

บทที่ 4 ผลการดำเนินการวิจัย

ในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการแสดงผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS V.18 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 418 ราย สามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ประเภทของการรับบริการ

โดยประเภทของการรับบริการในที่นี้สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท คือ ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า (Shipper) ผู้รับสินค้า (Consignee) และผู้รับจัดการ โลจิสติกส์ (Third Party Logistics: 3PL)

ตารางที่ 4.1 แสดงประเภทของการรับบริการ

ประเภทของการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	9.8
ผู้รับสินค้า	341	81.6
ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	8.6
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการประมวลผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าประเภทของการรับบริการ มีผู้ว่าจ้างส่งสินค้า 41 ราย ผู้รับสินค้า 341 ราย และผู้รับจัดการ โลจิสติกส์ 36 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 9.8 81.6 และ 8.6 ตามลำดับ

2. ขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ

โดยขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการในที่นี้สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท คือ ขนาดเล็ก (มีลูกจ้างไม่เกิน 50 คน) ขนาดกลาง (มีลูกจ้างตั้งแต่ 51-200 คน) และขนาดใหญ่ (มีลูกจ้าง 201 คน ขึ้นไป)



ตารางที่ 4.2 แสดงขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ

ขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดเล็ก	156	37.3
ขนาดกลาง	148	35.4
ขนาดใหญ่	114	27.3
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการประมวลผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ มีธุรกิจขนาดเล็ก 156 ราย ขนาดกลาง 148 ราย และขนาดใหญ่ 114 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์คือ 37.3 35.4 และ 27.3 ตามลำดับ

3. วัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการ

โดยวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการในที่นี้สามารถจำแนกได้ 5 ประเภท คือ แบบพื้นเมือง (ไทย, สิงคโปร์, มาเลเซีย และประเทศอื่นๆในอาเซียน) แบบตะวันออก (จีน, ญี่ปุ่น, เกาหลี, ไต้หวัน และฮ่องกง) แบบตะวันออกกลาง (สหรัฐอเมริกา, อิสราเอล, คูเวต, ซาอุดีอาระเบีย) แบบตะวันตก (อเมริกา, ประเทศแถบยุโรป เช่น อังกฤษ, อิตาลี และฝรั่งเศส) และอื่นๆ ไม่สามารถระบุชัดได้

ตารางที่ 4.3 แสดงวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการ

วัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
แบบพื้นเมือง	327	78.2
แบบตะวันออก	66	15.8
แบบตะวันออกกลาง	1	0.2
แบบตะวันตก	18	4.3
อื่นๆ ไม่สามารถระบุชัดได้	6	1.4
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการ มีวัฒนธรรมแบบพื้นเมือง 327 ราย วัฒนธรรมแบบตะวันออก 66

ราย วัฒนธรรมแบบตะวันตก 1 ราย วัฒนธรรมแบบตะวันตก 18 ราย และอื่นๆ ไม่สามารถระบุ
 ชัดได้ 6 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 78.2 15.8 0.2 4.3 และ 1.4 ตามลำดับ

4. ระยะเวลาในการดำเนินงานในบริษัทของผู้ใช้บริการ

โดยระยะเวลาในการดำเนินงานในบริษัทของผู้ใช้บริการในที่นี้สามารถจำแนกได้ 6 ประเภท คือ
 น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และมากกว่า 21 ปี

ตารางที่ 4.4 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานในบริษัทของผู้ใช้บริการ

ระยะเวลาในการดำเนินงานในบริษัทของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	8	1.9
1 - 5 ปี	52	12.4
6 - 10 ปี	101	24.2
11 - 15 ปี	85	20.3
16 - 20 ปี	43	10.3
มากกว่า 21 ปี	129	30.9
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าระยะเวลาใน
 การดำเนินงานในบริษัทของผู้ใช้บริการ มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 1 ปี 8 ราย 1-5 ปี
 52 ราย 6-10 ปี 101 ราย 11-15ปี 85 ราย 16-20 ปี 43 ราย และมากกว่า 21 ปี 129 ราย ซึ่งคิดเป็น
 เปอร์เซ็นต์ คือ 1.9 12.4 24.2 20.3 10.3 และ 30.9 ตามลำดับ

5. ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการ

โดยประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการในที่นี้สามารถจำแนกได้ 10 ประเภท คือ น้อยกว่า อาหาร ยา และ
 เครื่องสำอาง เคมีภัณฑ์ เครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์
 อุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน การพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์ เครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ
 อุปกรณ์และสิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์ชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก และอื่นๆ

ตารางที่ 4.5 แสดงประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการ

ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาหาร ยา และเครื่องสำอาง	87	18.2
เคมีภัณฑ์	15	3.1
เครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	62	12.9
อุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์	36	7.5
อุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน	106	22.1
การพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์	15	3.1
เครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ	11	2.3
อุปกรณ์และสิ่งก่อสร้าง	36	7.5
อุปกรณ์ชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก	34	7.1
อื่นๆ	77	16.1
Total	479	100

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการ มีธุรกิจอาหาร ยา และเครื่องสำอาง 87 ครั้ง เคมีภัณฑ์ 15 ครั้ง เครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 62 ครั้ง อุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์ 36 ครั้ง อุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน 106 ครั้ง การพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์ 15 ครั้ง เครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ 11 ครั้ง อุปกรณ์และสิ่งก่อสร้าง 36 ครั้ง อุปกรณ์ชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก 34 ครั้ง และอื่นๆ 77 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 18.2 3.1 12.9 7.5 22.1 3.1 2.3 7.5 7.1 และ 16.1 ตามลำดับ

6. ประเภทสินค้าที่ทางผู้ให้บริการได้รับบริการ

โดยประเภทสินค้าที่ทางผู้ให้บริการได้รับบริการในที่นี่สามารถจำแนกได้ 7 ประเภท คือ วัตถุดิบในการผลิต บรรณภัณฑ์หีบห่อ อะไหล่เครื่องจักร อะไหล่เครื่องจักร ส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ในการผลิต สินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) สื่อสิ่งพิมพ์ และอื่นๆ

ตารางที่ 4.6 แสดงประเภทสินค้าที่ทางผู้ให้บริการได้รับบริการ

ประเภทสินค้าที่ทางผู้ให้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุดิบในการผลิต	71	13.4
บรรจุภัณฑ์หีบห่อ	33	6.3
อะไหล่เครื่องจักร	56	10.6
ส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ในการผลิต	103	19.5
สินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้)	147	27.8
สื่อสิ่งพิมพ์	111	21.0
อื่นๆ	7	1.3
Total	528	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย ประเภทสินค้าที่ทางผู้ให้บริการได้รับบริการ มีวัตถุดิบในการผลิต 71 ครั้ง บรรจุภัณฑ์หีบห่อ 33 ครั้ง อะไหล่เครื่องจักร 56 ครั้ง ส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ในการผลิต 103 ครั้ง สินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) 147 ครั้ง สื่อสิ่งพิมพ์ 111 ครั้ง และอื่นๆ 7 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 13.4 6.3 10.6 19.5 27.8 21.0 และ 1.3 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 1 ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท

ทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการทดสอบที (Independent-Samples T Test) โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. ประเภทของการรับบริการ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ ANOVA ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามีระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.00 คือน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงประเภทของการรับบริการต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทของการรับบริการส่งผลต่อการให้บริการของบริษัท ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทของการรับบริการ

ด้าน	เรื่อง	ประเภทของการรับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.61	1.046	<u>0.000</u>
		ผู้รับสินค้า	341	4.21	0.697	
		ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.97	0.560	
		Total	418	4.13	0.750	
	-สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.46	0.977	<u>0.000</u>
		ผู้รับสินค้า	341	4.09	0.769	
		ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.75	0.692	
		Total	418	4.00	0.809	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.10	1.044	<u>0.000</u>
		ผู้รับสินค้า	341	4.03	0.806	
		ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.53	0.609	
		Total	418	3.90	0.869	
-มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.24	0.916	<u>0.000</u>	
	ผู้รับสินค้า	341	3.97	0.780		
	ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.47	0.506		
	Total	418	3.85	0.811		
-ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.00	1.025	<u>0.000</u>	
	ผู้รับสินค้า	341	3.78	0.833		
	ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.53	0.506		
	Total	418	3.68	0.863		
-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.46	0.925	<u>0.000</u>	
	ผู้รับสินค้า	341	4.02	0.753		
	ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.67	0.632		
	Total	418	3.94	0.782		

ตารางที่ 4.7 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทของการรับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทของการรับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.34	1.109	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	4.17	0.744	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.67	0.478	
		Total	418	4.05	0.814	
	-ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.59	0.894	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	4.20	0.709	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.72	0.454	
		Total	418	4.10	0.742	
เวลา	-จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	2.66	1.087	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.99	0.847	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.61	0.599	
		Total	418	3.83	0.942	
	-ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	2.59	1.072	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.65	0.711	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	4.06	0.674	
		Total	418	3.58	0.825	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	-ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.17	1.138	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.99	0.707	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.94	0.630	
		Total	418	3.91	0.790	
	-มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	2.88	0.980	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.72	0.728	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.69	0.467	
		Total	418	3.64	0.778	

ตารางที่ 4.7 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทของการรับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทของการรับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	-การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ/ผู้ส่ง	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.00	0.922	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.79	0.734	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.58	0.500	
		Total	418	3.69	0.773	
อุปกรณ์และยานพาหนะ	-สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.41	0.591	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.95	0.817	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.69	0.668	
		Total	418	3.87	0.802	
	-ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.27	0.633	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.76	0.760	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.56	0.504	
		Total	418	3.69	0.744	
-มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.10	0.625	0.000	
	ผู้รับสินค้า	341	3.69	0.730		
	ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.50	0.507		
	Total	418	3.61	0.725		
การจัดส่งมอบสินค้า	-การบรรจุหีบห่อ	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.46	0.869	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	4.34	0.670	
		ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.72	0.566	
	-ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	Total	418	4.20	0.744	
		ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.66	0.794	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	4.37	0.659	
ผู้รับจัดการโลจิสติกส์	36	3.69	0.467			
Total	418	4.24	0.712			

ตารางที่ 4.7 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทของการรับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทของการรับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	-มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.51	0.810	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	4.26	0.766	
		ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.42	0.500	
		Total	418	4.11	0.810	
การบริการโดยรวม	-ความประทับใจในการบริการ	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	3.12	0.872	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	4.22	0.701	
		ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.72	0.513	
		Total	418	4.07	0.783	
	-โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	2.90	1.091	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.86	0.759	
		ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.75	0.439	
		Total	418	3.75	0.825	
	-แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ผู้ว่าจ้างส่งสินค้า	41	2.78	1.013	0.000
		ผู้รับสินค้า	341	3.72	0.738	
		ผู้รับจัดการ โลจิสติกส์	36	3.72	0.454	
		Total	418	3.62	0.799	

โดยสรุปแล้วประเภทของการรับบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในทุกๆด้าน และในทุกๆเรื่อง

2. ขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ ANOVA ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.025 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ให้บริการส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ให้บริการ

ด้าน	เรื่อง	ขนาดธุรกิจใน บริษัทของผู้ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ขนาดเล็ก	156	4.06	0.772	0.208
		ขนาดกลาง	148	4.15	0.777	
		ขนาดใหญ่	114	4.22	0.675	
		Total	418	4.13	0.750	
	-สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ขนาดเล็ก	156	3.96	0.849	0.653
		ขนาดกลาง	148	4.05	0.777	
		ขนาดใหญ่	114	4.00	0.798	
		Total	418	4.00	0.809	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ขนาดเล็ก	156	3.86	0.853	0.417
		ขนาดกลาง	148	3.97	0.865	
		ขนาดใหญ่	114	3.85	0.895	
		Total	418	3.90	0.869	
	-มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ขนาดเล็ก	156	3.87	0.843	0.947
		ขนาดกลาง	148	3.86	0.783	
		ขนาดใหญ่	114	3.83	0.808	
		Total	418	3.85	0.811	
-ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา	ขนาดเล็ก	156	3.63	0.866	0.651	
	ขนาดกลาง	148	3.72	0.798		
	ขนาดใหญ่	114	3.70	0.940		
	Total	418	3.68	0.863		

ตารางที่ 4.8 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ขนาดเล็ก	156	3.87	0.760	0.277
		ขนาดกลาง	148	3.93	0.814	
		ขนาดใหญ่	114	4.03	0.770	
		Total	418	3.94	0.782	
	-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความ เสียหาย	ขนาดเล็ก	156	4.01	0.831	0.669
		ขนาดกลาง	148	4.05	0.803	
		ขนาดใหญ่	114	4.10	0.809	
		Total	418	4.05	0.814	
	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ขนาดเล็ก	156	4.08	0.732	0.781
ขนาดกลาง		148	4.09	0.768		
ขนาดใหญ่		114	4.14	0.727		
Total		418	4.10	0.742		
เวลา	-จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ขนาดเล็ก	156	3.79	0.990	0.641
		ขนาดกลาง	148	3.81	0.876	
		ขนาดใหญ่	114	3.89	0.963	
		Total	418	3.83	0.942	
	-ระยะเวลาที่ใช้ ในการแก้ไข ปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้น	ขนาดเล็ก	156	3.72	0.935	0.025
ขนาดกลาง	148	3.50	0.733			
ขนาดใหญ่	114	3.48	0.755			
Total	418	3.58	0.825			
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	-ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ขนาดเล็ก	156	3.96	0.845	0.564
		ขนาดกลาง	148	3.91	0.693	
		ขนาดใหญ่	114	3.85	0.833	
		Total	418	3.91	0.790	

ตารางที่ 4.8 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดธุรกิจใน บริษัทของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	-มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ขนาดเล็ก	156	3.62	0.814	0.894
		ขนาดกลาง	148	3.64	0.711	
ขนาดใหญ่		114	3.67	0.816		
Total		418	3.64	0.778		
	-การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ขนาดเล็ก	156	3.69	0.794	0.976
		ขนาดกลาง	148	3.70	0.760	
ขนาดใหญ่		114	3.68	0.768		
Total		418	3.69	0.773		
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	-สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ขนาดเล็ก	156	3.86	0.791	0.936
		ขนาดกลาง	148	3.87	0.810	
		ขนาดใหญ่	114	3.89	0.813	
		Total	418	3.87	0.802	
	-ความสะอาด ของรถและ อุปกรณ์	ขนาดเล็ก	156	3.73	0.773	0.625
		ขนาดกลาง	148	3.65	0.755	
		ขนาดใหญ่	114	3.70	0.690	
		Total	418	3.69	0.744	
	-มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ขนาดเล็ก	156	3.67	0.720	0.444
		ขนาดกลาง	148	3.57	0.710	
		ขนาดใหญ่	114	3.59	0.750	
		Total	418	3.61	0.725	
การจัดส่งมอบ สินค้า	-การบรรจุหีบห่อ	ขนาดเล็ก	156	4.16	0.732	0.591
		ขนาดกลาง	148	4.20	0.728	
		ขนาดใหญ่	114	4.25	0.785	
		Total	418	4.20	0.744	

ตารางที่ 4.8 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดธุรกิจในบริษัทของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	-ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ขนาดเล็ก	156	4.19	0.683	0.422
		ขนาดกลาง	148	4.25	0.708	
		ขนาดใหญ่	114	4.31	0.754	
		Total	418	4.24	0.712	
	-มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ขนาดเล็ก	156	4.05	0.833	0.470
		ขนาดกลาง	148	4.14	0.822	
		ขนาดใหญ่	114	4.17	0.763	
		Total	418	4.11	0.810	
การบริการโดยรวม	-ความประทับใจในการบริการ	ขนาดเล็ก	156	4.12	0.850	0.569
		ขนาดกลาง	148	4.02	0.742	
		ขนาดใหญ่	114	4.08	0.742	
		Total	418	4.07	0.783	
	-โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ขนาดเล็ก	156	3.77	0.871	0.622
		ขนาดกลาง	148	3.70	0.760	
		ขนาดใหญ่	114	3.80	0.843	
	Total	418	3.75	0.825		
	-แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ขนาดเล็ก	156	3.63	0.843	0.908
ขนาดกลาง		148	3.60	0.745		
ขนาดใหญ่		114	3.64	0.811		
Total		418	3.62	0.799		

โดยสรุปแล้วขนาดธุรกิจของบริษัทของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านเวลาในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

3. วัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ให้บริการ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ ANOVA ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามีระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) หมายถึงวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ให้บริการต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ให้บริการไม่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัท ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ให้บริการ

ด้าน	เรื่อง	วัฒนธรรมในการบริหาร องค์กรของผู้ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	แบบพื้นเมือง	327	4.13	0.771	0.410
		แบบตะวันออก	66	4.09	0.575	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	4.28	0.895	
		อื่นๆ	6	4.67	0.816	
		Total	418	4.13	0.750	
	-สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	แบบพื้นเมือง	327	3.99	0.821	0.958
		แบบตะวันออก	66	4.08	0.664	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	4.00	0.970	
		อื่นๆ	6	4.00	1.265	
		Total	418	4.00	0.809	

ตารางที่ 4.9 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อวัฒนธรรมในการบริหารองค์กร
ของผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	วัฒนธรรมในการบริหาร องค์กรของผู้ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ต่อ งาน	แบบพื้นเมือง	327	3.91	0.890	0.730
		แบบตะวันออก	66	3.88	0.645	
		แบบตะวันออกกลาง	1	3.00	0	
		แบบตะวันตก อื่นๆ	18 6	3.78 4.17	1.166 0.983	
		Total	418	3.90	0.869	
พนักงาน	-มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	แบบพื้นเมือง	327	3.85	0.807	0.166
		แบบตะวันออก	66	3.98	0.734	
		แบบตะวันออกกลาง	1	3.00	0	
		แบบตะวันตก อื่นๆ	18 6	3.50 4.00	1.043 0.894	
		Total	418	3.85	0.811	
พนักงาน	-ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	แบบพื้นเมือง	327	3.70	0.848	0.896
		แบบตะวันออก	66	3.61	0.839	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก อื่นๆ	18 6	3.72 3.50	1.127 1.225	
		Total	418	3.68	0.863	
พนักงาน	-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	แบบพื้นเมือง	327	3.94	0.773	0.580
		แบบตะวันออก	66	3.85	0.789	
		แบบตะวันออกกลาง	1	5.00	0	
		แบบตะวันตก อื่นๆ	18 6	4.00 4.00	0.907 0.894	
		Total	418	3.94	0.782	

ตารางที่ 4.9 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อวัฒนธรรมในการบริหารองค์กร
ของผู้ให้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	วัฒนธรรมในการบริหาร องค์กรของผู้ให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	แบบพื้นเมือง	327	4.04	0.826	0.992
		แบบตะวันออก	66	4.05	0.689	
แบบตะวันออกกลาง		1	4.00	0		
แบบตะวันตก		18	4.11	1.079		
อื่นๆ		6	4.17	0.753		
Total		418	4.05	0.814		
พนักงาน	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	แบบพื้นเมือง	327	4.09	0.750	0.887
		แบบตะวันออก	66	4.09	0.673	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	4.22	0.878	
		อื่นๆ	6	4.33	0.816	
		Total	418	4.10	0.742	
เวลา	-จัดส่งสินค้าตรง เวลา	แบบพื้นเมือง	327	3.79	0.951	0.546
		แบบตะวันออก	66	4.00	0.784	
แบบตะวันออกกลาง		1	4.00	0		
แบบตะวันตก		18	3.83	1.200		
อื่นๆ		6	4.00	1.265		
Total		418	3.83	0.942		
เวลา	-ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	แบบพื้นเมือง	327	3.55	0.823	0.170
		แบบตะวันออก	66	3.68	0.788	
		แบบตะวันออกกลาง	1	5.00	0	
		แบบตะวันตก	18	3.44	0.984	
		อื่นๆ	6	4.00	0.632	
		Total	418	3.58	0.825	

ตารางที่ 4.9 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	วัฒนธรรมในการบริหาร องค์กรของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	-ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	แบบพื้นเมือง	327	3.92	0.775	0.881
		แบบตะวันออก	66	3.89	0.767	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	3.72	1.127	
		อื่นๆ	6	4.00	0.894	
		Total	418	3.91	0.790	
	-มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	แบบพื้นเมือง	327	3.63	0.792	0.285
		แบบตะวันออก	66	3.77	0.652	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
แบบตะวันตก		18	3.33	0.907		
อื่นๆ		6	3.67	0.816		
Total	418	3.64	0.778			
-การเอาใจใส่ และรับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	แบบพื้นเมือง	327	3.70	0.780	0.202	
	แบบตะวันออก	66	3.76	0.658		
	แบบตะวันออกกลาง	1	3.00	0		
	แบบตะวันตก	18	3.44	0.984		
	อื่นๆ	6	3.17	0.753		
	Total	418	3.69	0.773		
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	-สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	แบบพื้นเมือง	327	3.86	0.789	0.906
		แบบตะวันออก	66	3.88	0.869	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	4.06	0.725	
		อื่นๆ	6	3.83	1.169	
Total	418	3.87	0.802			

ตารางที่ 4.9 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อวัฒนธรรมในการบริหารองค์กร
ของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	วัฒนธรรมในการบริหาร องค์กรของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	-ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	แบบพื้นเมือง	327	3.68	0.761	0.943
		แบบตะวันออก	66	3.76	0.634	
แบบตะวันออกกลาง		1	4.00	0		
แบบตะวันตก		18	3.67	0.767		
อื่นๆ		6	3.67	1.033		
Total		418	3.69	0.744		
	-มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	แบบพื้นเมือง	327	3.61	0.730	0.811
		แบบตะวันออก	66	3.62	0.696	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	3.72	0.752	
		อื่นๆ	6	3.33	0.816	
		Total	418	3.61	0.725	
การจัดส่งมอบ สินค้า	-การบรรจุหีบห่อ	แบบพื้นเมือง	327	4.20	0.719	0.279
		แบบตะวันออก	66	4.24	0.725	
แบบตะวันออกกลาง		1	3.00	0		
แบบตะวันตก		18	4.00	1.138		
อื่นๆ		6	4.50	0.837		
Total		418	4.20	0.744		
	-ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	แบบพื้นเมือง	327	4.25	0.698	0.323
		แบบตะวันออก	66	4.29	0.696	
		แบบตะวันออกกลาง	1	3.00	0	
		แบบตะวันตก	18	4.06	0.938	
		อื่นๆ	6	4.33	0.816	
		Total	418	4.24	0.712	

