต่อความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) นั่นหมายความว่าเมื่อผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่ 3 สามารถยกระดับและนำเสนอคุณภาพการบริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ พวกเขาจะมีความรู้สึกที่ดี ประทับใจ และพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์สามารถลดระดับความขัดแย้งเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Conflict) ลงได้ตามผลการวิเคราะห์ที่พบว่ามอิทธิพลในเชิงลบ

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการขนส่ง ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 ด้านการขนส่ง ควรให้ความสำคัญในประเด็นด้านการบริหารเวลาการขนส่ง โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ซึ่งควรศึกษากระบวนการทำงานให้ชัดเจน และทำการทดลองตัดกระบวนการหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกแล้วทำการประเมินเปรียบเทียบเวลาการทำงาน เพื่อสร้างรูปแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้านเวลา

1.2 องค์กรผู้ให้บริการด้านการขนส่ง ควรนำเรื่องของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ไปใช้ในการสร้างเครื่องมือหรือประเด็นในการประเมินผู้ให้บริการขนส่ง เพื่อจะทำให้เกิดมาตรฐานของการประเมินคุณภาพในอุตสาหกรรมด้านการขนส่งที่มีประสิทธิภาพในระดับสากล โดยนำไปใช้ในการเป็นแบบประเมินผู้ให้บริการและทำการเปรียบเทียบการทำงานในแต่ละครั้ง และตลอดระยะเวลาหนึ่งปีจะทำให้ทราบประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ให้บริการและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการได้เหมาะสม

1.3 องค์กรผู้ให้บริการควรทำ Benchmarking เปรียบเทียบผู้ให้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 เพื่อที่จะสามารถทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับความเหมาะสมในการทำงานร่วมกับองค์กร ซึ่งจะต้องค้นหาผู้ให้บริการ 2 รายที่มีความเหมาะสมและมีศักยภาพในระดับใกล้เคียงกันมาทำการเปรียบเทียบ ซึ่งอาจนำผู้ให้บริการรายเดิมมาเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดฯ ซึ่งองค์กรจะพบว่าผู้ให้บริการรายใดเชี่ยวชาญในสิ่งใด และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเจาะลึกแต่ละองค์กร โดยทำการเปรียบเทียบสององค์กร เพื่อที่จะได้เห็นภาพของผลลัพธ์ที่ชัดเจน และมีรายละเอียดที่สำคัญในการนำไปใช้สร้างมาตรฐานการประเมินในประเด็นต่างๆ

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการใช้บริการด้านอื่นๆ ในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ เช่น การจัดการคลังสินค้า พิธีการศุลกากร และที่ปรึกษา เพื่อที่จะนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาครั้งนี้และนำไปใช้ในการสร้างมาตรฐานการประเมินคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์กับคุณภาพความสัมพันธ์