ตารางที่ 4.9 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อวัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	วัฒนธรรมในการบริหาร องค์กรของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การจัดส่งมอบ สินค้า	-มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	แบบพื้นเมือง	327	4.10	0.841	0.968
		แบบตะวันออก	66	4.14	0.630	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	4.11	0.900	
		อื่นๆ	6	4.33	0.816	
		Total	418	4.11	0.810	
การบริการ โดยรวม	-ความประทับใจ ในการบริการ	แบบพื้นเมือง	327	4.06	0.801	0.250
		แบบตะวันออก	66	4.21	0.569	
		แบบตะวันออกกลาง	1	5.00	0	
		แบบตะวันตก	18	3.83	1.043	
		อื่นๆ	6	4.00	0.894	
		Total	418	4.07	0.783	
	-โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	แบบพื้นเมือง	327	3.75	0.832	0.267
		แบบตะวันออก	66	3.88	0.734	
		แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0	
		แบบตะวันตก	18	3.61	0.979	
		อื่นๆ	6	3.17	0.753	
		Total	418	3.75	0.825	
-แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	แบบพื้นเมือง	327	3.61	0.794	0.243	
	แบบตะวันออก	66	3.77	0.760		
	แบบตะวันออกกลาง	1	4.00	0		
	แบบตะวันตก	18	3.44	0.984		
	อื่นๆ	6	3.17	0.753		
	Total	418	3.62	0.799		

4. ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการ

1) ประเภทธุรกิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอาง

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องสื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.032 ในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.005 ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.000 ในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.024 และในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.005 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงประเภทธุรกิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอางต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องสื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น เรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก และเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทธุรกิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอางส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของบริษัทในเรื่องสื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น เรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก และเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทธุรกิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอาง

ด้าน	เรื่อง	ประเภทธุรกิจอาหาร ยา และเครื่องสำอาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	331	4.12	0.730	0.085
		เลือก	87	4.17	0.824	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	331	3.99	0.763	0.032
		เลือก	87	4.03	0.970	
	-มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	331	3.87	0.837	0.501
		เลือก	87	4.00	0.976	

ตารางที่ 4.10 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอาง (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอาหาร ยา และเครื่องสำอาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	- มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ไม่เลือก	331	3.85	0.796	0.548
		เลือก	87	3.85	0.870	
	- ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	331	3.66	0.812	<u>0.005</u>
		เลือก	87	3.76	1.034	
	- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เลือก	331	3.91	0.756	0.351
เลือก		87	4.02	0.876		
- มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	331	4.05	0.820	0.942	
	เลือก	87	4.02	0.792		
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	ไม่เลือก	331	4.10	0.713	0.134	
	เลือก	87	4.10	0.850		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ไม่เลือก	331	3.85	0.894	<u>0.000</u>
		เลือก	87	3.72	1.107	
	- ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	331	3.60	0.819	0.676
		เลือก	87	3.48	0.847	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ไม่เลือก	331	3.92	0.763	<u>0.024</u>
		เลือก	87	3.86	0.891	

ตารางที่ 4.10 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทธุรกิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอาง (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทธุรกิจอาหาร ยา และเครื่องสำอาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก เลือก	331 87	3.67 3.53	0.754 0.860	0.107
	- การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก เลือก	331 87	3.70 3.64	0.736 0.902	0.005
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก เลือก	331 87	3.89 3.79	0.796 0.823	0.840
	- ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก เลือก	331 87	3.73 3.57	0.730 0.787	0.173
	- มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก เลือก	331 87	3.64 3.52	0.710 0.776	0.173
การจัดส่งมอบสินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก เลือก	331 87	4.18 4.30	0.746 0.733	0.354
	- ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ไม่เลือก เลือก	331 87	4.22 4.34	0.706 0.729	0.183
	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก เลือก	331 87	4.09 4.20	0.819 0.775	0.898

ตารางที่ 4.10 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอาง (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอาหาร ยา และเครื่องสำอาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	331	4.05	0.759	0.079
		เลือก	87	4.17	0.865	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	331	3.79	0.799	0.052
		เลือก	87	3.61	0.907	
	- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	331	3.65	0.773	0.079
		เลือก	87	3.53	0.887	

โดยสรุปแล้วประเภทรูทิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอางมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านพนักงาน ในเรื่องสื่อสารเข้าใจและตรงประเด็นและในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา ทางด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวกและในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

2) ประเภทรูทิจในด้านเคมีภัณฑ์

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามีระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) หมายถึงประเภทรูทิจในด้านเคมีภัณฑ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทรูทิจในด้านเคมีภัณฑ์ไม่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัท ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านเคมีภัณฑ์

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจเคมีภัณฑ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	403	4.14	0.753	0.181
		เลือก	15	4.00	0.655	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	403	4.00	0.816	0.269
		เลือก	15	3.93	0.594	
	- มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	403	3.90	0.877	0.249
		เลือก	15	3.73	0.594	
	- มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ไม่เลือก	403	3.84	0.812	0.627
		เลือก	15	4.13	0.743	
	- ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	403	3.68	0.872	0.072
		เลือก	15	3.73	0.594	
- แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เลือก	403	3.93	0.787	0.269	
	เลือก	15	4.00	0.655		
- มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	403	4.03	0.819	0.594	
	เลือก	15	4.47	0.516		
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	ไม่เลือก	403	4.10	0.747	0.507	
	เลือก	15	4.13	0.640		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ไม่เลือก	403	3.81	0.948	0.323
		เลือก	15	4.13	0.743	

ตารางที่ 4.11 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านเคมีภัณฑ์
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจเคมีภัณฑ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
เวลา	- ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	403	3.57	0.827	0.954
		เลือก	15	3.73	0.799	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ไม่เลือก	403	3.91	0.795	0.870
		เลือก	15	3.80	0.676	
	- มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	403	3.63	0.782	0.105
		เลือก	15	3.87	0.640	
	- การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	403	3.68	0.771	0.615
		เลือก	15	3.87	0.834	
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	403	3.87	0.800	0.381
		เลือก	15	3.93	0.884	
	- ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	403	3.69	0.744	0.941
เลือก		15	3.80	0.775		
- มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	403	3.61	0.723	0.548	
	เลือก	15	3.87	0.743		
การจัดส่งมอบสินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	403	4.19	0.745	0.662
		เลือก	15	4.60	0.632	

ตารางที่ 4.11 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านเคมีภัณฑ์
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจเคมีภัณฑ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	- ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice)	ไม่เลือก	403	4.25	0.714	0.231
	สะดวก ไม่มีรอยฉีกขาด	เลือก	15	4.13	0.640	
	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก	403	4.12	0.811	0.983
		เลือก	15	3.93	0.799	
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	403	4.07	0.785	0.851
		เลือก	15	4.00	0.756	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	403	3.76	0.827	0.997
	เลือก	15	3.53	0.743		
	- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	403	3.63	0.801	0.910
		เลือก	15	3.53	0.743	

3) ประเภทรูทิจในด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.012 ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.001 ในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.027 ในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.023 และในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.004 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงประเภทรูทิจในด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เรื่องการ

เอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง และเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทรูทกิจในด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง และเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทกิจในด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทกิจเครื่องจักร และอุปกรณ์ชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เลือก	356	4.12	0.772	0.142
		เลือก	62	4.21	0.604	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	356	3.98	0.825	0.373
		เลือก	62	4.15	0.698	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	356	3.88	0.883	0.090
		เลือก	62	3.98	0.779	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	356	3.84	0.825	<u>0.012</u>
เลือก		62	3.94	0.721		
-ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก	356	3.67	0.867	0.496	
	เลือก	62	3.77	0.838		
-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	356	3.91	0.801	0.112	
	เลือก	62	4.10	0.646		

ตารางที่ 4.12 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านเครื่องจักร และอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจเครื่องจักร และอุปกรณ์ชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-ไม่มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	356	4.02	0.813	0.468
		เลือก	62	4.19	0.807	
	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	356	4.08	0.764	0.179
	เลือก	62	4.19	0.596		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง	ไม่เลือก	356	3.79	0.967	0.001
	เวลา	เลือก	62	4.00	0.768	
	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	356	3.56	0.852	0.027
	เลือก	62	3.65	0.655		
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	356	3.92	0.792	0.361
		เลือก	62	3.85	0.786	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	356	3.63	0.779	0.762
		เลือก	62	3.71	0.776	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	356	3.67	0.785	0.023
	เลือก	62	3.82	0.690		

ตารางที่ 4.12 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านเครื่องจักร และอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจเครื่องจักร และอุปกรณ์ชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	356	3.86	0.812	0.105
		เลือก	62	3.94	0.744	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	356	3.70	0.756	0.216
เลือก	62	3.66	0.676			
	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	356	3.60	0.719	0.632
เลือก	62	3.71	0.755			
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	356	4.18	0.761	0.272
		เลือก	62	4.34	0.626	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	356	4.22	0.731	0.226
เลือก	62	4.37	0.579			
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	356	4.09	0.832	0.215
เลือก	62	4.23	0.663			
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	356	4.04	0.800	0.909
		เลือก	62	4.23	0.663	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	356	3.72	0.846	0.004
เลือก	62	3.95	0.664			
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	356	3.60	0.811	0.174
เลือก	62	3.76	0.717			

โดยสรุปแล้วประเภทรูทกิจในด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านพนักงาน ในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ ด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลาและในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับคู่ขนส่ง ในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ด้านการบริการโดยรวม ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น

4) ประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.050 คือมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ($p=0.05$) หมายถึงประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทกิจอุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์	ไม่เลือก	382	4.14	0.755	0.346
		เลือก	36	4.11	0.708	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	382	4.01	0.805	0.658
		เลือก	36	3.94	0.860	
	-มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	382	3.90	0.862	0.506
		เลือก	36	3.89	0.950	

ตารางที่ 4.13 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอุปกรณ์
ชิ้นส่วนและยานยนต์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอุปกรณ์ ชิ้นส่วนและยานยนต์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	382	3.86	0.798	0.050
		เลือก	36	3.81	0.951	
	- ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก	382	3.69	0.866	0.993
		เลือก	36	3.61	0.838	
	- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	382	3.94	0.781	0.868
		เลือก	36	3.92	0.806	
- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	382	4.04	0.811	0.491	
	เลือก	36	4.11	0.854		
- ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	382	4.11	0.743	0.456	
	เลือก	36	4.03	0.736		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	382	3.81	0.934	0.339
		เลือก	36	3.97	1.028	
	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	382	3.58	0.824	0.643
		เลือก	36	3.53	0.845	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	382	3.91	0.790	0.891
		เลือก	36	3.92	0.806	

ตารางที่ 4.13 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอุปกรณ์
ชิ้นส่วนและยานยนต์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอุปกรณ์ ชิ้นส่วนและยานยนต์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	382	3.65	0.776	0.884
		เลือก	36	3.56	0.809	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	382	3.68	0.766	0.605
		เลือก	36	3.86	0.833	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	382	3.88	0.796	0.632
		เลือก	36	3.83	0.878	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	382	3.70	0.737	0.400
เลือก		36	3.67	0.828		
	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	382	3.62	0.718	0.450
		เลือก	36	3.61	0.803	
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	382	4.21	0.741	0.993
		เลือก	36	4.11	0.785	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	382	4.23	0.704	0.286
เลือก		36	4.44	0.773		
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	382	4.11	0.799	0.255
		เลือก	36	4.14	0.931	

ตารางที่ 4.13 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอุปกรณ
ชิ้นส่วนและยานยนต์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอุปกรณ ชิ้นส่วนและยานยนต์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	382	4.07	0.777	0.343
		เลือก	36	4.11	0.854	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	382	3.74	0.819	0.796
		เลือก	36	3.92	0.874	
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	382	3.63	0.792	0.394
		เลือก	36	3.56	0.877	

โดยสรุปแล้วประเภทรูทิจในด้านอุปกรณชิ้นส่วนและยานยนต์มีผลต่อความพึงพอใจในการ
ให้บริการของบริษัททางด้านพนักงาน ในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ

5) ประเภทรูทิจในด้านอุปกรณเครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับ
นัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามี
ระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้
ขนส่ง ด้านอุปกรณและยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับ
นัยสำคัญมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) หมายถึงประเภทรูทิจในด้านอุปกรณเครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน
ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05
แสดงว่าประเภทรูทิจในด้านอุปกรณเครื่องใช้ในบ้านและสำนักงานไม่ส่งผลต่อการให้บริการของ
บริษัท ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์
เครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทกิจอุปกรณ์ เครื่องใช้ในบ้านและ สำนักงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เลือก	312	4.16	0.746	0.631
		เลือก	106	4.07	0.759	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	312	4.00	0.802	0.428
		เลือก	106	4.01	0.834	
	- มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	312	3.88	0.872	0.370
		เลือก	106	3.94	0.860	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	312	3.84	0.805	0.871
		เลือก	106	3.89	0.832	
	- ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก	312	3.69	0.838	0.274
		เลือก	106	3.66	0.935	
- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	312	3.96	0.764	0.098	
	เลือก	106	3.86	0.833		
- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	312	4.06	0.814	0.505	
	เลือก	106	4.00	0.816		
- ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	312	4.10	0.750	0.791	
	เลือก	106	4.11	0.721		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	312	3.82	0.948	0.233
		เลือก	106	3.83	0.931	

ตารางที่ 4.14 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์
เครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทกิจอุปกรณ์ เครื่องใช้ในบ้านและ สำนักงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
เวลา	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	312	3.61	0.799	0.203
		เลือก	106	3.48	0.897	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	312	3.91	0.766	0.364
		เลือก	106	3.92	0.863	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	312	3.63	0.750	0.225
		เลือก	106	3.67	0.859	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	312	3.72	0.763	0.505
		เลือก	106	3.61	0.800	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	312	3.91	0.803	0.560
		เลือก	106	3.77	0.796	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	312	3.68	0.722	0.170
เลือก		106	3.74	0.808		
- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	312	3.64	0.722	0.739	
	เลือก	106	3.55	0.732		
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	312	4.21	0.714	0.502
		เลือก	106	4.16	0.830	

ตารางที่ 4.14 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์
เครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทกิจ อุปกรณ์เครื่องใช้ ในบ้านและ สำนักงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การ จัดส่ง	- ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ไม่เลือก	312	4.27	0.697	0.739
		เลือก	106	4.18	0.753	
มอบ สินค้า	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	312	4.11	0.788	0.514
		เลือก	106	4.11	0.876	
การ บริการ โดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	312	4.07	0.778	0.976
		เลือก	106	4.08	0.801	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	312	3.74	0.805	0.740
		เลือก	106	3.78	0.884	
	- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	312	3.62	0.781	0.614
		เลือก	106	3.65	0.851	

6) ประเภทรูทกิจในด้านการพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามีระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) หมายถึงประเภทรูทกิจในด้านการพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทรูทกิจในด้านการพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัท ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านกรพิมพ์
และสื่อสิ่งพิมพ์

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจกรพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก เลือก	403 15	4.12 4.40	0.749 0.737	0.540
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.99 4.33	0.813 0.617	
	- มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.90 3.93	0.872 0.799	0.816
		- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.83 4.40	
	- ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.67 4.07	0.860 0.884	0.490
	- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.93 4.07	0.782 0.799	0.639
		- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก เลือก	403 15	4.05 3.87	
	พนักงาน	- ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก เลือก	403 15	4.10 4.20	0.738 0.862
เวลา			- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.83 3.80

ตารางที่ 4.15 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทธุรกิจในการพิมพ์
และสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทธุรกิจการพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
เวลา	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	403	3.58	0.829	0.497
		เลือก	15	3.60	0.737	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	403	3.90	0.790	0.577
		เลือก	15	4.20	0.775	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	403	3.63	0.775	0.831
		เลือก	15	3.80	0.862	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	403	3.69	0.776	0.309
		เลือก	15	3.73	0.704	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	403	3.86	0.798	0.383
		เลือก	15	4.20	0.862	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	403	3.68	0.745	0.182
เลือก		15	3.93	0.704		
- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	403	3.60	0.724	0.142	
	เลือก	15	3.93	0.704		
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	403	4.20	0.749	0.605
		เลือก	15	4.33	0.617	

ตารางที่ 4.15 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านการพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจการพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การจัดส่งมอบ สินค้า	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก เลือก	403 15	4.24 4.47	0.713 0.640	0.886
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก เลือก	403 15	4.11 4.27	0.814 0.704	0.777
	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก เลือก	403 15	4.07 4.20	0.790 0.561	0.337
การบริการ โดยรวม	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.74 4.00	0.824 0.845	0.858
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก เลือก	403 15	3.62 3.80	0.797 0.862	0.909

7) ประเภทรูทิจในด้านเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องการบรรจุหีบห่อ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.050 คือมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ($p=0.05$) หมายถึงประเภทรูทิจในด้านเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องการบรรจุหีบห่อ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทรูทิจในด้านเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องการบรรจุหีบห่อ ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทกิจในด้านเครื่อง
แต่งกาย และเครื่องประดับ

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทกิจเครื่องแต่ง กายและเครื่องประดับ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก เลือก	407 11	4.13 4.45	0.750 0.688	0.831
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก เลือก	407 11	4.00 4.18	0.808 0.874	0.255
	- มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก เลือก	407 11	3.90 3.91	0.862 1.136	0.820
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก เลือก	407 11	3.86 3.45	0.809 0.820	0.762
	- ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก เลือก	407 11	3.68 3.73	0.863 0.905	0.998
	- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก เลือก	407 11	3.94 3.91	0.788 0.539	0.171
	- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก เลือก	407 11	4.04 4.09	0.814 0.831	0.632
	- ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก เลือก	407 11	4.11 3.73	0.739 0.786	0.448
	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก เลือก	407 11	3.84 3.45	0.936 1.128	0.440

ตารางที่ 4.16 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านเครื่อง
แต่งกาย และเครื่องประดับ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจเครื่องแต่ง กายและเครื่องประดับ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
เวลา	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	407	3.58	0.829	0.236
		เลือก	11	3.27	0.647	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	407	3.92	0.793	0.884
		เลือก	11	3.64	0.674	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	407	3.64	0.777	0.787
		เลือก	11	3.45	0.820	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	407	3.69	0.774	0.744
		เลือก	11	3.82	0.751	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	407	3.87	0.802	0.877
		เลือก	11	3.91	0.831	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	407	3.69	0.747	0.372
เลือก		11	3.73	0.647		
- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	407	3.61	0.724	0.792	
เลือก	11	3.73	0.786			

ตารางที่ 4.16 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทกิจในด้านเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทกิจเครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	407	4.21	0.748	0.050
		เลือก	11	3.91	0.539	
	- ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ไม่เลือก	407	4.25	0.711	0.939
		เลือก	11	4.18	0.751	
	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก	407	4.12	0.815	0.091
		เลือก	11	4.00	0.632	
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	407	4.08	0.783	0.925
		เลือก	11	3.64	0.674	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	407	3.76	0.819	0.445
เลือก		11	3.55	1.036		
	- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	407	3.63	0.792	0.658
		เลือก	11	3.27	1.009	

โดยสรุปแล้วประเภทรูทกิจในด้านเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านการจัดส่งมอบสินค้า ในเรื่องการบรรจุหีบห่อ

8) ประเภทรูทกิจในด้านอุปกรณ์และสิ่งก่อสร้าง

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามีระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับ

นัยสำคัญมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) หมายถึงประเภทรูทิจในด้านอุปกรณัและสิ่งก่อสร้างต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทรูทิจในด้านอุปกรณัและสิ่งก่อสร้างไม่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัท ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอุปกรณัและสิ่งก่อสร้าง

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอุปกรณั และสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก เลือก	382 36	4.15 3.97	0.736 0.878	0.710
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก เลือก	382 36	4.01 3.92	0.820 0.692	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก เลือก	382 36	3.92 3.69	0.868 0.856	0.672
		- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก เลือก	382 36	3.84 4.06	
	-ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก เลือก	382 36	3.69 3.64	0.863 0.867	0.960
	-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก เลือก	382 36	3.95 3.81	0.782 0.786	0.723
		-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสี่ยง	ไม่เลือก เลือก	382 36	4.03 4.25	

ตารางที่ 4.17 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทธุรกิจในด้านอุปกรณ์
และสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทธุรกิจอุปกรณ์ และสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	382	4.10	0.734	0.122
		เลือก	36	4.14	0.833	
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	382	3.82	0.939	0.511
		เลือก	36	3.86	0.990	
	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	382	3.57	0.822	0.710
		เลือก	36	3.61	0.871	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	382	3.89	0.786	0.817
		เลือก	36	4.11	0.820	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	382	3.63	0.773	0.389
		เลือก	36	3.78	0.832	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	382	3.69	0.770	0.612
		เลือก	36	3.72	0.815	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	382	3.88	0.802	0.572
		เลือก	36	3.75	0.806	

ตารางที่ 4.17 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอุปกรณื และสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอุปกรณื และสิ่งก่อสร้าง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณืและ ยานพาหนะ	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณื	ไม่เลือก	382	3.69	0.749	0.220
		เลือก	36	3.75	0.692	
	- มีอุปกรณืในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	382	3.60	0.727	0.332
		เลือก	36	3.72	0.701	
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	382	4.19	0.731	0.483
		เลือก	36	4.28	0.882	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	382	4.24	0.697	0.271
		เลือก	36	4.31	0.856	
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	382	4.11	0.821	0.402
เลือก		36	4.17	0.697		
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	382	4.07	0.794	0.450
		เลือก	36	4.11	0.667	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	382	3.75	0.810	0.068
		เลือก	36	3.81	0.980	
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	382	3.63	0.793	0.446
เลือก		36	3.61	0.871		

9) ประเภทรูทิจในด้านอุปกรณืชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.003 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึง

ประเพณีธุรกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วน โลหะและพลาสติกต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเพณีธุรกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วน โลหะและพลาสติกส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเพณีธุรกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วน โลหะและพลาสติก

ด้าน	เรื่อง	ประเพณีธุรกิจอุปกรณ์ ชิ้นส่วนโลหะและ พลาสติก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก เลือก	384 34	4.14 4.09	0.754 0.712	0.700
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก เลือก	384 34	3.99 4.15	0.824 0.610	0.317
	- มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก เลือก	384 34	3.88 4.09	0.883 0.668	0.055
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก เลือก	384 34	3.85 3.88	0.815 0.769	0.861
	- ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก เลือก	384 34	3.67 3.85	0.872 0.744	0.179
	- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก เลือก	384 34	3.92 4.15	0.797 0.558	0.065
	- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก เลือก	384 34	4.03 4.26	0.827 0.618	0.528

ตารางที่ 4.18 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอุปกรณ์
ชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอุปกรณ์ ชิ้นส่วนโลหะและ พลาสติก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	384	4.08	0.754	0.557
		เลือก	34	4.35	0.544	
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	384	3.82	0.963	0.003
		เลือก	34	3.91	0.668	
	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	384	3.58	0.839	0.181
		เลือก	34	3.56	0.660	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	384	3.91	0.796	0.548
		เลือก	34	3.94	0.736	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	384	3.63	0.784	0.530
		เลือก	34	3.71	0.719	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	384	3.69	0.781	0.573
		เลือก	34	3.68	0.684	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	384	3.84	0.796	0.790
		เลือก	34	4.29	0.760	

ตารางที่ 4.18 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอุปกรณ์
ชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอุปกรณ์ ชิ้นส่วนโลหะและ พลาสติก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	384	3.67	0.735	0.595
		เลือก	34	3.94	0.814	
	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	384	3.60	0.716	0.546
		เลือก	34	3.79	0.808	
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	384	4.17	0.754	0.240
		เลือก	34	4.56	0.504	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	384	4.24	0.722	0.298
		เลือก	34	4.32	0.589	
- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	384	4.09	0.811	0.607	
	เลือก	34	4.41	0.743		
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	384	4.07	0.791	0.935
		เลือก	34	4.15	0.702	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	384	3.73	0.832	0.134
เลือก		34	3.97	0.717		
- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	384	3.61	0.810	0.067	
	เลือก	34	3.79	0.641		

โดยสรุปแล้วประเภทรูทิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วนโลหะและพลาสติกมีผลต่อความพึงพอใจในการ
ให้บริการของบริษัททางด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา

10) ประเภทธุรกิจในด้านอื่นๆ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.024 ในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.003 ในเรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.001 ในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.024 ในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.045 ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.021 และในเรื่องการบรรจุหีบห่อ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.012 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงประเภทธุรกิจในด้านอื่นๆต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา เรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก เรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง เรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด เรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และเรื่องการบรรจุหีบห่อ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าประเภทธุรกิจในด้านอื่นๆ ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา เรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก เรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง เรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด เรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และเรื่องการบรรจุหีบห่อ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทธุรกิจในด้านอื่นๆ

ด้าน	เรื่อง	ประเภทธุรกิจอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	341	4.14	0.762	0.275
		เลือก	77	4.10	0.699	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	341	4.03	0.822	0.986
		เลือก	77	3.88	0.743	

ตารางที่ 4.19 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอื่นๆ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	- มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	341	3.94	0.882	0.467
		เลือก	77	3.73	0.789	
	- มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ไม่เลือก	341	3.89	0.833	0.427
		เลือก	77	3.70	0.689	
	- ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	341	3.70	0.898	0.024
		เลือก	77	3.64	0.687	
	- แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เลือก	341	3.95	0.807	0.466
เลือก		77	3.86	0.663		
- มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	341	4.09	0.821	0.349	
	เลือก	77	3.86	0.756		
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	ไม่เลือก	341	4.13	0.747	0.264	
	เลือก	77	3.95	0.705		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ไม่เลือก	341	3.87	0.951	0.874
		เลือก	77	3.61	0.876	
	- ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	341	3.54	0.824	0.131
เลือก	77	3.75	0.814			

ตารางที่ 4.19 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทธุรกิจในด้านอื่นๆ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทธุรกิจอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ไม่เลือก	341	3.89	0.003
		เลือก	77	3.99		
	- มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	341	3.64	0.823	0.001
เลือก	77	3.62	0.539			
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	341	3.69	0.803	0.024
		เลือก	77	3.70	0.630	
	- สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	341	3.86	0.814	0.267
เลือก	77	3.94	0.749			
การจัดส่งมอบสินค้า	- ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	341	3.69	0.765	0.058
		เลือก	77	3.71	0.646	
	- มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	341	3.60	0.743	0.070
เลือก	77	3.66	0.641			
การบรรจุหีบห่อ	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	341	4.24	0.740	0.529
		เลือก	77	4.03	0.743	
	- ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ไม่เลือก	341	4.30	0.701	0.045
เลือก	77	4.01	0.716			

ตารางที่ 4.19 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อประเภทรูทิจในด้านอื่นๆ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ประเภทรูทิจอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก	341	4.15	0.801	0.893
		เลือก	77	3.94	0.833	
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	341	4.10	0.783	0.704
		เลือก	77	3.95	0.776	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	341	3.75	0.856	<u>0.021</u>
		เลือก	77	3.75	0.672	
- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	341	3.61	0.828	<u>0.012</u>	
	เลือก	77	3.69	0.654		

โดยสรุปแล้วประเภทรูทิจในด้านอื่นๆมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านพนักงาน ในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก ในเรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ด้านการจัดส่งมอบสินค้า ในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด ด้านการบริการโดยรวม ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และในเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

5. ประเภทสินค้าที่ทางผู้ให้บริการได้รับบริการ

1) สินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.008 ในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.018 ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.004 ในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.018 ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.003 และในเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ มี

ค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.017 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงสินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิตต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา เรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าสินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิตส่งผลกระทบต่อให้บริการของบริษัทในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา เรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษย์สัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	347	4.11	0.773	0.315
		เลือก	71	4.24	0.620	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	347	3.99	0.836	0.103
		เลือก	71	4.07	0.662	
	-มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	347	3.90	0.886	0.655
		เลือก	71	3.89	0.785	
	- มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ไม่เลือก	347	3.85	0.819	0.730
		เลือก	71	3.87	0.773	
	-ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	347	3.64	0.880	0.008
		เลือก	71	3.90	0.740	

ตารางที่ 4.20 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	347	3.90	0.809	<u>0.018</u>
		เลือก	71	4.10	0.613	
	-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	347	4.01	0.831	0.848
		เลือก	71	4.20	0.710	
	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	347	4.06	0.758	0.921
		เลือก	71	4.28	0.637	
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	347	3.78	0.970	<u>0.004</u>
		เลือก	71	4.04	0.764	
	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	347	3.54	0.847	<u>0.018</u>
		เลือก	71	3.77	0.680	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	347	3.88	0.803	0.320
		เลือก	71	4.06	0.715	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	347	3.61	0.777	0.874
		เลือก	71	3.79	0.773	

ตารางที่ 4.20 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	347	3.65	0.773	0.400
		เลือก	71	3.87	0.755	
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	347	3.85	0.806	0.169
		เลือก	71	4.00	0.775	
		- ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	347	3.69	
เลือก	71		3.72	0.680		
	- มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	347	3.57	0.719	0.130
		เลือก	71	3.82	0.723	
การจัดส่งมอบสินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	347	4.17	0.753	0.658
		เลือก	71	4.37	0.681	
	- ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ไม่เลือก	347	4.24	0.719	0.979
เลือก		71	4.28	0.680		
	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก	347	4.07	0.831	0.526
		เลือก	71	4.31	0.667	
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	347	4.05	0.808	0.311
		เลือก	71	4.15	0.647	

ตารางที่ 4.20 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การบริการโดยรวม	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	347	3.72	0.851	0.003
		เลือก	71	3.93	0.662	
	- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	347	3.60	0.825	0.017
		เลือก	71	3.75	0.648	

โดยสรุปแล้วสินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิตมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านพนักงาน ในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหาและในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลาและในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ด้านการบริการโดยรวม ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้นและในเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

2) สินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์หีบห่อ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.013 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์หีบห่อต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์หีบห่อส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์
หีบห่อ

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทบรรจุ ภัณฑ์หีบห่อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ	
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก เลือก	385 33	4.15 3.97	0.754 0.684	0.060	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก เลือก	385 33	4.02 3.79	0.797 0.927	0.115	
	- มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก เลือก	385 33	3.92 3.61	0.856 0.966	0.128	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก เลือก	385 33	3.87 3.70	0.810 0.810	0.675	
	- ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก เลือก	385 33	3.69 3.61	0.866 0.827	0.989	
	- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก เลือก	385 33	3.95 3.76	0.791 0.663	0.994	
	- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก เลือก	385 33	4.09 3.58	0.804 0.792	0.569	
	- ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก เลือก	385 33	4.13 3.79	0.741 0.696	0.500	
	เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก เลือก	385 33	3.86 3.39	0.938 0.899	0.984

ตารางที่ 4.21 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์
หีบห่อ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทบรรจุ ภัณฑ์หีบห่อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
เวลา	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	385	3.58	0.832	0.361
		เลือก	33	3.48	0.755	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	385	3.92	0.791	0.402
		เลือก	33	3.79	0.781	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	385	3.65	0.777	0.921
		เลือก	33	3.52	0.795	
- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	385	3.69	0.778	0.304	
	เลือก	33	3.73	0.719		
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	385	3.87	0.803	0.739
		เลือก	33	3.91	0.805	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	385	3.70	0.752	0.411
เลือก		33	3.64	0.653		
- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	385	3.62	0.737	0.082	
เลือก	33	3.52	0.566			

ตารางที่ 4.21 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์
หีบห่อ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทบรรจุ ภัณฑ์หีบห่อ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	385	4.23	0.747	0.078
		เลือก	33	3.85	0.619	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	385	4.27	0.713	0.013
		เลือก	33	3.97	0.637	
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	385	4.15	0.806	0.824
		เลือก	33	3.67	0.736	
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	385	4.10	0.778	0.779
		เลือก	33	3.76	0.792	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	385	3.77	0.814	0.297
		เลือก	33	3.58	0.936	
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	385	3.64	0.792	0.696
		เลือก	33	3.48	0.870	

โดยสรุปแล้วสินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์หีบห่อมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทด้านการจัดส่งมอบสินค้า ในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด

3) สินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักร

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.022 ในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.029 ในเรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย มีค่าระดับนัยสำคัญ

เป็น 0.025 ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.008 ในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.007 ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.001 และในเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.046 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงสินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักรต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ เรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง เรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าสินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักรส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของบริษัทในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ เรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง เรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักร

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เลือก	362	4.12	0.776	<u>0.022</u>
		เลือก	56	4.20	0.553	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	362	3.99	0.824	0.507
		เลือก	56	4.07	0.710	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	362	3.88	0.886	0.072
		เลือก	56	3.98	0.751	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	362	3.84	0.819	0.262
		เลือก	56	3.93	0.759	

ตารางที่ 4.22 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักร (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	362	3.67	0.877	0.089
		เลือก	56	3.75	0.769	
	-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เลือก	362	3.93	0.806	0.029
		เลือก	56	3.95	0.616	
	-มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	362	4.05	0.827	0.025
เลือก		56	4.02	0.726		
-ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	ไม่เลือก	362	4.10	0.762	0.079	
	เลือก	56	4.13	0.605		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ไม่เลือก	362	3.79	0.966	0.008
		เลือก	56	4.07	0.735	
	- ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	362	3.54	0.832	0.191
เลือก		56	3.80	0.749		
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ไม่เลือก	362	3.91	0.793	0.868
		เลือก	56	3.93	0.783	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	362	3.63	0.784	0.779
		เลือก	56	3.68	0.741	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	362	3.67	0.788	0.007
		เลือก	56	3.84	0.654	
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	362	3.88	0.816	0.251
		เลือก	56	3.84	0.708	

ตารางที่ 4.22 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักร (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	362	3.69	0.752	0.213
		เลือก	56	3.75	0.694	
	- มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	362	3.61	0.722	0.883
		เลือก	56	3.66	0.745	
การจัดส่งมอบสินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	362	4.18	0.761	0.193
		เลือก	56	4.34	0.611	
	- ใบก้ำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ไม่เลือก	362	4.22	0.729	0.256
		เลือก	56	4.41	0.565	
- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก	362	4.09	0.829	0.342	
	เลือก	56	4.25	0.667		
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	362	4.05	0.797	0.952
		เลือก	56	4.21	0.680	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	362	3.71	0.842	<u>0.001</u>
		เลือก	56	4.02	0.646	
- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	362	3.62	0.824	<u>0.046</u>	
	เลือก	56	3.64	0.616		

โดยสรุปแล้วสินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักรมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทด้านพนักงาน ในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และในเรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย ด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา ด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้อื่นส่ง ในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ด้านการบริการ โดยรวม ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้นและในเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

4) สินค้าประเภทส่วนประกอบอื่นๆ ที่ใช้ในการผลิต

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.033 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงสินค้าประเภทส่วนประกอบอื่นๆ ที่ใช้ในการผลิตต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าสินค้าประเภทส่วนประกอบอื่นๆ ที่ใช้ในการผลิตส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทส่วนประกอบอื่นๆ ที่ใช้ในการผลิต

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภท ส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ใน การผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	315	4.12	0.762	1.000
		เลือก	103	4.17	0.715	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	315	3.97	0.837	0.110
		เลือก	103	4.09	0.715	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	315	3.89	0.891	0.127
		เลือก	103	3.92	0.801	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	315	3.82	0.815	0.109
		เลือก	103	3.96	0.791	

ตารางที่ 4.23 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทส่วนประกอบ
อื่นๆ ที่ใช้ในการผลิต (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภท ส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ใน การผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-ให้คำแนะนำและ แก้ปัญหา	ไม่เลือก	315	3.68	0.871	0.890
		เลือก	103	3.69	0.841	
	-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	315	3.91	0.807	0.033
		เลือก	103	4.02	0.700	
	-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	315	4.00	0.812	0.295
เลือก		103	4.17	0.810		
-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	315	4.06	0.773	0.265	
	เลือก	103	4.22	0.625		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	315	3.81	0.963	0.269
		เลือก	103	3.88	0.878	
	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	315	3.56	0.851	0.167
		เลือก	103	3.63	0.741	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	315	3.90	0.801	0.458
		เลือก	103	3.95	0.759	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	315	3.66	0.779	0.653
		เลือก	103	3.57	0.775	

ตารางที่ 4.23 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทส่วนประกอบ
อื่นๆ ที่ใช้ในการผลิต (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภท ส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ใน การผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	315	3.67	0.785	0.244
		เลือก	103	3.76	0.734	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	315	3.83	0.785	0.666
		เลือก	103	3.99	0.846	
		- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	315	3.66	0.745
เลือก	103	3.79	0.736			
	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	315	3.57	0.694	0.429
		เลือก	103	3.77	0.795	
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	315	4.18	0.730	0.104
		เลือก	103	4.25	0.789	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	315	4.23	0.722	0.831
		เลือก	103	4.29	0.681	
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	315	4.07	0.813	0.408
		เลือก	103	4.25	0.789	
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	315	4.04	0.793	0.428
		เลือก	103	4.17	0.747	

ตารางที่ 4.23 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทส่วนประกอบ
อื่นๆ ที่ใช้ในการผลิต (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภท ส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ใน การผลิต	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การบริการ โดยรวม	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	315	3.70	0.830	0.307
		เลือก	103	3.92	0.788	
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ ' หรือไม่	ไม่เลือก	315	3.59	0.802	0.771
		เลือก	103	3.72	0.785	

โดยสรุปแล้วสินค้าประเภทส่วนประกอบอื่นๆ ที่ใช้ในการผลิตมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
ของบริษัทด้านพนักงาน ในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

5) สินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้)

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับ
นัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่อง
ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.016 และในเรื่อง
ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.006 คือมีค่าระดับ
นัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงสินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) ต่อความพึง
พอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและเรื่อง
ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่
ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าสินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) ส่งผลต่อการ
ให้บริการของบริษัทในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและเรื่องติดต่อสื่อสาร
ระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	271	4.18	0.724	0.980
		เลือก	147	4.05	0.792	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	271	4.02	0.769	0.069
		เลือก	147	3.97	0.879	
	- มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	271	3.90	0.835	0.171
		เลือก	147	3.89	0.930	
	- มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ไม่เลือก	271	3.88	0.782	0.240
		เลือก	147	3.81	0.863	
	- ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	271	3.72	0.832	0.230
		เลือก	147	3.62	0.917	
- แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เลือก	271	3.99	0.765	0.102	
	เลือก	147	3.84	0.808		
- มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	271	4.09	0.800	0.758	
	เลือก	147	3.96	0.835		
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	ไม่เลือก	271	4.15	0.727	0.638	
	เลือก	147	4.01	0.763		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ไม่เลือก	271	3.89	0.919	0.358
		เลือก	147	3.70	0.975	

ตารางที่ 4.24 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
เวลา	- ระยะเวลาที่ใช้ใน	ไม่เลือก	271	3.63	0.763	0.016
	การแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	เลือก	147	3.48	0.924	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ไม่เลือก	271	3.93	0.727	0.006
		เลือก	147	3.86	0.896	
	- มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	271	3.65	0.750	0.619
		เลือก	147	3.63	0.829	
	- การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	271	3.74	0.746	0.126
		เลือก	147	3.61	0.816	
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	271	3.90	0.813	0.785
		เลือก	147	3.82	0.783	
	- ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	271	3.69	0.731	0.390
	เลือก	147	3.71	0.769		
	- มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	271	3.66	0.728	0.972
		เลือก	147	3.54	0.715	

ตารางที่ 4.24 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	271	4.24	0.739	0.290
		เลือก	147	4.13	0.752	
	- ใบกู้กับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยขีดข่วน	ไม่เลือก	271	4.27	0.709	0.674
		เลือก	147	4.19	0.715	
	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก	271	4.17	0.769	0.936
		เลือก	147	4.01	0.876	
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	271	4.12	0.751	0.923
		เลือก	147	3.99	0.836	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	271	3.76	0.793	0.661
		เลือก	147	3.75	0.882	
	- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	271	3.62	0.774	0.670
		เลือก	147	3.63	0.846	

โดยสรุปแล้วสินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทด้านเวลา ในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก

6) สินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามีระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้

ขนส่ง ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) หมายถึงสินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าสินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัท ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	307	4.12	0.736	0.173
		เลือก	111	4.18	0.789	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	307	3.98	0.810	0.547
		เลือก	111	4.05	0.807	
	- มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	307	3.87	0.880	0.120
		เลือก	111	3.97	0.836	
	- มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ไม่เลือก	307	3.82	0.824	0.115
		เลือก	111	3.95	0.767	
- ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	307	3.66	0.838	0.302	
	เลือก	111	3.75	0.929		
- แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เลือก	307	3.91	0.759	0.835	
	เลือก	111	4.02	0.842		
- มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	307	4.04	0.806	0.399	
	เลือก	111	4.07	0.839		

ตารางที่ 4.25 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทสื่อ สิ่งพิมพ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	307	4.08	0.727	0.169
		เลือก	111	4.14	0.784	
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	307	3.80	0.924	0.242
		เลือก	111	3.90	0.990	
	- ระยะเวลาที่ใช้ใน การแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	307	3.60	0.832	0.863
		เลือก	111	3.51	0.808	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	307	3.90	0.810	0.099
		เลือก	111	3.95	0.737	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	307	3.63	0.784	0.739
เลือก	111	3.68	0.765			
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	307	3.70	0.756	0.123
		เลือก	111	3.68	0.822	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	307	3.87	0.788	0.604
		เลือก	111	3.87	0.843	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	307	3.71	0.721	0.082
เลือก	111	3.65	0.805			

ตารางที่ 4.25 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทสื่อ สิ่งพิมพ์	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	307	3.62	0.706	0.110
		เลือก	111	3.61	0.777	
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	307	4.15	0.741	0.441
		เลือก	111	4.33	0.743	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	307	4.22	0.685	0.058
		เลือก	111	4.30	0.782	
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	307	4.09	0.819	0.644
		เลือก	111	4.17	0.785	
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	307	4.03	0.794	0.312
		เลือก	111	4.19	0.745	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	307	3.79	0.831	0.352
		เลือก	111	3.66	0.803	
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	307	3.63	0.800	0.520
		เลือก	111	3.61	0.800	

7) สินค้าประเภทอื่นๆ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.036 ในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.033 ในเรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.009 และในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.049 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงสินค้าประเภท

สินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ เรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง เรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น และเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าสินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้) ส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ เรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง เรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น และเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทอื่นๆ

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	411	4.13	0.748	0.363
		เลือก	7	4.14	0.900	
	- สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ไม่เลือก	411	4.00	0.815	0.191
		เลือก	7	4.14	0.378	
	-มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่ต่องาน	ไม่เลือก	411	3.89	0.870	0.830
		เลือก	7	4.29	0.756	
	- มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ไม่เลือก	411	3.85	0.816	<u>0.036</u>
เลือก		7	3.86	0.378		
-ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ไม่เลือก	411	3.69	0.865	0.586	
	เลือก	7	3.57	0.787		
-แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	ไม่เลือก	411	3.93	0.785	0.462	
	เลือก	7	4.29	0.488		

ตารางที่ 4.26 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทอื่นๆ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	411	4.04	0.819	0.116
		เลือก	7	4.14	0.378	
	-ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	411	4.10	0.747	0.108
เลือก	7	4.14	0.378			
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ไม่เลือก	411	3.83	0.937	0.444
	เลือก	7	3.57	1.272		
	- ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	411	3.58	0.827	0.821
		เลือก	7	3.43	0.787	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ไม่เลือก	411	3.91	0.795	0.132
		เลือก	7	4.14	0.378	
	- มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ไม่เลือก	411	3.64	0.782	0.346
		เลือก	7	3.57	0.535	
	- การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	411	3.69	0.775	0.033
เลือก		7	4.00	0.577		

ตารางที่ 4.26 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อสินค้าประเภทอื่นๆ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	สินค้าประเภทอื่นๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
อุปกรณ์และยานพาหนะ	- สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	411	3.87	0.806	0.052
		เลือก	7	4.00	0.577	
	- ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	411	3.69	0.745	0.331
เลือก	7	3.86	0.690			
	- มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	411	3.61	0.726	<u>0.009</u>
เลือก	7	4.00	0.577			
การจัดส่งมอบสินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	411	4.21	0.745	0.540
		เลือก	7	3.86	0.690	
	- ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยขีดข่วน	ไม่เลือก	411	4.25	0.713	<u>0.049</u>
เลือก	7	4.00	0.577			
	- มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ไม่เลือก	411	4.11	0.815	0.262
เลือก	7	4.29	0.488			
การบริการโดยรวม	- ความประทับใจในการบริการ	ไม่เลือก	411	4.07	0.787	0.183
		เลือก	7	4.00	0.577	
	- โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	411	3.75	0.827	0.872
เลือก	7	3.71	0.756			
	- แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ไม่เลือก	411	3.62	0.800	0.805
เลือก	7	3.71	0.756			

โดยสรุปแล้วสินค้าประเภทอื่นๆ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทด้านพนักงาน ในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ในเรื่องการเอาใจใส่

และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ในเรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่าย เมื่อจำเป็น ด้านการจัดส่งมอบสินค้า ในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด

4.3 ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ใช้บริการรู้จักบริษัทจากทางสื่อใด

โดยผู้ใช้บริการรู้จักบริษัทจากทางสื่อใดในที่นี่สามารถจำแนกได้ 7 ประเภท คือ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จากทางเว็บไซต์ของบริษัท จากการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ ได้รับการติดต่อโดยตรงจากทางบริษัท รู้จักในนามเจ้าของสินค้า เป็นตัวแทนขนส่งของเจ้าของสินค้า และอื่นๆ

ตารางที่ 4.27 แสดงผู้ใช้บริการรู้จักบริษัทจากทางสื่อใด

ผู้ใช้บริการรู้จักบริษัทจากทางสื่อใด	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	31	5.6
จากทางเว็บไซต์ของบริษัท	34	6.2
จากการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ	1	0.2
ได้รับการติดต่อโดยตรงจากทางบริษัท	160	29.0
รู้จักในนามเจ้าของสินค้า	57	10.3
เป็นตัวแทนขนส่งของเจ้าของสินค้า	233	42.2
อื่นๆ	36	6.5
Total	552	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าผู้ใช้บริการรู้จักบริษัทจากทางสื่อใด มีได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น 31 ครั้ง จากทางเว็บไซต์ของบริษัท 34 ครั้ง จากการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ 1 ครั้ง ได้รับการติดต่อโดยตรงจากทางบริษัท 160 ครั้ง รู้จักในนามเจ้าของสินค้า 57 ครั้ง เป็นตัวแทนขนส่งของเจ้าของสินค้า 233 ครั้ง และอื่นๆ 36 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 5.6 6.2 0.2 29.0 10.3 42.2 และ 6.5 ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา

โดยผู้ให้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลาในที่นี่สามารถจำแนกได้ 5 ประเภท คือ น้อยกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี มากกว่า 3 - 5 ปี มากกว่า 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4.28 แสดงผู้ให้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา

ผู้ให้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	66	15.8
1 - 3 ปี	123	29.4
มากกว่า 3 - 5 ปี	128	30.6
มากกว่า 5 - 10 ปี	76	18.2
มากกว่า 10 ปี	25	6.0
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าผู้ให้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา มีระยะเวลาในการได้รับบริการน้อยกว่า 1 ปี 66 ราย 1 - 3 ปี 123 ราย มากกว่า 3 - 5 ปี 128 ราย มากกว่า 5 - 10 ปี 76 ราย และมากกว่า 10 ปี 25 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 15.8 29.4 30.6 18.2 และ 6.0 ตามลำดับ

3. ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเราในด้านใดบ้าง

โดยผู้ให้บริการได้รับบริการจากบริษัทเราในด้านใดบ้างในที่นี่สามารถจำแนกได้ 6 ประเภท คือ ขนส่งในประเทศ ขนส่งระหว่างประเทศ-ทางบก ขนส่งระหว่างประเทศ-ทางเรือ ขนส่งระหว่างประเทศ-ทางอากาศ คลังสินค้า (Warehouse) และพิธีการศุลกากร นำเข้า-ออก

ตารางที่ 4.29 แสดงผู้ให้บริการได้รับบริการจากบริษัทในด้านใดบ้าง

ผู้ให้บริการได้รับบริการจากบริษัทในด้านใดบ้าง	จำนวน	ร้อยละ
ขนส่งในประเทศ	418	99.5
คลังสินค้า (Warehouse)	1	0.2
พิธีการศุลกากร นำเข้า-ออก	1	0.2
Total	420	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทในด้านใดบ้าง มีขนส่งในประเทศ 418 ครั้ง คลังสินค้า (Warehouse) 1 ครั้ง และพิธีการศุลกากร นำเข้า-ออก 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 99.5 0.2 และ 0.2 ตามลำดับ

4. มูลค่าของสินค้าที่ท่านให้จัดส่ง/ได้รับโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ (Invoice)

โดยมูลค่าของสินค้าที่ท่านให้จัดส่ง/ได้รับโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อในที่นี่สามารถจำแนกได้ 6 ประเภท คือ ต่ำกว่า 1,000 บาท 1,001 – 10,000 บาท 10,001 – 50,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท 100,001 – 500,000 บาท และ 500,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.30 แสดงมูลค่าของสินค้าที่ท่านให้จัดส่ง/ได้รับโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ

มูลค่าของสินค้าที่ท่านให้จัดส่ง/ได้รับโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	44	10.5
1,001 – 10,000 บาท	175	41.9
10,001 – 50,000 บาท	143	34.2
50,001 – 100,000 บาท	51	12.2
100,001 – 500,000 บาท	5	1.2
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่ามูลค่าของสินค้าที่ท่านให้จัดส่ง/ได้รับโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ มีมูลค่า ต่ำกว่า 1,000 บาท 44 ราย 1,001 – 10,000 บาท 175 ราย 10,001 – 50,000 บาท 143 ราย 50,001 – 100,000 บาท 51 ราย และ 100,001 – 500,000 บาท 5 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 10.5 41.9 34.2 12.2 และ 1.2 ตามลำดับ

5. ค่าขนส่งสินค้าที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ (Invoice)

โดยค่าขนส่งสินค้าที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อในที่นี่สามารถจำแนกได้ 6 ประเภท คือ ต่ำกว่า 1,000 บาท 1,001 – 2,000 บาท 2,001 – 3,000 บาท 3,001 – 4,000 บาท 4,001 – 5,000 บาท และ 5,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าขนส่งสินค้าที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ

ค่าขนส่งสินค้าที่ได้รับบริการโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	152	36.4
1,001 – 2,000 บาท	135	32.3
2,001 – 3,000 บาท	72	17.2
3,001 – 4,000 บาท	24	5.7
4,001 – 5,000 บาท	12	2.9
5,001 บาทขึ้นไป	23	5.5
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่ามูลค่าของสินค้าที่ท่านให้จัดส่ง/ได้รับโดยเฉลี่ยต่อหนึ่งใบสั่งซื้อ มีมูลค่าต่ำกว่า 1,000 บาท 152 ราย 1,001 – 2,000 บาท 135 ราย 2,001 – 3,000 บาท 72 ราย 3,001 – 4,000 บาท 24 ราย 4,001 – 5,000 บาท 12 ราย และ 5,001 บาทขึ้นไป 23 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์คือ 36.4 32.3 17.2 5.7 2.9 และ 5.5 ตามลำดับ

6. ขนาดของการขนส่ง (Shipment) ที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้ามีลักษณะแบบใด โดยขนาดของการขนส่งที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้า มีลักษณะแบบใดในที่นี่สามารถจำแนกได้ 4 ประเภท คือ ขนาดเล็ก (น้อยกว่า 10 กก.) ขนาดกลาง (ตั้งแต่ 11-50 กก.) ขนาดใหญ่ (ตั้งแต่ 51 กก.ขึ้นไป) และเหมาคันรถ

ตารางที่ 4.32 แสดงขนาดของการขนส่งที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้ามีลักษณะแบบใด

ขนาดของการขนส่งที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้ามีลักษณะแบบใด	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดเล็ก	154	32.5
ขนาดกลาง	178	37.6
ขนาดใหญ่	91	19.2
เหมาคันรถ	51	10.8
Total	474	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าขนาดของการขนส่งที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้ามีลักษณะแบบใด มีขนาดเล็ก 154 ครั้ง ขนาดกลาง 178 ครั้ง ขนาดใหญ่ 91 ครั้ง และเหมาคันรถ 51 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 32.5 37.6 19.2 และ 10.8 ตามลำดับ

7. ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ

โดยความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการในที่นี้สามารถจำแนกได้ 6 ประเภท คือ ทุกวัน 4 ครั้งต่อ 1 เดือน 3 ครั้งต่อ 1 เดือน 2 ครั้งต่อ 1 เดือน 1 ครั้งต่อ 1 เดือน และอื่นๆ

ตารางที่ 4.33 แสดงความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ

ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	37	8.9
4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	17.9
3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	9.6
2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	19.9
1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	17.0
อื่นๆ	112	26.8
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ มีทุกวัน 37 ราย 4 ครั้งต่อ 1 เดือน 75 ราย 3 ครั้งต่อ 1 เดือน 40 ราย 2 ครั้งต่อ 1 เดือน 83 ราย 1 ครั้งต่อ 1 เดือน 71 ราย และอื่นๆ 112 รายซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 8.9 17.9 9.6 19.9 17.0 และ 26.8 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2 ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท

ทำการวิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการทดสอบที (Independent-Samples T Test) โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ ANOVA ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.015 ในเรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.007 ในเรื่องปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.001 ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.010 ในเรื่องความสะอาดของรถและอุปกรณ์ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.004 และในเรื่องการบรรจุหีบห่อ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.044 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลามีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ เรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย เรื่องปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่ เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องความสะอาดของรถและอุปกรณ์ และเรื่องการบรรจุหีบห่อ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลาส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ เรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย เรื่องปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่ เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องความสะอาดของรถและอุปกรณ์ และเรื่องการบรรจุหีบห่อ ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา

ด้าน	เรื่อง	ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์	น้อยกว่า 1 ปี	66	4.06	0.782	0.348
		1 - 3 ปี	123	4.09	0.724	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.13	0.736	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.29	0.708	
		มากกว่า 10 ปี	25	4.08	0.954	
		Total	418	4.13	0.750	
	-สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.95	0.919	0.221
		1 - 3 ปี	123	3.93	0.837	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.04	0.798	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.16	0.654	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.80	0.816	
		Total	418	4.00	0.809	
	-มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่ต่องาน	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.73	1.016	0.274
		1 - 3 ปี	123	3.85	0.893	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.00	0.832	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.96	0.701	
มากกว่า 10 ปี		25	3.84	0.943		
Total		418	3.90	0.869		
-มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.67	0.950	0.015	
	1 - 3 ปี	123	3.74	0.808		
	มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.91	0.774		
	มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.07	0.718		
	มากกว่า 10 ปี	25	3.96	0.735		
	Total	418	3.85	0.811		

ตารางที่ 4.34 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.64	0.971	0.270
		1 - 3 ปี	123	3.57	0.888	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.74	0.835	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.83	0.737	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.64	0.907	
		Total	418	3.68	0.863	
	-แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.80	0.808	0.322
		1 - 3 ปี	123	3.88	0.826	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.01	0.737	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.03	0.711	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.92	0.909	
		Total	418	3.94	0.782	
	-มีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.89	0.726	0.007
		1 - 3 ปี	123	3.94	0.881	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.09	0.846	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.32	0.616	
มากกว่า 10 ปี		25	3.88	0.881		
Total		418	4.05	0.814		
-ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.94	0.820	0.001	
	1 - 3 ปี	123	3.93	0.744		
	มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.21	0.739		
	มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.33	0.598		
	มากกว่า 10 ปี	25	4.08	0.702		
	Total	418	4.10	0.742		

ตารางที่ 4.34 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
เวลา	-จัดส่งสินค้าตรงเวลา	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.50	1.071	0.010
		1 - 3 ปี	123	3.77	0.957	
มากกว่า 3 - 5 ปี		128	3.91	0.917		
มากกว่า 5 - 10 ปี		76	4.04	0.756		
มากกว่า 10 ปี		25	3.88	0.971		
Total		418	3.83	0.942		
	-ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.50	1.011	0.144
		1 - 3 ปี	123	3.50	0.814	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.65	0.809	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.72	0.685	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.36	0.757	
		Total	418	3.58	0.825	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	-ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.79	0.903	0.712
		1 - 3 ปี	123	3.94	0.750	
มากกว่า 3 - 5 ปี		128	3.91	0.823		
มากกว่า 5 - 10 ปี		76	3.96	0.738		
มากกว่า 10 ปี		25	3.88	0.666		
Total		418	3.91	0.790		
	-มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.50	0.932	0.520
		1 - 3 ปี	123	3.63	0.717	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.66	0.816	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.72	0.741	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.68	0.476	
		Total	418	3.64	0.778	

ตารางที่ 4.34 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	-การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.59	0.822	0.600
		1 - 3 ปี	123	3.66	0.745	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.73	0.828	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.78	0.685	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.64	0.757	
		Total	418	3.69	0.773	
อุปกรณ์และยานพาหนะ	-สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.67	0.730	0.055
		1 - 3 ปี	123	3.85	0.790	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.95	0.854	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.03	0.730	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.72	0.891	
		Total	418	3.87	0.802	
	-ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.47	0.638	0.004
		1 - 3 ปี	123	3.63	0.802	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.77	0.726	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.91	0.715	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.56	0.712	
		Total	418	3.69	0.744	
-มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.47	0.684	0.092	
	1 - 3 ปี	123	3.63	0.750		
	มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.66	0.768		
	มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.72	0.665		
	มากกว่า 10 ปี	25	3.36	0.569		
	Total	418	3.61	0.725		

ตารางที่ 4.34 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	-การบรรจุหีบห่อ	น้อยกว่า 1 ปี	66	4.06	0.839	0.044
		1 - 3 ปี	123	4.13	0.757	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.20	0.764	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.38	0.565	
		มากกว่า 10 ปี	25	4.40	0.707	
		Total	418	4.20	0.744	
	-ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	น้อยกว่า 1 ปี	66	4.14	0.782	0.057
		1 - 3 ปี	123	4.13	0.712	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.32	0.720	
มากกว่า 5 - 10 ปี		76	4.33	0.598		
มากกว่า 10 ปี		25	4.44	0.712		
	Total	418	4.24	0.712		
-มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	น้อยกว่า 1 ปี	66	4.03	0.744	0.357	
	1 - 3 ปี	123	4.03	0.923		
	มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.18	0.788		
	มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.22	0.723		
	มากกว่า 10 ปี	25	4.04	0.735		
	Total	418	4.11	0.810		
การบริการโดยรวม	-ความประทับใจในการบริการ	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.91	0.890	0.309
		1 - 3 ปี	123	4.05	0.798	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	4.12	0.759	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	4.12	0.692	
		มากกว่า 10 ปี	25	4.24	0.779	
	Total	418	4.07	0.783		

ตารางที่ 4.34 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การบริการโดยรวม	-โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.53	0.980	0.167
		1 - 3 ปี	123	3.80	0.754	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.75	0.851	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.84	0.731	
		มากกว่า 10 ปี	25	3.84	0.800	
		Total	418	3.75	0.825	
	-แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	น้อยกว่า 1 ปี	66	3.42	0.912	0.157
		1 - 3 ปี	123	3.66	0.734	
		มากกว่า 3 - 5 ปี	128	3.62	0.824	
		มากกว่า 5 - 10 ปี	76	3.68	0.752	
มากกว่า 10 ปี		25	3.84	0.746		
	Total	418	3.62	0.799		

โดยสรุปแล้วผู้ใช้บริการได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลามีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านพนักงาน ในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ ในเรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย และในเรื่องปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่ ด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ในเรื่องความสะดวกของรถและอุปกรณ์ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า ในเรื่องการบรรจุหีบห่อ

2. ขนาดของการขนส่ง (Shipment) ที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้ามีลักษณะแบบใด

1) ขนาดของการขนส่งขนาดเล็ก

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องสภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.004 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงขนาดของการขนส่งขนาดเล็กต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทใน

เรื่องสภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าขนาดของการขนส่งขนาดเล็กส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องสภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์ ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดเล็ก

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดเล็ก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	264	4.16	0.747	0.890
		เลือก	154	4.10	0.756	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	264	4.02	0.804	0.935
		เลือก	154	3.98	0.820	
	- มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	264	3.88	0.879	0.704
		เลือก	154	3.92	0.852	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	264	3.89	0.804	0.309
		เลือก	154	3.79	0.822	
	- ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา	ไม่เลือก	264	3.73	0.831	0.122
		เลือก	154	3.60	0.911	
- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	264	3.95	0.751	0.200	
	เลือก	154	3.91	0.835		
- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	264	4.05	0.826	0.693	
	เลือก	154	4.03	0.796		

ตารางที่ 4.35 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดเล็ก
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดเล็ก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	264	4.13	0.737	0.328
		เลือก	154	4.06	0.752	
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	264	3.88	0.949	0.701
		เลือก	154	3.74	0.927	
	- ระยะเวลาที่ใช้ ในการแก้ไข ปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	264	3.56	0.830	0.905
		เลือก	154	3.61	0.819	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	264	3.91	0.782	0.887
		เลือก	154	3.90	0.807	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	264	3.64	0.752	0.319
		เลือก	154	3.64	0.823	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	264	3.72	0.752	0.106
		เลือก	154	3.64	0.807	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	264	3.90	0.766	0.004
		เลือก	154	3.83	0.862	

ตารางที่ 4.35 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดเล็ก
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดเล็ก	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	264	3.74	0.746	0.709
		เลือก	154	3.61	0.735	
	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	264	3.65	0.724	0.834
		เลือก	154	3.55	0.723	
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	264	4.20	0.715	0.163
		เลือก	154	4.20	0.795	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	264	4.28	0.694	0.580
		เลือก	154	4.19	0.739	
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	264	4.15	0.818	0.133
		เลือก	154	4.05	0.795	
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	264	4.05	0.793	0.926
		เลือก	154	4.12	0.767	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	264	3.73	0.817	0.552
		เลือก	154	3.79	0.840	
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	264	3.64	0.807	0.484
		เลือก	154	3.60	0.787	

โดยสรุปแล้วขนาดของการขนส่งขนาดเล็กมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัท
ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ในเรื่องสภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์

2) ขนาดของการขนส่งขนาดกลาง

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.000 ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.028 ในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.003 ในเรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.000 และในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.014 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงขนาดของการขนส่งขนาดกลางต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าขนาดของการขนส่งขนาดกลางส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดกลาง

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดกลาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์	ไม่เลือก	240	4.10	0.814	0.077
		เลือก	178	4.17	0.654	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	240	4.03	0.840	0.583
		เลือก	178	3.97	0.766	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	240	3.88	0.963	0.000
		เลือก	178	3.92	0.724	

ตารางที่ 4.36 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดกลาง
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดกลาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	- มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	240	3.88	0.839	0.823
		เลือก	178	3.83	0.772	
	- ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา	ไม่เลือก	240	3.70	0.884	0.372
		เลือก	178	3.67	0.835	
	- แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	240	3.94	0.811	0.736
		เลือก	178	3.93	0.744	
- มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	240	4.05	0.819	0.847	
	เลือก	178	4.03	0.809		
- ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	240	4.14	0.772	0.139	
	เลือก	178	4.05	0.699		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	240	3.82	1.014	<u>0.028</u>
		เลือก	178	3.84	0.838	
	- ระยะเวลาที่ใช้ ในการแก้ไข ปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	240	3.55	0.909	<u>0.003</u>
เลือก	178	3.61	0.698			
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	240	3.90	0.844	0.161
		เลือก	178	3.93	0.713	

ตารางที่ 4.36 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดกลาง
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดกลาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	240	3.58	0.854	0.000
		เลือก	178	3.72	0.655	
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	240	3.68	0.829	0.014
		เลือก	178	3.71	0.692	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	240	3.82	0.801	0.325
		เลือก	178	3.94	0.801	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	240	3.69	0.753	0.436
เลือก		178	3.70	0.733		
การจัดส่งมอบ สินค้า	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	240	3.61	0.741	0.329
		เลือก	178	3.62	0.704	
	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	240	4.20	0.774	0.563
เลือก		178	4.20	0.706		
- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด		ไม่เลือก	240	4.26	0.754	
	เลือก	178	4.22	0.651		
- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	240	4.15	0.837	0.203	
	เลือก	178	4.06	0.772		

ตารางที่ 4.36 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดกลาง
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดกลาง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	240	4.05	0.850	0.118
		เลือก	178	4.11	0.685	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	240	3.73	0.891	0.132
		เลือก	178	3.79	0.726	
	- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	240	3.59	0.863	0.053
		เลือก	178	3.67	0.703	

โดยสรุปแล้วขนาดของการขนส่งขนาดกลางมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทด้านพนักงาน ในเรื่องมีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่ต่องาน ด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลาและในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ในเรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

3) ขนาดของการขนส่งขนาดใหญ่

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในแต่ละค่ามีระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในทุกๆด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงขนาดของการขนส่งขนาดใหญ่ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าขนาดของการขนส่งขนาดใหญ่ต่อการให้บริการของบริษัท ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดใหญ่

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดใหญ่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	327	4.13	0.738	0.438
		เลือก	91	4.14	0.797	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	327	3.95	0.787	0.107
		เลือก	91	4.20	0.859	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	327	3.87	0.836	0.241
		เลือก	91	4.01	0.972	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	327	3.80	0.801	0.359
		เลือก	91	4.07	0.814	
	-ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา	ไม่เลือก	327	3.64	0.857	0.275
เลือก		91	3.85	0.868		
-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	327	3.91	0.744	0.376	
	เลือก	91	4.02	0.906		
-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	327	4.03	0.804	0.368	
	เลือก	91	4.11	0.849		
-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	327	4.07	0.729	0.069	
	เลือก	91	4.21	0.782		
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	327	3.77	0.937	0.142
		เลือก	91	4.03	0.936	

ตารางที่ 4.37 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดใหญ่
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดใหญ่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
เวลา	- ระยะเวลาที่ใช้ ในการแก้ไข ปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	327	3.57	0.807	0.167
		เลือก	91	3.62	0.892	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	327	3.88	0.785	0.983
		เลือก	91	4.02	0.802	
		- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	327	3.63	
เลือก	91		3.67	0.831		
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	327	3.65	0.732	0.065
		เลือก	91	3.85	0.893	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	327	3.88	0.802	0.996
		เลือก	91	3.84	0.806	
	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	327	3.65	0.719	0.526
เลือก		91	3.86	0.811		
	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	327	3.59	0.711	0.717
		เลือก	91	3.69	0.770	

ตารางที่ 4.37 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งขนาดใหญ่
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง ขนาดใหญ่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	327	4.17	0.758	0.969
		เลือก	91	4.33	0.684	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) ‘สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	327	4.22	0.724	0.674
		เลือก	91	4.32	0.665	
	- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	327	4.07	0.805	0.181
เลือก		91	4.26	0.814		
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	327	4.09	0.764	0.594
		เลือก	91	3.99	0.850	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	327	3.76	0.813	0.271
เลือก		91	3.73	0.870		
- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	327	3.61	0.790	0.614	
	เลือก	91	3.66	0.833		

4) ขนาดของการขนส่งเหมาะสม

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ T-Test ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.025 ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.019 และในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.034 คือมีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงขนาดของการขนส่งเหมาะสมต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา และเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่

ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าขนาดของการขนส่งเหมาะสมต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน เรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา และเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น ดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งเหมาะสม

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง เหมาะสม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ดี	ไม่เลือก	367	4.15	0.729	0.455
		เลือก	51	4.02	0.883	
	- สื่อสารเข้าใจ และตรงประเด็น	ไม่เลือก	367	4.01	0.801	0.315
		เลือก	51	3.92	0.868	
	-มีความ กระตือรือร้น และ มีความเอาใจใส่ ต่องาน	ไม่เลือก	367	3.94	0.842	0.025
		เลือก	51	3.61	1.002	
	- มีความรู้ ความสามารถและ มีทักษะในงานที่ ทำ	ไม่เลือก	367	3.87	0.793	0.079
		เลือก	51	3.71	0.923	
-ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา	ไม่เลือก	367	3.70	0.864	0.991	
	เลือก	51	3.57	0.855		
-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ไม่เลือก	367	3.95	0.805	0.111	
	เลือก	51	3.86	0.601		
-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ไม่เลือก	367	4.06	0.801	0.776	
	เลือก	51	3.94	0.904		

ตารางที่ 4.38 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งเหมาคันรถ
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง เหมาคันรถ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
พนักงาน	-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ไม่เลือก	367	4.09	0.743	0.588
		เลือก	51	4.18	0.740	
เวลา	- จัดส่งสินค้าตรง เวลา	ไม่เลือก	367	3.88	0.908	0.019
	เลือก	51	3.45	1.101		
	- ระยะเวลาที่ใช้ ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	367	3.62	0.794	0.101
เลือก	51	3.29	0.986			
ความสัมพันธ์ กับผู้ขนส่ง	- ติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขนส่ง กับผู้รับ / ผู้ส่ง สินค้าสะดวก	ไม่เลือก	367	3.92	0.768	0.102
		เลือก	51	3.80	0.939	
	- มีการแจ้งเตือน และให้ความ ร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	ไม่เลือก	367	3.66	0.762	0.101
เลือก	51	3.51	0.880			
	- การเอาใจใส่และ รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ไม่เลือก	367	3.70	0.773	0.950
		เลือก	51	3.61	0.777	
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- สภาพและความ พร้อมของรถและ อุปกรณ์	ไม่เลือก	367	3.88	0.802	0.649
		เลือก	51	3.84	0.809	

ตารางที่ 4.38 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อขนาดของการขนส่งเหมาคันรถ
(ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ขนาดของการขนส่ง เหมาคันรถ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	- ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ไม่เลือก	367	3.71	0.743	0.629
		เลือก	51	3.59	0.753	
	- มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ไม่เลือก	367	3.62	0.724	0.828
		เลือก	51	3.55	0.730	
การจัดส่งมอบ สินค้า	- การบรรจุหีบห่อ	ไม่เลือก	367	4.23	0.722	0.999
		เลือก	51	4.00	0.872	
	- ใบกำกับราคา สินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอย ฉีกขาด	ไม่เลือก	367	4.25	0.696	0.081
		เลือก	51	4.18	0.817	
- มีการตรวจสอบ สินค้าและเอกสาร ทุกครั้ง	ไม่เลือก	367	4.12	0.792	0.177	
	เลือก	51	4.04	0.937		
การบริการ โดยรวม	- ความประทับใจ ในการบริการ	ไม่เลือก	367	4.10	0.761	0.101
		เลือก	51	3.84	0.903	
	- โอกาสในการใช้ บริการมากขึ้น	ไม่เลือก	367	3.76	0.795	0.034
เลือก		51	3.73	1.021		
- แนะนำคนอื่นให้ มาใช้บริการ หรือไม่	ไม่เลือก	367	3.64	0.776	0.085	
	เลือก	51	3.49	0.946		

โดยสรุปแล้วขนาดของการขนส่งเหมาคันรถมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทด้าน
พนักงาน ในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน ด้านเวลา ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรง
เวลา ด้านการบริการโดยรวม ในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น

3. ความถี่ที่ผู้ให้บริการได้รับบริการ

จากการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สถิติทดสอบ คือ ANOVA ซึ่งใช้ค่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05 พบว่า หลังจากการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว พบว่าในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.010 และในเรื่องมีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง มีค่าระดับนัยสำคัญเป็น 0.025 มีค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ($p < 0.05$) หมายถึงความถี่ที่ผู้ให้บริการได้รับบริการต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์และเรื่องมีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่าความถี่ที่ผู้ให้บริการได้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของบริษัทในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์และเรื่องมีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ให้บริการได้รับบริการ

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ให้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-มารยาทและมนุษยสัมพันธ์	ทุกวัน	37	4.14	0.631	0.010
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.97	0.788	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.88	0.822	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	4.12	0.705	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.18	0.723	
		อื่นๆ	112	4.31	0.748	
		Total	418	4.13	0.750	
	-สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	ทุกวัน	37	3.95	0.780	0.565
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.85	0.896	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	4.00	0.906	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	4.04	0.756	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.08	0.732	
		อื่นๆ	112	4.04	0.810	
		Total	418	4.00	0.809	

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-ไม่มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน	ทุกวัน	37	3.76	0.863	0.344
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.85	0.982	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.75	0.927	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.89	0.781	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.08	0.732	
		อื่นๆ	112	3.91	0.906	
		Total	418	3.90	0.869	
	-มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	ทุกวัน	37	4.03	0.897	0.405
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.71	0.818	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.83	0.874	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.84	0.757	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.94	0.754	
อื่นๆ		112	3.86	0.826		
Total		418	3.85	0.811		
-ให้คำแนะนำและแก้ปัญหา	ทุกวัน	37	3.57	0.835	0.214	
	4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.65	0.908		
	3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.58	0.844		
	2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.76	0.820		
	1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.89	0.820		
	อื่นๆ	112	3.60	0.895		
	Total	418	3.68	0.863		

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
พนักงาน	-แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	ทุกวัน	37	4.00	0.707	0.360
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.84	0.823	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.73	0.933	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.96	0.740	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.01	0.686	
		อื่นๆ	112	3.98	0.805	
	Total	418	3.94	0.782		
	-มีความ ระมัดระวังและไม่ สร้างความเสียหาย	ทุกวัน	37	4.08	0.924	0.070
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.91	0.857	
3 ครั้งต่อ 1 เดือน		40	3.78	0.800		
2 ครั้งต่อ 1 เดือน		83	4.10	0.790		
1 ครั้งต่อ 1 เดือน		71	4.21	0.773		
อื่นๆ		112	4.08	0.773		
Total	418	4.05	0.814			
-ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ สถานที่	ทุกวัน	37	4.19	0.616	0.436	
	4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	4.00	0.753		
	3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	4.05	0.815		
	2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	4.23	0.738		
	1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.06	0.715		
	อื่นๆ	112	4.09	0.766		
Total	418	4.10	0.742			

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
เวลา	-จัดส่งสินค้าตรงเวลา	ทุกวัน	37	3.54	0.960	0.468
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.77	0.981	
3 ครั้งต่อ 1 เดือน		40	3.88	0.992		
2 ครั้งต่อ 1 เดือน		83	3.83	0.948		
1 ครั้งต่อ 1 เดือน		71	3.89	0.747		
อื่นๆ		112	3.89	0.999		
Total		418	3.83	0.942		
	-ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	ทุกวัน	37	3.54	0.900	0.818
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.53	0.844	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.60	0.810	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.55	0.769	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.70	0.744	
		อื่นๆ	112	3.54	0.889	
		Total	418	3.58	0.825	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	-ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก	ทุกวัน	37	3.92	0.983	0.281
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.80	0.838	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.95	0.815	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.96	0.594	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.07	0.640	
		อื่นๆ	112	3.82	0.882	
		Total	418	3.91	0.790	

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ	
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	-มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	ทุกวัน	37	3.57	0.867	0.859	
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.56	0.740		
	3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.63	0.807			
	2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.65	0.671			
	1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.72	0.740			
	อื่นๆ	112	3.66	0.865			
	Total	418	3.64	0.778			
	-การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง	ทุกวัน	37	3.65	0.857		0.571
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.60	0.805		
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.83	0.781		
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.64	0.742		
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.68	0.713		
		อื่นๆ	112	3.77	0.782		
		Total	418	3.69	0.773		
อุปกรณ์และยานพาหนะ	-สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	ทุกวัน	37	3.81	0.845	0.384	
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	4.05	0.787		
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.80	0.853		
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.82	0.735		
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.80	0.749		
		อื่นๆ	112	3.88	0.857		
		Total	418	3.87	0.802		

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ใช้บริการ ได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าระดับ นัยสำคัญ
อุปกรณ์และ ยานพาหนะ	-ความสะอาดของ รถและอุปกรณ์	ทุกวัน 4 ครั้งต่อ 1 เดือน 3 ครั้งต่อ 1 เดือน 2 ครั้งต่อ 1 เดือน 1 ครั้งต่อ 1 เดือน อื่นๆ Total	37 75 40 83 71 112 418	3.73 3.83 3.73 3.61 3.62 3.69 3.69	0.804 0.828 0.847 0.641 0.684 0.736 0.744	0.522
	-มีอุปกรณ์ในการ ขนถ่ายเมื่อจำเป็น	ทุกวัน 4 ครั้งต่อ 1 เดือน 3 ครั้งต่อ 1 เดือน 2 ครั้งต่อ 1 เดือน 1 ครั้งต่อ 1 เดือน อื่นๆ Total	37 75 40 83 71 112 418	3.65 3.63 3.68 3.54 3.68 3.59 3.61	0.676 0.767 0.859 0.686 0.713 0.705 0.725	0.870
การจัดส่งมอบ สินค้า	-การบรรจุหีบห่อ	ทุกวัน 4 ครั้งต่อ 1 เดือน 3 ครั้งต่อ 1 เดือน 2 ครั้งต่อ 1 เดือน 1 ครั้งต่อ 1 เดือน อื่นๆ Total	37 75 40 83 71 112 418	4.16 4.09 4.10 4.18 4.32 4.26 4.20	0.866 0.681 0.744 0.735 0.692 0.780 0.744	0.407

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การจัดส่งมอบสินค้า	-ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	ทุกวัน	37	4.38	0.794	0.283
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	4.13	0.684	
3 ครั้งต่อ 1 เดือน		40	4.08	0.730		
2 ครั้งต่อ 1 เดือน		83	4.30	0.658		
1 ครั้งต่อ 1 เดือน		71	4.28	0.701		
อื่นๆ		112	4.27	0.735		
Total		418	4.24	0.712		
-	-มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	ทุกวัน	37	4.05	0.848	0.025
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.99	0.744	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.83	0.903	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	4.10	0.790	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.18	0.798	
		อื่นๆ	112	4.29	0.799	
		Total	418	4.11	0.810	
การบริการโดยรวม	-ความประทับใจในการบริการ	ทุกวัน	37	3.95	0.815	0.260
4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.95	0.787			
3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	4.05	0.783			
2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	4.04	0.756			
1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	4.23	0.701			
อื่นๆ	112	4.13	0.833			
Total	418	4.07	0.783			

ตารางที่ 4.39 แสดงรายละเอียดของค่าระดับนัยสำคัญในแต่ละด้านต่อความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ (ต่อ)

ด้าน	เรื่อง	ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าระดับนัยสำคัญ
การบริการโดยรวม	-โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	ทุกวัน	37	3.86	0.822	0.858
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.73	0.777	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.75	0.899	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.66	0.753	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.79	0.674	
		อื่นๆ	112	3.78	0.965	
		Total	418	3.75	0.825	
	-แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	ทุกวัน	37	3.68	0.747	0.888
		4 ครั้งต่อ 1 เดือน	75	3.60	0.805	
		3 ครั้งต่อ 1 เดือน	40	3.55	0.815	
		2 ครั้งต่อ 1 เดือน	83	3.70	0.745	
		1 ครั้งต่อ 1 เดือน	71	3.56	0.670	
		อื่นๆ	112	3.63	0.920	
		Total	418	3.62	0.799	

โดยสรุปแล้วความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัททางด้านพนักงาน ในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี ด้านการจัดส่งมอบสินค้า ในเรื่องมีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง

4.5 ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (โดยรวม)

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (โดยรวม) ในที่นี้สามารถจำแนกได้ 6 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม

โดยใช้การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้านใช้วิธีประเมินโดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมินใช้วิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของกองกิจการนักศึกษาจากผลการหาค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แสดงว่า มีความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.40 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (โดยรวม)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (โดยรวม)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงาน	418	3.9566	0.56933	มาก
ด้านเวลา	418	3.7010	0.75725	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	418	3.7464	0.63053	มาก
ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ	418	3.7273	0.60379	มาก
ด้านการจัดส่งมอบสินค้า	418	4.1858	0.62096	มาก
ด้านค่าบริการโดยรวม	418	3.8166	0.70728	มาก

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (โดยรวม) มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ทางด้านพนักงาน 3.9566 ด้านเวลา 3.7010 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง 3.7464 ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ 3.7273 ด้านจัดส่งมอบสินค้า 4.1858 และด้านค่าบริการโดยรวม 3.8166

เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแล้วพบว่าในทุกๆด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับเดียวกันคือ มีความพึงพอใจมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการพิจารณาในทุกๆด้านว่าในรายละเอียดปลีกย่อยในด้านใดมีค่าเฉลี่ยต่ำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านพนักงาน)

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านพนักงาน) ในที่นี้สามารถจำแนกได้ 8 เรื่อง คือ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ทำให้คำแนะนำและแก้ปัญหา แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความระมัดระวัง และไม่สร้างความเสียหาย และปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่

ตารางที่ 4.41 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านพนักงาน)

ด้านพนักงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1) มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี	418	4.13	0.750	มาก
2) สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น	418	4.00	0.809	มาก
3) มีความกระตือรือร้นและมีความเอาใจใส่ต่องาน	418	3.90	0.869	มาก
4) มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ	418	3.85	0.811	มาก
5) ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา	418	3.68	0.863	มาก
6) แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	418	3.94	0.782	มาก
7) มีความระมัดระวัง และไม่สร้างความเสียหาย	418	4.05	0.814	มาก
8) ปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่	418	4.10	0.742	มาก

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านพนักงาน) มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี 4.13 สื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น 4.00 มีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน 3.90 มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ทำ 3.85 ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหา 3.68 แต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย 3.94 มีความระมัดระวัง และไม่สร้างความเสียหาย 4.05 และปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่ 4.10

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านเวลา)

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านเวลา) ในที่นี้สามารถจำแนกได้ 2 เรื่อง คือ จัดส่งสินค้าตรงเวลา และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ตารางที่ 4.42 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านเวลา)

ด้านเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1) จัดส่งสินค้าตรงเวลา	418	3.83	0.942	มาก
2) ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	418	3.58	0.825	มาก

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านเวลา) มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา 3.83 และระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น 3.58

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นส่ง)

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นส่ง) ในที่นี้สามารถจำแนกได้ 3 เรื่อง คือ ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

ตารางที่ 4.43 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1) ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ/ผู้ส่งสินค้าสะดวก	418	3.91	0.790	มาก
2) มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	418	3.64	0.778	มาก
3) การเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ/ผู้ส่ง	418	3.69	0.773	มาก

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง) มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก 3.91 มีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 3.64 และการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง 3.69

4) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ)

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ) ในที่นี้สามารถจำแนกได้ 3 เรื่อง คือ สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์ ความสะอาดของรถและอุปกรณ์ และมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น

ตารางที่ 4.44 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ)

ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1) สภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์	418	3.87	0.802	มาก
2) ความสะอาดของรถและอุปกรณ์	418	3.69	0.744	มาก
3) มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น	418	3.61	0.725	มาก

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ) มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ในเรื่องสภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์ 3.87 ความสะอาดของรถและอุปกรณ์ 3.69 และมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น 3.61

5) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านการจัดส่งมอบสินค้า)

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านการจัดส่งมอบสินค้า) ในที่นี้สามารถจำแนกได้ 3 เรื่อง คือ การบรรจุหีบห่อ ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด และมีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง

ตารางที่ 4.45 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านการจัดส่งมอบสินค้า)

ด้านการจัดส่งมอบสินค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1) การบรรจุหีบห่อ	418	4.20	0.744	มาก
2) ใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด	418	4.24	0.712	มาก
3) มีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง	418	4.11	0.810	มาก

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ) มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ในเรื่องการบรรจุหีบห่อ 4.20 ใบก้ากับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด 4.24 และมีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง 4.11

6) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านการบริการโดยรวม)

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านการบริการโดยรวม) ในที่นี้สามารถจำแนกได้ 3 เรื่อง คือ ความประทับใจในการบริการ โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

ตารางที่ 4.46 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านการบริการโดยรวม)

ด้านการบริการโดยรวม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1) ความประทับใจในการบริการ	418	4.07	0.783	มาก
2) โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น	418	3.75	0.825	มาก
3) แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่	418	3.62	0.799	มาก

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ) มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ในเรื่องความประทับใจในการบริการ 4.07 โอกาสในการใช้บริการมากขึ้น 3.75 และแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ 3.62

จากการวิเคราะห์แล้วพบว่าระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน มีรายละเอียดปลีกย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำคือ

1) ด้านเวลา ในรายละเอียดเกี่ยวกับ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.58

2) ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ ในรายละเอียดเกี่ยวกับ มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น มีค่าเฉลี่ย 3.61

3) ด้านการบริการโดยรวม ในรายละเอียดเกี่ยวกับ แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ มีค่าเฉลี่ย 3.62

4.6 การวิเคราะห์การเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการ

โดยการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการในที่นี่สามารถจำแนกได้ 6 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านเวลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง ด้านอุปกรณ์ และยานพาหนะ ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และด้านการบริการโดยรวม

ตารางที่ 4.47 แสดงการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ฐานนิยม
พนักงาน	418	4
เวลา	418	1
ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง	418	5
อุปกรณ์และยานพาหนะ	418	6
การจัดส่งมอบสินค้า	418	2
การบริการโดยรวม	418	3

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการ โดยดูจากฐานนิยม มีรายละเอียดคือ พนักงานมีฐานนิยมเป็น 4 เวลา มีฐานนิยมเป็น 1 ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งมีฐานนิยมเป็น 5 อุปกรณ์และยานพาหนะมีฐานนิยมเป็น 6 การจัดส่งมอบสินค้ามีฐานนิยมเป็น 2 และการบริการโดยรวมมีฐานนิยมเป็น 3 ดังนั้นปัจจัย 3 อันดับแรกที่มีความสำคัญต่อลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทคือ เวลา การจัดส่งมอบสินค้า และการบริการโดยรวม ตามลำดับ

4.7 ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. จากประสบการณ์ในการรับบริการขนส่งของผู้ใช้บริการ ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญมากที่สุด

โดยจากประสบการณ์ในการรับบริการขนส่งของผู้ใช้บริการ ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญมากที่สุดในที่นี้สามารถจำแนกได้ 8 ด้าน คือ ส่งสินค้าถูกที่ถูกเวลา ส่งสินค้าผิดจำนวนรถชนิด สินค้าปลอดภัยครบถ้วน อยู่ในสภาพเรียบร้อย พนักงานแต่งกายสะอาดและสุภาพ ใบก่ากับราคาสินค้ามีความถูกต้องสมบูรณ์ ใบก่ากับราคาสินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อย ความสะอาด (กล่องบรรจุภัณฑ์ รถ อุปกรณ์) และอื่นๆ

ตารางที่ 4.48 แสดงจากประสบการณ์ในการรับบริการขนส่งของผู้ใช้บริการท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญมากที่สุด

ประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุด	จำนวน	ฐานนิยม
ส่งสินค้าถูกที่ถูกเวลา	418	1
ส่งสินค้าถูกจำนวนรถชนิด	418	2
สินค้าปลอดภัยครบถ้วนอยู่ในสภาพเรียบร้อย	418	3
พนักงานแต่งกายสะอาดและสุภาพ	418	0
ใบก่ากับราคาสินค้ามีความถูกต้องสมบูรณ์	418	4
ใบก่ากับราคาสินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อย	418	5
ความสะอาด (กล่องบรรจุภัณฑ์, รถ, อุปกรณ์)	418	0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการจำแนกได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่าจากประสบการณ์ในการรับบริการขนส่งของผู้ใช้บริการท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยดูจากฐานนิยม มีรายละเอียดคือ ส่งสินค้าถูกที่ถูกเวลามีฐานนิยมเป็น 1 ส่งสินค้าถูกจำนวนรถชนิดมีฐานนิยมเป็น 2 สินค้าปลอดภัยครบถ้วนอยู่ในสภาพเรียบร้อยมีฐานนิยมเป็น 3 พนักงานแต่งกายสะอาดและสุภาพมีฐานนิยมเป็น 0 ใบก่ากับราคาสินค้ามีความถูกต้องสมบูรณ์มีฐานนิยมเป็น 4 ใบก่ากับราคาสินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยมีฐานนิยมเป็น 5 และความสะอาด (กล่องบรรจุภัณฑ์, รถ, อุปกรณ์) มีฐานนิยมเป็น 0 ดังนั้นประเด็น 3 อันดับแรกที่มีความสำคัญต่อลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัทคือ ส่งสินค้าถูกที่ถูกเวลา ส่งสินค้าถูกจำนวนรถชนิด และสินค้าปลอดภัยครบถ้วนอยู่ในสภาพเรียบร้อย ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะด้านราคาค่าขนส่ง

โดยข้อเสนอแนะด้านราคาค่าขนส่งในนี้สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท คือ แพงไป เหมาะสมแล้ว และอื่นๆ

ตารางที่ 4.49 แสดงข้อเสนอแนะด้านราคาค่าขนส่ง

ข้อเสนอแนะด้านราคาค่าขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
แพงไป	35	8.4
เหมาะสมแล้ว	140	33.5
อื่นๆ	72	17.2
ไม่ตอบ	171	40.9
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการประมวลผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่า ข้อเสนอแนะด้านราคาค่าขนส่ง มีแพงไป 35 ราย เหมาะสมแล้ว 140 ราย อื่นๆ 72 และไม่ตอบ 171 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 8.4 33.5 17.2 และ 40.9 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะด้านการบรรจุหีบห่อ/บรรจุภัณฑ์

โดยข้อเสนอแนะด้านการบรรจุหีบห่อ/บรรจุภัณฑ์ในนี้สามารถจำแนกได้ 4 ประเภท คือ ใช้บรรจุภัณฑ์ที่น่ากลับมาใช้ใหม่ได้ ไม่ต้องมีบรรจุภัณฑ์ มีการขายบรรจุภัณฑ์ (แบบไปรษณีย์ไทย) และอื่นๆ

ตารางที่ 4.50 แสดงข้อเสนอแนะด้านการบรรจุหีบห่อ/บรรจุภัณฑ์

ข้อเสนอแนะด้านการบรรจุหีบห่อ/บรรจุภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บรรจุภัณฑ์ที่น่ากลับมาใช้ใหม่ได้	139	33.3
ไม่ต้องมีบรรจุภัณฑ์	9	2.2
มีการขายบรรจุภัณฑ์	28	6.7
อื่นๆ	73	17.5
ไม่ตอบ	169	40.4
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการประมวลผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่า ข้อเสนอแนะด้านการบรรจุหีบห่อ/บรรจุภัณฑ์ มีใช้บรรจุภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ 139 ราย ไม่ต้องมีบรรจุภัณฑ์ 9 ราย มีการขายบรรจุภัณฑ์ 28 ชิ้นๆ 73 และไม่ตอบ 169 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 33.3 2.2 6.7 17.5 และ 40.4 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะด้านเวลาในการขนส่ง

โดยข้อเสนอแนะด้านเวลาในการขนส่งในที่นี่สามารถจำแนกได้ 3 ประเภท คือ ควรส่งให้เร็วที่สุด ควรส่งให้ตามเวลาที่กำหนด และอื่นๆ

ตารางที่ 4.51 แสดงข้อเสนอแนะด้านเวลาในการขนส่ง

ข้อเสนอแนะด้านเวลาในการขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
ควรส่งให้เร็วที่สุด	89	21.3
ควรส่งให้ตามเวลาที่กำหนด	202	48.3
อื่นๆ	3	0.7
ไม่ตอบ	124	29.7
Total	418	100.0

จากข้อมูลทั่วไปที่ได้นำมาทำการประมวลผลได้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ราย พบว่า ข้อเสนอแนะด้านเวลาในการขนส่ง มีควรส่งให้เร็วที่สุด 89 ราย ควรส่งให้ตามเวลาที่กำหนด 202 ราย อื่นๆ 3 และ ไม่ตอบ 124 ราย ซึ่งคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ คือ 21.3 48.3 0.7 และ 29.7 ตามลำดับ

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เรื่อง พนักงาน

- 1) อยากให้มีการแต่งกายเรียบร้อยมากขึ้น
- 2) อยากให้มีการเพิ่มพนักงานในการทำงานและรับงานมากขึ้น
- 3) อยากให้มีการเพิ่มพนักงานติครด,
- 4) อยากให้มีการอบรมพนักงานให้มีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรู้เรื่องกว่านี้
- 5) อยากให้การโทรติดต่อกับทางบริษัททำได้สะดวกมากขึ้น

เรื่อง เวลา

- 1) อยากให้มีการจัดส่งสินค้าให้เร็วขึ้นและส่งตรงตามเวลาที่กำหนด
- 2) อยากให้มีการจัดการทางด้านเวลาในการดำเนินการเรื่องเอกสารให้เร็วขึ้น
- 3) อยากให้มีการยืดเวลาในการรับงานมากขึ้น

เรื่อง ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง

- 1) อยากให้มีการ โทรแจ้งเมื่อเกิดเหตุการณ์รถเสียขึ้น

เรื่อง อุปกรณ์และยานพาหนะ

- 1) อยากให้มีการขนส่งสินค้าที่ถูกสถานที่และแม่นยำมากขึ้น
- 2) อยากให้รถที่มารับและส่งสินค้ามีหลังคาที่ช่วยในการป้องกันสินค้า
- 3) อยากให้มีอุปกรณ์ที่จะช่วยในการขนถ่ายสินค้าทั้งขาขึ้นและขาลงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 4) อยากให้มีการบริการทางด้านขนส่งสินค้าจากกลับ

เรื่อง การจัดส่งมอบสินค้า

- 1) อยากให้เอกสารมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ก่อนที่เอกสารถึงมือลูกค้า
- 2) อยากให้มีคู่มือสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย
- 3) อยากให้มีการใช้บรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดเท่ากับสินค้า

เรื่อง เพิ่มเติม

- 1) อยากให้มีการเพิ่มเที่ยวรถในการขนส่งในแต่ละวันและเพิ่มวันในการขนส่งให้มากขึ้น
- 2) อยากให้มีการขนส่งที่เร็วเป็นพิเศษบ้างในบางโอกาส
- 3) อยากให้มีการปรับราคาค่าขนส่งให้ลดลง
- 4) อยากให้มีการเพิ่ม โปร โมชั่น ในการขนส่ง
- 5) อยากให้มีการทำป้ายชื่อบริษัทที่สังเกตเห็นได้ง่าย
- 6) อยากให้มีการ โทรแจ้งวันหยุดของทางบริษัทล่วงหน้า

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการ และจากประสบการณ์ในการรับบริการขนส่งของผู้ใช้บริการท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญมากที่สุด สามารถสรุปด้านปัญหาด้านลูกค้าให้ความสำคัญ และด้านประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 4.52 แสดงความสัมพันธ์ของด้านปัญหา ด้านลูกค้าให้ความสำคัญ และด้านประเด็นสำคัญ

ด้านปัญหา	ด้านลูกค้าให้ความสำคัญ	ด้านประเด็นสำคัญ
1) ด้านเวลา - ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	1) ด้านเวลา	1) ด้านส่งสินค้าถูกที่ถูกลงเวลา
2) ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ - มีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อ จำเป็น	2) ด้านการจัดส่งมอบสินค้า	2) ด้านส่งสินค้าถูกจำนวนถูกชนิด
3) ด้านการบริการ โดยรวม - แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการ หรือไม่	3) ด้านการบริการ โดยรวม	3) ด้านสินค้าปลอดภัยครบถ้วนอยู่ใน สภาพเรียบร้อย

จากตารางที่ 4.52 มีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ทางด้านปัญหาให้ความสำคัญทางด้านเวลาเป็นอันดับ 1 ในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา
ต่างๆที่เกิดขึ้น ทางด้านอุปกรณ์และยานพาหนะเป็นอันดับ 2 ในเรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อ
จำเป็น และทางด้านบริการโดยรวมเป็นอันดับ 3 ในเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

ทางด้านลูกค้าให้ความสำคัญให้ความสำคัญทางด้านเวลาเป็นอันดับ 1 ทางด้านการจัดส่งมอบสินค้า
เป็นอันดับ 2 ทางด้านการบริการ โดยรวมเป็นอันดับ 3

ทางด้านประเด็นสำคัญให้ความสำคัญทางด้านส่งสินค้าถูกที่ถูกลงเวลาเป็นอันดับ 1 ทางด้านส่งสินค้า
ถูกจำนวนถูกชนิดเป็นอันดับ 2 ทางด้านสินค้าปลอดภัยครบถ้วนอยู่ในสภาพเรียบร้อยเป็นอันดับ 3

สรุปผลการวิเคราะห์จากตาราง

ด้านปัญหากับด้านลูกค้าให้ความสำคัญมีด้านที่สอดคล้องกันคือ ด้านเวลา ด้านการบริการ โดยรวม
และเมื่อพิจารณาจากด้านประเด็นสำคัญจะเน้นในเรื่องของสินค้าเป็นสำคัญ ส่วนด้านที่ไม่สอดคล้อง
กันคือ ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะของด้านปัญหา และด้านการจัดส่งมอบสินค้าของด้านลูกค้าให้
ความสำคัญ โดยในด้านการจัดส่งมอบสินค้านั้นลูกค้าให้ความสำคัญแต่เมื่อผลจากการประเมินที่ได้
จากแบบสอบถามแล้วพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและให้ค่าเฉลี่ยทางด้านความพึงพอใจสูง
แต่ในด้านการอุปกรณ์และยานพาหนะลูกค้าให้ความสำคัญและให้ค่าเฉลี่ยทางด้านความพึงพอใจต่ำ

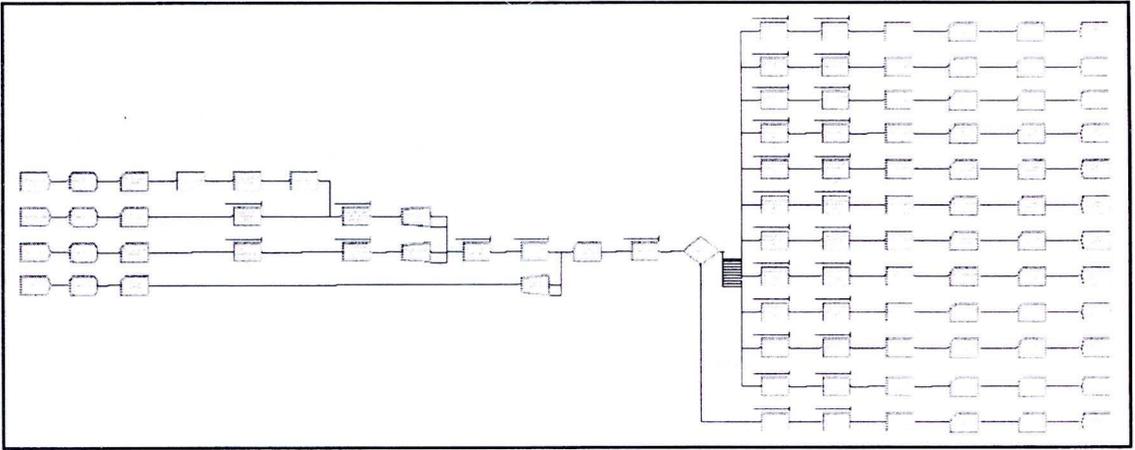
เป็นอันดับ 2 ทำให้ผู้วิจัยจะต้องนำเอาด้านอุปกรณ์และยานพาหนะมาทำการปรับปรุง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำปัญหาที่ได้มาทำการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ โดยปัญหาที่จะนำมาแก้ไขมีทั้งหมด 3 ปัญหาคือ ด้านเวลาในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะในเรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น ด้านการบริการโดยรวมในเรื่องแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

4.8 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้า

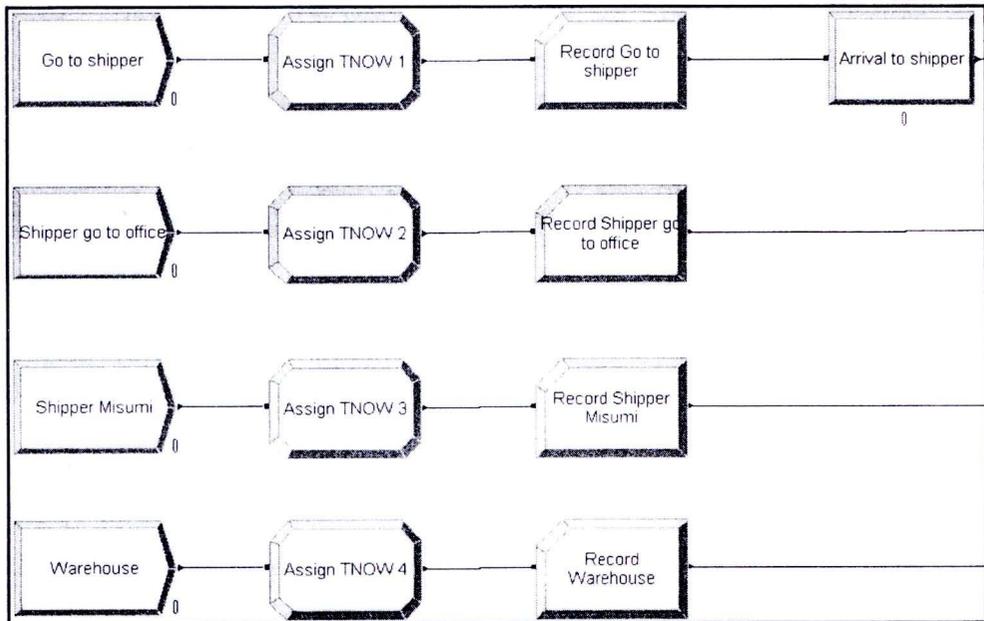
จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังสรุปในตารางที่ 4.52 พบว่าระดับความพึงพอใจที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับคือ ด้านเวลาในส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.58 ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะในส่วนของมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็นซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.61 และด้านการบริการโดยรวมในส่วนของแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.62 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำเสนอแนวทางการแก้ไข โดยปัญหาที่ 1 และ 2 จะทำการแก้ไขโดยการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมอารีน่า และปัญหาสุดท้ายจะเป็นการให้ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.8.1 แนวทางการแก้ไข

ได้มีการแก้ไขปัญหาโดยการนำเอาทฤษฎีเข้ามาใช้ โดยมีรายละเอียดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังรูปที่ 1



รูปที่ 4.2 แสดงการจำลองสถานการณ์โดยรวมบนโปรแกรมอารีน่า

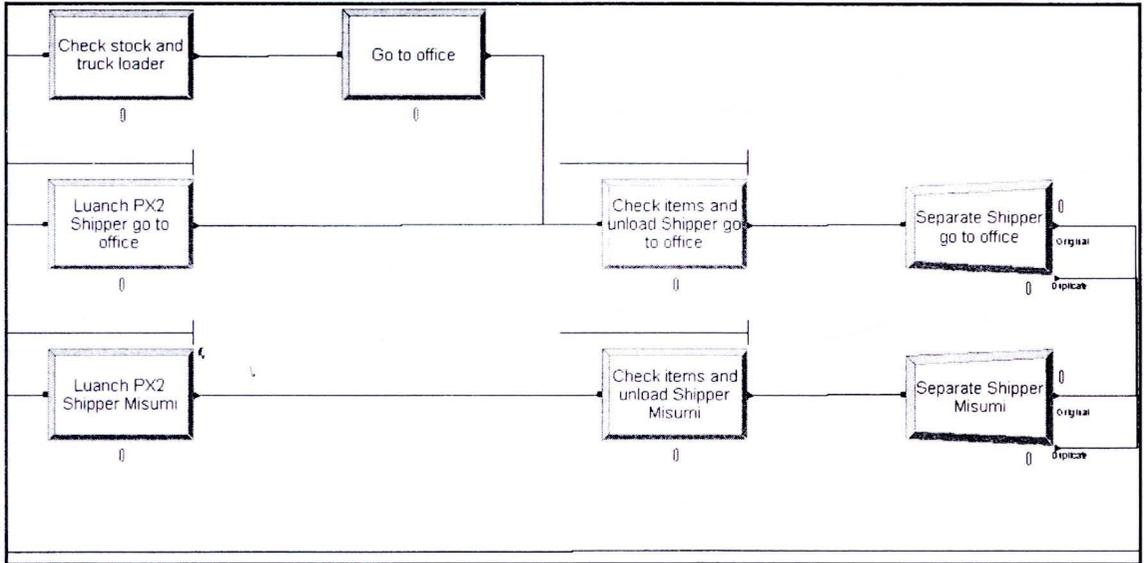


รูปที่ 4.3 แสดงการจำลองสถานการณ์โดยรวมบนโปรแกรมอารีน่าในส่วนที่ 1

ในรูปที่ 4.3 นี้เป็นการกำหนดการเข้ามาของสินค้าที่จะส่งให้ลูกค้าโดยการเข้ามีทั้งหมด 4 รูปแบบ คือ

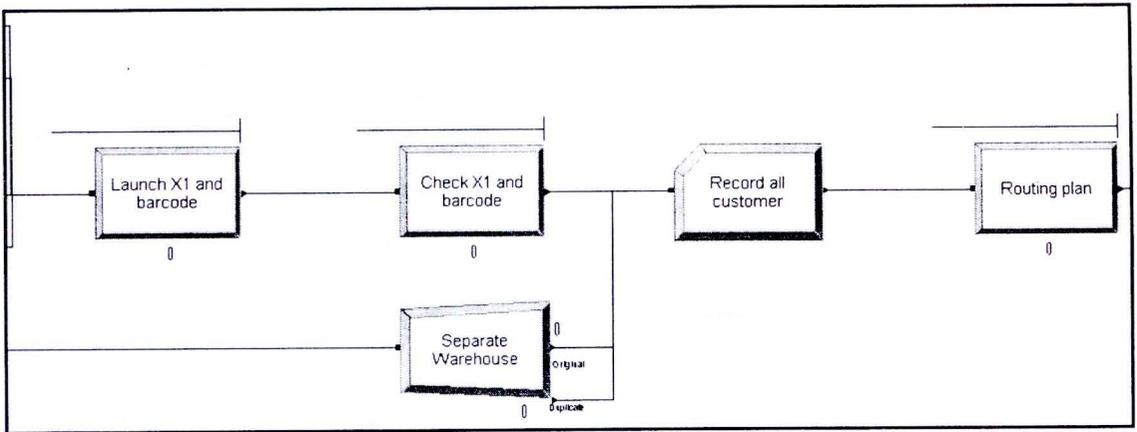
- 1) ทางบริษัทไปรับสินค้าจากทางลูกค้าโดยลูกค้ากลุ่มนี้มีการนัดและตกลงกับทางบริษัทล่วงหน้าไว้แล้วซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไป
- 2) ลูกค้านำสินค้ามาส่งที่บริษัทเองโดยลูกค้ากลุ่มนี้เป็นลูกค้าทั่วไป
- 3) ลูกค้านำสินค้ามาส่งที่บริษัทเองโดยลูกค้ากลุ่มนี้เป็นลูกค้าประจำ
- 4) สินค้าจากทางคลังสินค้าที่ลูกค้าได้เช่าคลังในการจัดเก็บและจ้างส่งสินค้าโดยลูกค้ากลุ่มนี้เป็นลูกค้าประจำ

จากนั้นจึงเป็นการกำหนดการจับเวลาตั้งแต่สินค้าเข้ามาจนกระทั่งส่งสินค้าถึงปลายทาง ต่อมาเป็นขั้นตอนของการนับจำนวนการเข้ามาของลูกค้าที่จะนำสินค้าส่งให้ผู้รับสินค้าปลายทาง และสุดท้ายเป็นส่วนของการที่บริษัทขับรถออกไปที่บริษัทลูกค้าเพื่อรับสินค้า



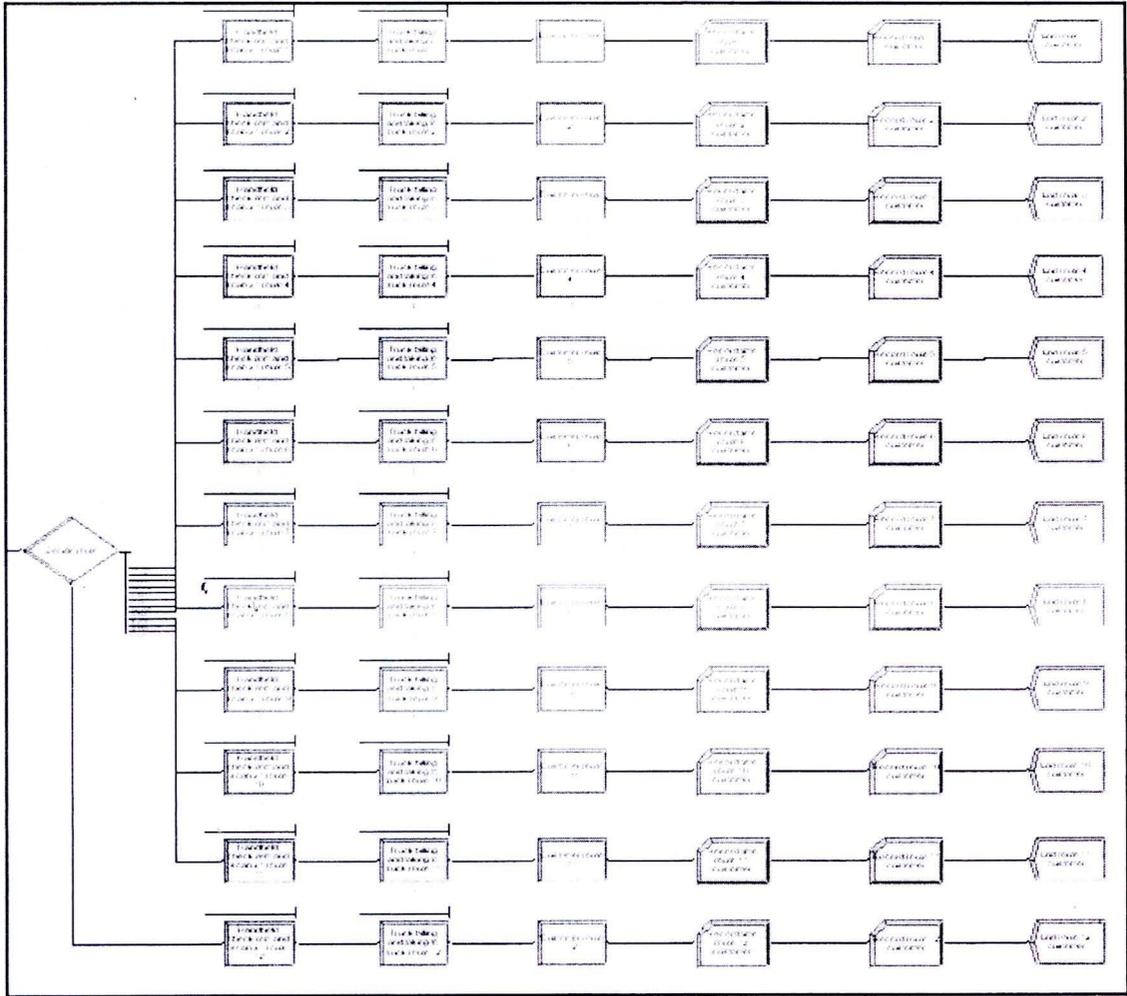
รูปที่ 4.4 แสดงการจำลองสถานการณ์โดยรวมบนโปรแกรมอารีนาในส่วนที่ 2

ในรูปที่ 4.4 นี้เป็นรูปที่แสดงการทำงานต่อจากรูปที่ 4.3 โดยทางด้านบนเป็นส่วนที่ต่อจากการที่บริษัทขับรถออกไปที่บริษัทลูกค้าเพื่อรับสินค้าจากนั้นจึงทำการรับสินค้าและขับรถกลับมาที่บริษัท แต่การที่ลูกค้านำสินค้ามาส่งที่บริษัทเองนั้นจะมีขั้นตอนที่แตกต่างจากการที่บริษัทขับรถออกไปที่บริษัทลูกค้า ในส่วนของลูกค้านำสินค้ามาส่งที่บริษัทเองนั้นทางบริษัทจะต้องทำการออกเอกสารเพื่อทำการแจกแจงรายการสินค้าและเช็คสินค้า โดยหลังจากทำการออกเอกสารเสร็จก็ทำการเช็คชนิดและจำนวนของสินค้า ขนสินค้าลงจากรถ และคัดแยกสินค้าเพื่อนำส่งสินค้าไปส่งยังปลายทาง



รูปที่ 4.5 แสดงการจำลองสถานการณ์โดยรวมบนโปรแกรมอาร์รึนำในส่วนที่ 3

ในรูปที่ 4.5 นี้เป็นรูปที่แสดงการทำงานต่อจากรูปที่ 4.4 โดยหลังจากทำการคัดแยกสินค้าแล้วทางบริษัทจึงทำการออกใบกำกับสินค้าและออกบาร์โค้ด จากนั้นจึงทำการเช็คสินค้าและติดบาร์โค้ด โดยในรูปนี้จะมีการคัดแยกสินค้าเพื่อนำส่งสินค้าไปยังปลายทางของซึ่งเป็นสินค้าของลูกค้าที่ได้เช่าคลังในการจัดเก็บ และในจุดนี้มีการนับจำนวนลูกค้าปลายทางที่จะต้องไปส่ง ซึ่งในขั้นตอนนี้สุดท้ายคือการจัดเส้นทางและแยกประเภทสินค้าที่จะไปส่งยังลูกค้าปลายทาง



รูปที่ 4.6 แสดงการจำลองสถานการณ์โดยรวมบนโปรแกรมอริโน่าในส่วนที่ 4

ในรูปที่ 4.6 นี้เป็นรูปที่แสดงการทำงานต่อจากรูปที่ 4.5 เป็นการแยกสินค้าไปตามเส้นทางในการขนส่งโดยเส้นทางในการขนส่งมีทั้งหมด 12 เส้นทาง ซึ่งในแต่ละเส้นทางก็จะมีการทำงานที่เหมือนกันคือทำการเช็คสินค้าออกจากระบบโดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ จากนั้นจึงทำเช็คสินค้าก่อนและนำสินค้าขึ้นรถ แล้วทำการส่งสินค้าให้กับลูกค้าปลายทาง จากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลของเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนจบรวมทั้งการนับจำนวนลูกค้าที่ไปส่งในแต่ละเส้นทาง และจบการทำงานในแต่ละเส้นทาง

ดังนั้นในการออกแบบการทดลองนี้ที่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงได้ คือ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน โดยการใช้ทฤษฎี Lean และ ECRS มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการลดระยะเวลาในขั้นตอนบางขั้นตอนของการทำงานโดยมีการสร้างหรือใช้อุปกรณ์ช่วยในการลดระยะเวลา คือการศึกษาการลดระยะเวลาในการทำงานที่ไม่จำเป็น

2) ระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ (Process Time) ของแต่ละขั้นตอนเข้าไปในแบบจำลองสถานการณ์ (Simulation Model) โดยใช้โปรแกรมอารีน่า นั้นใช้ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์หัวหน้างาน การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลที่ได้ก็นำมาใช้ในโปรแกรมอารีน่า ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบการกระจายตัวข้อมูลของระยะเวลาในการดำเนินการที่ใช้เป็นตัวแทนของระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของแบบจำลองสถานการณ์ในงานวิจัยนี้สามารถสรุปตามประเภทของการบริการได้ดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 แสดงระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

ระยะเวลาในการทำงาน (เริ่ม-สิ้นสุด)	ขั้นตอนในการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินการ (ชั่วโมง)
9.00 น.	อัตราการเข้ามาในการที่ทางบริษัทไปรับสินค้าจากทางลูกค้า	NORM(19.9, 5.22)
9.00 น.	อัตราการเข้ามาในการที่ลูกค้านำสินค้ามาส่งที่บริษัท (ลูกค้าทั่วไป)	TRIA(-0.5, 0.267, 2.5)
9.00 น.	อัตราการเข้ามาในการที่ลูกค้านำสินค้ามาส่งที่บริษัท (ลูกค้าประจำ)	Constant = 1
9.00 น.	อัตราการเข้ามาในการที่สินค้าออกจากคลังสินค้า	Constant = 1
9.00-19.00 น.	ทางบริษัทขับรถไปที่บริษัทลูกค้า	$0.999 + 2.75 * \text{BETA}(0.821, 0.952)$
9.00-19.00 น.	การเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถ	TRIA(0.14, 0.359, 0.87)
9.00-19.00 น.	นำสินค้ากลับมาที่บริษัท	$0.53 + 3.24 * \text{BETA}(1.91, 1.55)$
9.00-19.00 น.	การออกไป PX2 (ใช้ในการแจกแจงสินค้าและตรวจเช็คสินค้า)	$0.07 + 0.12 * \text{BETA}(1.29, 1.55)$
9.00-19.00 น.	การเช็คชนิดและจำนวนของสินค้าบนสินค้าลงจากรถ และคัดแยกสินค้า	TRIA(0.25, 0.555, 0.86)
9.00-19.00 น.	การออกไปกำกับสินค้า (X1) และออกบาร์โค้ด	TRIA(0, 0.006, 0.02)
9.00-19.00 น.	การเช็คสินค้าและติดบาร์โค้ด	TRIA(0, 0.0096, 0.02)
9.00-19.00 น.	การแยกสินค้าไปในแต่ละเส้นทาง	TRIA(0, 0.006, 0.02)

ตารางที่ 4.53 แสดงระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน (ต่อ)

ระยะเวลาในการทำงาน (เริ่ม-สิ้นสุด)	ขั้นตอนในการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินการ (ชั่วโมง)
3.00-6.00 น.	การเช็คสินค้าออกจากระบบโดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ (ทั้ง 12 เส้นทาง)	TRIA(0, 0.007, 0.01)
3.00-6.00 น.	การเช็คสินค้าก่อนและนำสินค้าขึ้นรถ (ทั้ง 12 เส้นทาง)	TRIA(0, 0.0082, 0.02)
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 1	TRIA(2.14, 2.28, 2.52)
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 2	$2.31 + 0.44 * BETA(1.64, 1.82)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 3	$2.19 + 0.41 * BETA(1.36, 1.24)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 4	$2.15 + GAMM(0.0885, 3.01)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 5	$2.2 + 0.8 * BETA(1.47, 1.51)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 6	$2.2 + 0.39 * BETA(1.62, 1.31)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 7	$2.2 + 0.33 * BETA(1.73, 1.62)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 8	$2.3 + 0.46 * BETA(1.67, 1.87)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 9	$2.19 + 0.32 * BETA(1.57, 1.4)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 10	$2.29 + 0.51 * BETA(1.69, 1.51)$
6.00-19.00 น.	การขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ 11	$2.37 + 0.38 * BETA(1.54, 1.56)$

3) แนวทางการแก้ไขในปัญหาที่ 3 ทางผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎี CRM เข้ามาช่วยในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4.8.2 ผลการแก้ไขปัญหาที่ 1 เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

โดยในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นนั้น ได้มีการนำข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับทางด้านเวลา มาพิจารณาด้วยคือ ลูกค้ายกให้มีการจัดส่งสินค้าให้เร็วขึ้นและส่งตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัญหามาจากขั้นตอนก่อนการนำสินค้าส่งไปยังลูกค้าปลายทางในที่นี่มีทั้งหมด 2 ขั้นตอน คือขั้นตอนการเช็คสินค้าออกจากระบบโดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ และขั้นตอนของการทำการเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถในรูปที่ 4.6 โดยทั้ง 2 ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแต่จำเป็นต้องทำ (Necessary Non-Value Adding Activity, NNVA) และทั้ง 2

ขั้นตอนเป็นขั้นตอนการทำงานที่เกิดขึ้นก่อนการนำสินค้าไปส่งให้กับลูกค้าปลายทาง ถ้าเกิด 2 ขั้นตอนนี้เกิดการทำงานซ้ำจะส่งผลกระทบต่อการทำงานส่งสินค้าไปให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการแก้ไขปัญหาทั้ง 2 ขั้นตอน โดยมีการแก้ไขดังต่อไปนี้

1) ทำการแก้ปัญหาในขั้นตอนการเช็คสินค้าออกจากระบบโดยการเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ จากการเก็บข้อมูลการทำงานพบว่าในขั้นตอนการเช็คสินค้ามีการใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์จำนวน 6 เครื่อง ซึ่งจากการจำลองสถานการณ์พบว่า อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ทำให้เกิดการรอคิวของสินค้าเกิดขึ้น ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้ทำการจำลองสถานการณ์โดยการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ผลการจำลองสถานการณ์โดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ในปัจจุบัน (As-Is) จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000199 เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00000224 เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000202 เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000201 เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000202 เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000194 เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000211 เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.0000018 เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000214 เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000229 เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.0000018 เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000205 ดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ในปัจจุบัน

กระบวนการ เช็คสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)			
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)
เส้นทางที่ 1	0.00000199	0.00	0.00000159	0.00000228
เส้นทางที่ 2	0.00000224	0.00	0.00000166	0.00000261
เส้นทางที่ 3	0.00000202	0.00	0.00000148	0.00000248
เส้นทางที่ 4	0.00000201	0.00	0.00000156	0.00000252
เส้นทางที่ 5	0.00000202	0.00	0.00000105	0.00000380
เส้นทางที่ 6	0.00000194	0.00	0.00000137	0.00000241
เส้นทางที่ 7	0.00000211	0.00	0.00000148	0.00000292
เส้นทางที่ 8	0.0000018	0.00	0.00000114	0.00000256
เส้นทางที่ 9	0.00000214	0.00	0.00000133	0.00000337
เส้นทางที่ 10	0.00000229	0.00	0.00000189	0.00000262

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ในปัจจุบัน (ต่อ)

กระบวนการ เช็คสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)			
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)
เส้นทางที่ 11	0.0000018	0.00	0.00000102	0.00000230
เส้นทางที่ 12	0.00000205	0.00	0.00000125	0.00000243

(2) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 1 เครื่อง จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000038 ลดระยะเวลารอคอยได้ 80.90% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00000044 ลดระยะเวลารอคอยได้ 80.35% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000044 ลดระยะเวลารอคอยได้ 78.21% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000035 ลดระยะเวลารอคอยได้ 82.58% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000044 ลดระยะเวลารอคอยได้ 78.21% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000043 ลดระยะเวลารอคอยได้ 77.83% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000040 ลดระยะเวลารอคอยได้ 81.04% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00000035 ลดระยะเวลารอคอยได้ 80.55% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000035 ลดระยะเวลารอคอยได้ 83.64% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000037 ลดระยะเวลารอคอยได้ 83.84% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00000033 ลดระยะเวลารอคอยได้ 81.66% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000045 ลดระยะเวลารอคอยได้ 78.04% ดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 1 เครื่อง

กระบวนการ เช็คสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000038	0.00	0.00000027	0.00000055	80.90
เส้นทางที่ 2	0.00000044	0.00	0.00000019	0.00000074	80.35
เส้นทางที่ 3	0.00000044	0.00	0.00000015	0.00000083	78.21
เส้นทางที่ 4	0.00000035	0.00	0.00000019	0.00000063	82.58

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 1 เครื่อง (ต่อ)

กระบวนการ เช็คลินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 5	0.00000044	0.00	0.00000018	0.00000079	78.21
เส้นทางที่ 6	0.00000043	0.00	0.00000022	0.00000068	77.83
เส้นทางที่ 7	0.00000040	0.00	0.00000016	0.00000054	81.04
เส้นทางที่ 8	0.00000035	0.00	0.00000014	0.00000057	80.55
เส้นทางที่ 9	0.00000035	0.00	0.00000016	0.00000059	83.64
เส้นทางที่ 10	0.00000037	0.00	0.00000015	0.00000062	83.84
เส้นทางที่ 11	0.00000033	0.00	0.00000011	0.00000059	81.66
เส้นทางที่ 12	0.00000045	0.00	0.00000024	0.00000084	78.04

(3) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 2 เครื่อง จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000006 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 96.98% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00000008 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 96.42% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000006 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 97.02% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000006 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 97.01% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000004 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 98.01% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000006 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 96.90% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000008 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 96.20% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00000008 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 95.55% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000006 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 97.19% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000009 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 96.06% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00000010 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 94.44% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000008 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 96.09% ดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 2 เครื่อง

กระบวนการ เช็คสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000006	0.00	0.00000001	0.00000009	96.98
เส้นทางที่ 2	0.00000008	0.00	0.00	0.00000019	96.42
เส้นทางที่ 3	0.00000006	0.00	0.00	0.00000023	97.02
เส้นทางที่ 4	0.00000006	0.00	0.00000001	0.00000014	97.01
เส้นทางที่ 5	0.00000004	0.00	0.00	0.00000013	98.01
เส้นทางที่ 6	0.00000006	0.00	0.00	0.00000011	96.90
เส้นทางที่ 7	0.00000008	0.00	0.00000002	0.00000013	96.20
เส้นทางที่ 8	0.00000008	0.00	0.00	0.00000027	95.55
เส้นทางที่ 9	0.00000006	0.00	0.00	0.00000015	97.19
เส้นทางที่ 10	0.00000009	0.00	0.00	0.00000021	96.06
เส้นทางที่ 11	0.00000010	0.00	0.00	0.00000032	94.44
เส้นทางที่ 12	0.00000008	0.00	0.00000005	0.00000013	96.09

(4) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 3 เครื่อง จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.49% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.50% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.50% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.50% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000002 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 98.96% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.44% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.56% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00000002 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 98.88% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.51% ดังตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 3 เครื่อง

กระบวนการ เช็คลินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000001	0.00	0.00	0.00000002	99.49
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00000002	100
เส้นทางที่ 3	0.00000001	0.00	0.00	0.00000003	99.50
เส้นทางที่ 4	0.00000001	0.00	0.00	0.00000010	99.50
เส้นทางที่ 5	0.00000001	0.00	0.00	0.00000009	99.50
เส้นทางที่ 6	0.00000002	0.00	0.00	0.00000011	98.96
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00000003	100
เส้นทางที่ 8	0.00000001	0.00	0.00	0.00000005	99.44
เส้นทางที่ 9	0.00	0.00	0.00	0.00000003	100
เส้นทางที่ 10	0.00000001	0.00	0.00	0.00000007	99.56
เส้นทางที่ 11	0.00000002	0.00	0.00	0.00000012	98.88
เส้นทางที่ 12	0.00000001	0.00	0.00	0.00000007	99.51

(5) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 4 เครื่อง จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% ดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 4 เครื่อง

กระบวนการ เช็คลินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00000003	100
เส้นทางที่ 3	0.00	0.00	0.00	0.00000001	100
เส้นทางที่ 4	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 5	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 6	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 8	0.00	0.00	0.00	0.00000001	100
เส้นทางที่ 9	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 10	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 11	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 12	0.00	0.00	0.00	0.00	100

(6) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 5 เครื่อง จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% ดังตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 5 เครื่อง

กระบวนการ เช็คสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 3	0.00	0.00	0.00	0.00000001	100
เส้นทางที่ 4	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 5	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 6	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 8	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 9	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 10	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 11	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 12	0.00	0.00	0.00	0.00	100

(7) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 6 เครื่อง จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลารอคอยได้ 100% ดังตารางที่ 4.60

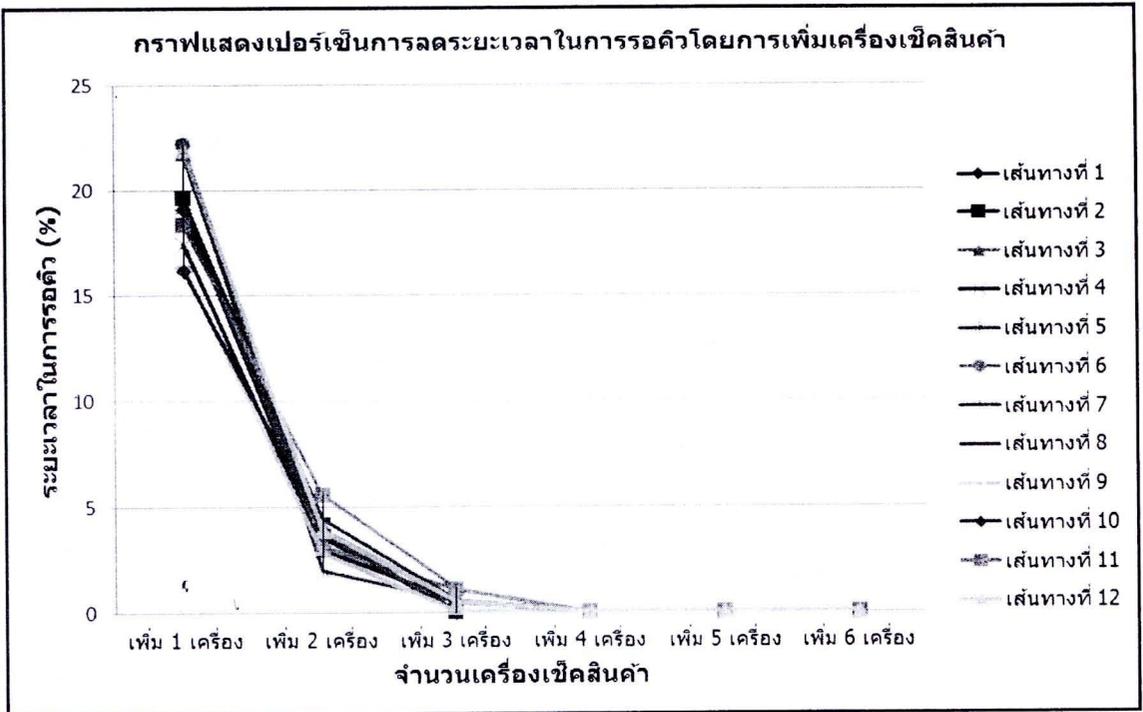
ตารางที่ 4.60 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ 6 เครื่อง

กระบวนการ เช็คสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 3	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 4	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 5	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 6	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 8	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 9	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 10	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 11	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 12	0.00	0.00	0.00	0.00	100

สรุปจากปัญหาในขั้นตอนการเช็คสินค้าออกจากระบบโดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ ทำการแก้ไขโดยการเพิ่มจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนการเช็คสินค้าออกจากระบบโดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวของการทำงานให้ได้มากที่สุดและสามารถส่งต่อไปยังขั้นตอนต่อไปได้เร็วที่สุด ซึ่งในปัจจุบันเครื่องมือที่ใช้ในการเช็คสินค้านี้มีทั้งหมด 6 เครื่องและใช้ในการเช็คสินค้านี้ร่วมกันภายในการขนส่งทั้ง 12 เส้นทางของการขนส่ง โดยจากการจำลองสถานการณ์แล้วพบว่าจะต้องทำการเพิ่มจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการเช็คสินค้านี้ 4 เครื่องเพื่อให้ระยะเวลาในการรอคิวเป็น 0 ในทุกๆ เส้นทางของการขนส่งดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 แสดงเปอร์เซ็นต์การลดระยะเวลาในการรอคิวโดยการเพิ่มเครื่องเช็คอินค้ำ

กระบวนการ เช็คอินค้ำ	ลดระยะเวลาในการรอคิวได้ (%)					
	เพิ่มเครื่อง มือ 1 เครื่อง	เพิ่มเครื่อง มือ 2 เครื่อง	เพิ่มเครื่อง มือ 3 เครื่อง	เพิ่มเครื่อง มือ 4 เครื่อง	เพิ่มเครื่อง มือ 5 เครื่อง	เพิ่มเครื่อง มือ 6 เครื่อง
เส้นทางที่ 1	80.90	96.98	99.49	100	100	100
เส้นทางที่ 2	80.35	96.42	100	100	100	100
เส้นทางที่ 3	78.21	97.02	99.50	100	100	100
เส้นทางที่ 4	82.58	97.01	99.50	100	100	100
เส้นทางที่ 5	78.21	98.01	99.50	100	100	100
เส้นทางที่ 6	77.83	96.90	98.96	100	100	100
เส้นทางที่ 7	81.04	96.20	100	100	100	100
เส้นทางที่ 8	80.55	95.55	99.44	100	100	100
เส้นทางที่ 9	83.64	97.19	100	100	100	100
เส้นทางที่ 10	83.84	96.06	99.56	100	100	100
เส้นทางที่ 11	81.66	94.44	98.88	100	100	100
เส้นทางที่ 12	78.04	96.09	99.51	100	100	100



รูปที่ 4.7 แสดงกราฟเปอร์เซ็นต์การลดระยะเวลาในการรอคิวโดยการเพิ่มเครื่องเช็คสินค้า

2) ทำการแก้ปัญหาในขั้นตอนของการเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถ จากการเก็บข้อมูลการทำงานพบว่าในขั้นตอนของการเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถมีพนักงานที่ทำงานในขั้นตอนนี้ จำนวน 6 คนซึ่งจากการจำลองสถานการณ์พบว่า พนักงานไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ทำให้เกิดการรอคิวของสินค้าเกิดขึ้น ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้ทำการจำลองสถานการณ์โดยการเพิ่มจำนวนพนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ผลการจำลองสถานการณ์โดยการเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถในปัจจุบัน (As-Is) จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00012726 เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00012875 เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00013053 เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00012664 เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00012605 เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00012863 เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00012805 เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00012711 เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00012658 เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00013148 เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00013099 เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00012827 ดังตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยการเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถในปัจจุบัน

กระบวนการเช็ค สินค้าและนำสินค้า ขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)			
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)
เส้นทางที่ 1	0.00012726	0.00	0.00011165	0.00014716
เส้นทางที่ 2	0.00012875	0.00	0.00011648	0.00014304
เส้นทางที่ 3	0.00013053	0.00	0.00010592	0.00015188
เส้นทางที่ 4	0.00012664	0.00	0.00011274	0.00013821
เส้นทางที่ 5	0.00012605	0.00	0.00010825	0.00014299
เส้นทางที่ 6	0.00012863	0.00	0.00010506	0.00014043
เส้นทางที่ 7	0.00012805	0.00	0.00010906	0.00014313
เส้นทางที่ 8	0.00012711	0.00	0.00010421	0.00014485
เส้นทางที่ 9	0.00012658	0.00	0.00010751	0.00014755
เส้นทางที่ 10	0.00013148	0.00	0.00010679	0.00014642
เส้นทางที่ 11	0.00013099	0.00	0.00009744	0.00015961
เส้นทางที่ 12	0.00012827	0.00	0.00010169	0.00013749

(2) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 1 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00003590 ลดระยะเวลารอคอยได้ 71.79% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00003664 ลดระยะเวลารอคอยได้ 71.54% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00003612 ลดระยะเวลารอคอยได้ 72.33% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00003654 ลดระยะเวลารอคอยได้ 71.15% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00003632 ลดระยะเวลารอคอยได้ 71.19% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00003574 ลดระยะเวลารอคอยได้ 72.21% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00003695 ลดระยะเวลารอคอยได้ 71.14% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00003576 ลดระยะเวลารอคอยได้ 71.87% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00003530 ลดระยะเวลารอคอยได้ 72.11% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00003398 ลดระยะเวลารอคอยได้ 74.16% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00003531 ลดระยะเวลารอคอยได้ 74.06% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00003557 ลดระยะเวลารอคอยได้ 72.27% ดังตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 1 คน

กระบวนการ เช็คสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00003590	0.00	0.00003084	0.00004251	71.79
เส้นทางที่ 2	0.00003664	0.00	0.00002993	0.00004174	71.54
เส้นทางที่ 3	0.00003612	0.00	0.00002914	0.00004222	72.33
เส้นทางที่ 4	0.00003654	0.00	0.00003109	0.00004504	71.15
เส้นทางที่ 5	0.00003632	0.00	0.00002932	0.00004575	71.19
เส้นทางที่ 6	0.00003574	0.00	0.00002681	0.00004187	72.21
เส้นทางที่ 7	0.00003695	0.00	0.00003177	0.00004374	71.14
เส้นทางที่ 8	0.00003576	0.00	0.00003033	0.00004311	71.87
เส้นทางที่ 9	0.00003530	0.00	0.00002567	0.00004502	72.11
เส้นทางที่ 10	0.00003398	0.00	0.00002648	0.00004128	74.16
เส้นทางที่ 11	0.00003531	0.00	0.00002794	0.00004560	74.06
เส้นทางที่ 12	0.00003557	0.00	0.00003042	0.00004239	72.27

(3) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 2 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00001037 ลดระยะเวลารอคอยได้ 91.85% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00001073 ลดระยะเวลารอคอยได้ 91.67% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00001032 ลดระยะเวลารอคอยได้ 92.09% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000985 ลดระยะเวลารอคอยได้ 92.22% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00001011 ลดระยะเวลารอคอยได้ 91.98% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000953 ลดระยะเวลารอคอยได้ 92.59% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000996 ลดระยะเวลารอคอยได้ 92.22% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00001040 ลดระยะเวลารอคอยได้ 91.82% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000941 ลดระยะเวลารอคอยได้ 92.57% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00001017 ลดระยะเวลารอคอยได้ 92.26% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00001025 ลดระยะเวลารอคอยได้ 92.24% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00001044 ลดระยะเวลารอคอยได้ 91.86% ดังตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 2 คน

กระบวนการ เช็ดสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00001037	0.00	0.00000835	0.00001255	91.85
เส้นทางที่ 2	0.00001073	0.00	0.00000840	0.00001285	91.67
เส้นทางที่ 3	0.00001032	0.00	0.00000926	0.00001187	92.09
เส้นทางที่ 4	0.00000985	0.00	0.00000684	0.00001164	92.22
เส้นทางที่ 5	0.00001011	0.00	0.00000755	0.00001486	91.98
เส้นทางที่ 6	0.00000953	0.00	0.00000728	0.00001163	92.59
เส้นทางที่ 7	0.00000996	0.00	0.00000850	0.00001184	92.22
เส้นทางที่ 8	0.00001040	0.00	0.00000635	0.00001255	91.82
เส้นทางที่ 9	0.00000941	0.00	0.00000777	0.00001134	92.57
เส้นทางที่ 10	0.00001017	0.00	0.00000660	0.00001196	92.26
เส้นทางที่ 11	0.00001025	0.00	0.00000733	0.00001302	92.24
เส้นทางที่ 12	0.00001044	0.00	0.00000800	0.00001236	91.86

(4) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 3 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000294 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.69% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00000281 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.82% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000269 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.94% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000301 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.62% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000287 ลดระยะเวลารอคอยได้ 91.98% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000301 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.66% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000324 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.47% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00000338 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.34% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000295 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.67% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000336 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.44% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00000232 ลดระยะเวลารอคอยได้ 98.23% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000277 ลดระยะเวลารอคอยได้ 97.84% ดังตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 3 คน

กระบวนการ เช็คน้ำมันและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000294	0.00	0.00000199	0.00000420	97.69
เส้นทางที่ 2	0.00000281	0.00	0.00000226	0.00000366	97.82
เส้นทางที่ 3	0.00000269	0.00	0.00000161	0.00000402	97.94
เส้นทางที่ 4	0.00000301	0.00	0.00000149	0.00000395	97.62
เส้นทางที่ 5	0.00000287	0.00	0.00000243	0.00000334	97.72
เส้นทางที่ 6	0.00000301	0.00	0.00000237	0.00000368	97.66
เส้นทางที่ 7	0.00000324	0.00	0.00000288	0.00000418	97.47
เส้นทางที่ 8	0.00000338	0.00	0.00000199	0.00000445	97.34
เส้นทางที่ 9	0.00000295	0.00	0.00000236	0.00000352	97.67
เส้นทางที่ 10	0.00000336	0.00	0.00000146	0.00000460	97.44
เส้นทางที่ 11	0.00000232	0.00	0.00000106	0.00000409	98.23
เส้นทางที่ 12	0.00000277	0.00	0.00000240	0.00000329	97.84

(5) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 4 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000072 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.43% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00000089 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.31% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000084 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.36% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000077 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.39% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000082 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.35% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000078 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.39% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000073 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.43% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00000110 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.13% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000073 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.42% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000066 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.50% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00000093 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.29% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000077 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.40% ดังตารางที่ 4.66

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 4 คน

กระบวนการ เช็คสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000072	0.00	0.00000043	0.00000092	99.43
เส้นทางที่ 2	0.00000089	0.00	0.00000064	0.00000120	99.31
เส้นทางที่ 3	0.00000084	0.00	0.00000054	0.00000130	99.36
เส้นทางที่ 4	0.00000077	0.00	0.00000038	0.00000110	99.39
เส้นทางที่ 5	0.00000082	0.00	0.00000052	0.00000146	99.35
เส้นทางที่ 6	0.00000078	0.00	0.00000048	0.00000094	99.39
เส้นทางที่ 7	0.00000073	0.00	0.00000049	0.00000096	99.43
เส้นทางที่ 8	0.00000110	0.00	0.00000077	0.00000180	99.13
เส้นทางที่ 9	0.00000073	0.00	0.00000021	0.00000128	99.42
เส้นทางที่ 10	0.00000066	0.00	0.00000036	0.00000113	99.50
เส้นทางที่ 11	0.00000093	0.00	0.00000019	0.00000146	99.29
เส้นทางที่ 12	0.00000077	0.00	0.00000046	0.00000147	99.40

(6) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 5 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000018 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.86% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00000020 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.84% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000010 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.92% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000019 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.85% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000017 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.87% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000018 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.86% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000020 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.84% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00000013 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.90% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000014 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.89% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000023 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.83% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00000027 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.79% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000022 ลดระยะเวลารอคอยได้ 99.83% ดังตารางที่ 4.67

ตารางที่ 4.67 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 5 คน

กระบวนการ เช็คสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000018	0.00	0.00000007	0.00000034	99.86
เส้นทางที่ 2	0.00000020	0.00	0.00000010	0.00000042	99.84
เส้นทางที่ 3	0.00000010	0.00	0.00	0.00000026	99.92
เส้นทางที่ 4	0.00000019	0.00	0.00000006	0.00000042	99.85
เส้นทางที่ 5	0.00000017	0.00	0.00	0.00000053	99.87
เส้นทางที่ 6	0.00000018	0.00	0.00000008	0.00000029	99.86
เส้นทางที่ 7	0.00000020	0.00	0.00000004	0.00000045	99.84
เส้นทางที่ 8	0.00000013	0.00	0.00	0.00000029	99.90
เส้นทางที่ 9	0.00000014	0.00	0.00000007	0.00000033	99.89
เส้นทางที่ 10	0.00000023	0.00	0.00000004	0.00000054	99.83
เส้นทางที่ 11	0.00000027	0.00	0.00	0.00000057	99.79
เส้นทางที่ 12	0.00000022	0.00	0.00000010	0.00000042	99.83

(7) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 6 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000006 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.95% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00000005 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.96% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000003 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.98% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000003 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.98% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00000014 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.89% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000006 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.95% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00000004 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.97% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00000003 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.98% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000003 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.98% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000003 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.98% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00000010 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.92% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00000005 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.96% ดังตารางที่ 4.68

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 6 คน

กระบวนการ เช็คน้ำมันและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000006	0.00	0.00	0.00000017	99.95
เส้นทางที่ 2	0.00000005	0.00	0.00	0.00000012	99.96
เส้นทางที่ 3	0.00000003	0.00	0.00	0.00000008	99.98
เส้นทางที่ 4	0.00000003	0.00	0.00	0.00000014	99.98
เส้นทางที่ 5	0.00000014	0.00	0.00	0.00000044	99.89
เส้นทางที่ 6	0.00000006	0.00	0.00	0.00000019	99.95
เส้นทางที่ 7	0.00000004	0.00	0.00	0.00000008	99.97
เส้นทางที่ 8	0.00000003	0.00	0.00	0.00000023	99.98
เส้นทางที่ 9	0.00000003	0.00	0.00	0.00000015	99.98
เส้นทางที่ 10	0.00000003	0.00	0.00	0.00000011	99.98
เส้นทางที่ 11	0.00000010	0.00	0.00	0.00000040	99.92
เส้นทางที่ 12	0.00000005	0.00	0.00	0.00000018	99.96

(8) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 7 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.99% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.99% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.99% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.99% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00000003 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.98% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00000001 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 99.99% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% ดังตารางที่ 4.69

ตารางที่ 4.69 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 7 คน

กระบวนการ เช็กสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00000001	0.00	0.00	0.00000004	99.99
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 3	0.00000001	0.00	0.00	0.00000003	99.99
เส้นทางที่ 4	0.00000001	0.00	0.00	0.00000005	99.99
เส้นทางที่ 5	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 6	0.00000001	0.00	0.00	0.00000003	99.99
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00000001	100
เส้นทางที่ 8	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 9	0.00000003	0.00	0.00	0.00000019	99.98
เส้นทางที่ 10	0.00000001	0.00	0.00	0.00000006	99.99
เส้นทางที่ 11	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 12	0.00	0.00	0.00	0.00	100

(9) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 8 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% ดังตารางที่ 4.70

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 8 คน

กระบวนการ เช็คลินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 3	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 4	0.00	0.00	0.00	0.00000001	100
เส้นทางที่ 5	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 6	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 8	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 9	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 10	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 11	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 12	0.00	0.00	0.00	0.00	100

(10) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 9 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการรอคอยได้ 100% ดังตารางที่ 4.71

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 9 คน

กระบวนการ เช็กสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 3	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 4	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 5	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 6	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 8	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 9	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 10	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 11	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 12	0.00	0.00	0.00	0.00	100

(11) ผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 10 คน จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.00 ลดระยะเวลาการคอยได้ 100% ดังตารางที่ 4.72

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยเพิ่มพนักงาน 10 คน

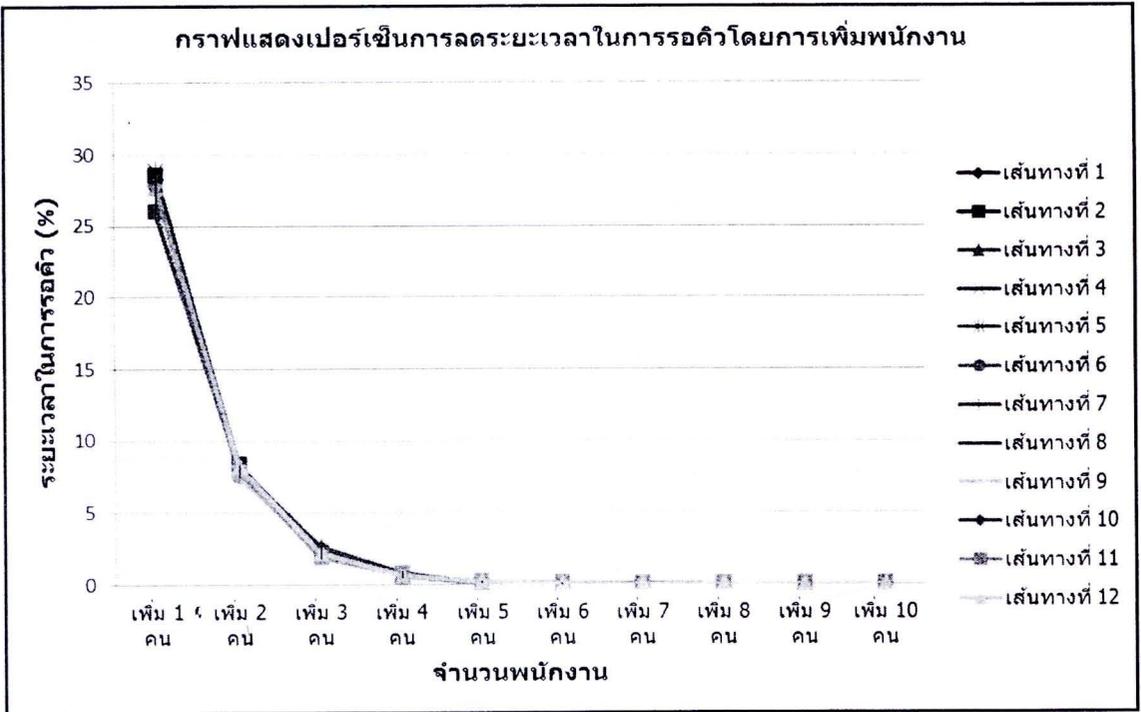
กระบวนการ เช็คสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)				ลด ระยะเวลา ในการรอ คิวได้ (%)
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความ ผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุด เฉลี่ย (Maximum Average)	
เส้นทางที่ 1	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 2	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 3	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 4	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 5	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 6	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 7	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 8	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 9	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 10	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 11	0.00	0.00	0.00	0.00	100
เส้นทางที่ 12	0.00	0.00	0.00	0.00	100

สรุปจากปัญหาในขั้นตอนการเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถ โดยการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่เช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถเพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวเพื่อทำงานให้ได้มากที่สุดและสามารถส่งสินค้าไปยังลูกค้าปลายทางได้เร็วที่สุด โดยในปัจจุบันพนักงานที่ทำหน้าที่นี้ทั้งหมดมี 6 คนรับผิดชอบร่วมกันภายในการขนส่งทั้ง 12 เส้นทางของการขนส่ง โดยจากการจำลองสถานการณ์แล้วพบว่าจะต้องทำการเพิ่มพนักงานอีก 8 คนเพื่อให้ระยะเวลาในการรอคิวเป็น 0 ในทุกๆเส้นทางของการขนส่งดังตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 แสดงเปอร์เซ็นต์การลดระยะเวลาในการรอคิวโดยการเพิ่มพนักงาน

กระบวนการ เช็คสินค้าและ ยกของขึ้นรถ	ลดระยะเวลาในการรอคิวได้ (%)									
	เพิ่ม 1คน	เพิ่ม 2คน	เพิ่ม 3คน	เพิ่ม 4คน	เพิ่ม 5คน	เพิ่ม 6คน	เพิ่ม 7คน	เพิ่ม 8คน	เพิ่ม 9คน	เพิ่ม 10คน
เส้นทางที่ 1	71.79	91.85	97.69	99.43	99.86	99.95	99.99	100	100	100
เส้นทางที่ 2	71.54	91.67	97.82	99.31	99.84	99.96	100	100	100	100
เส้นทางที่ 3	72.33	92.09	97.94	99.36	99.92	99.98	99.99	100	100	100
เส้นทางที่ 4	71.15	92.22	97.62	99.39	99.85	99.98	99.99	100	100	100
เส้นทางที่ 5	71.19	91.98	97.72	99.35	99.87	99.89	100	100	100	100
เส้นทางที่ 6	72.21	92.59	97.66	99.39	99.86	99.95	99.99	100	100	100
เส้นทางที่ 7	71.14	92.22	97.47	99.43	99.84	99.97	100	100	100	100
เส้นทางที่ 8	71.87	91.82	97.34	99.13	99.90	99.98	100	100	100	100
เส้นทางที่ 9	72.11	92.57	97.67	99.42	99.89	99.98	99.98	100	100	100
เส้นทางที่ 10	74.16	92.26	97.44	99.50	99.83	99.98	99.99	100	100	100
เส้นทางที่ 11	74.06	92.24	98.23	99.29	99.79	99.92	100	100	100	100
เส้นทางที่ 12	72.27	91.86	97.84	99.40	99.83	99.96	100	100	100	100

สรุปผลการแก้ไขปัญหาที่ 1 เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ในขั้นตอนการเช็คสินค้าออกจากระบบโดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ ควรจะต้องมีการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ จากปัจจุบันมีทั้งหมด 6 เครื่องให้เป็น 10 เครื่องเพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวให้เป็น 0 เปอร์เซ็นต์ และในขั้นตอนของการทำการเช็คสินค้าก่อนและนำสินค้าขึ้นรถควรจะต้องมีการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่นี้ซึ่งในปัจจุบันมีทั้งหมด 6 คนให้เป็น 14 คนเพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวให้เป็น 0 เปอร์เซ็นต์



รูปที่ 4.8 แสดงกราฟเปอร์เซ็นต์การลดระยะเวลาในการรอคิวโดยการเพิ่มพนักงาน

4.8.3 ปัญหาที่ 2 เรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น

ปัญหานี้ทางผู้วิจัยได้ทำการแก้ปัญหาในขั้นตอนการเช็คชนิดและจำนวนของสินค้า ขนสินค้าลงจากรถ และทำการคัดแยกสินค้าโดยทำการเปลี่ยนการทำงานจากปกติที่ใช้พนักงานในการขนสินค้าลงจากรถและนำสินค้ามาทำการคัดแยกเมื่อลูกค้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของทางบริษัทเป็นการใช้เครื่องทุ่นแรงโดยใช้รถเข็น (Cart and Trolleys) มาช่วยในการขนสินค้าให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นซึ่งรถเข็นเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์มากในการขนสินค้าที่มีความหลากหลาย และในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแต่จำเป็นต้องทำ (Necessary Non-Value Adding Activity, NNVA) โดยทางผู้วิจัยจึงทำการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมอารีน่าและทำการปรับปรุงระบบการทำงานภายในของตัวบริษัทก่อน

1) ทำการแก้ปัญหาในขั้นตอนการเช็คชนิดและจำนวนของสินค้า ขนสินค้าลงจากรถ

(1) ผลการจำลองสถานการณ์โดยใช้พนักงานขนถ่ายสินค้าในปัจจุบัน (As-Is) จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการทำงานทั้งระบบในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.3401 เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.3559 เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.3481 เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.3479 เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.3634 เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.3491 เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.3471 เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.3585 เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.3461 เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.3592 เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.3631 เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.3491 ดังตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยใช้พนักงานขนถ่ายสินค้าในปัจจุบัน

กระบวนการ เช็กสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)			
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)
เส้นทางที่ 1	0.3401	0.00	0.3362	0.3444
เส้นทางที่ 2	0.3559	0.00	0.3499	0.3587
เส้นทางที่ 3	0.3481	0.00	0.3411	0.3529
เส้นทางที่ 4	0.3479	0.00	0.3404	0.3504
เส้นทางที่ 5	0.3634	0.00	0.3547	0.3726
เส้นทางที่ 6	0.3491	0.00	0.3436	0.3531
เส้นทางที่ 7	0.3471	0.00	0.3434	0.3516
เส้นทางที่ 8	0.3585	0.00	0.3485	0.3669
เส้นทางที่ 9	0.3461	0.00	0.3418	0.3523
เส้นทางที่ 10	0.3592	0.00	0.3521	0.3655
เส้นทางที่ 11	0.3631	0.00	0.3554	0.3718
เส้นทางที่ 12	0.3491	0.00	0.3438	0.3534

(2) ผลการจำลองสถานการณ์โดยใช้เครื่องทุ่นแรงช่วยในขนถ่ายสินค้า จากการประมวลผลแบบจำลองสถานการณ์ภายในระยะเวลา 58 วันมีระยะเวลาในการทำงานทั้งระบบในเส้นทางที่ 1 เฉลี่ย 0.3213 เส้นทางที่ 2 เฉลี่ย 0.3396 เส้นทางที่ 3 เฉลี่ย 0.3274 เส้นทางที่ 4 เฉลี่ย 0.3297 เส้นทางที่ 5 เฉลี่ย 0.3445 เส้นทางที่ 6 เฉลี่ย 0.3284 เส้นทางที่ 7 เฉลี่ย 0.3267 เส้นทางที่ 8 เฉลี่ย 0.3390 เส้นทางที่ 9 เฉลี่ย 0.3244 เส้นทางที่ 10 เฉลี่ย 0.3421 เส้นทางที่ 11 เฉลี่ย 0.3394 เส้นทางที่ 12 เฉลี่ย 0.3307 ดังตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 แสดงผลการจำลองสถานการณ์โดยใช้เครื่องทุ่นแรงช่วยในขนถ่ายสินค้า

กระบวนการ เข้คสินค้า	ระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน (วัน)			
	ค่าเฉลี่ย (Average)	ช่วงความผิดพลาด (Half Width)	ค่าต่ำสุดเฉลี่ย (Minimum Average)	ค่าสูงสุดเฉลี่ย (Maximum Average)
เส้นทางที่ 1	0.3213	0.00	0.3162	0.3280
เส้นทางที่ 2	0.3396	0.00	0.3360	0.3466
เส้นทางที่ 3	0.3274	0.00	0.3218	0.3366
เส้นทางที่ 4	0.3297	0.00	0.3246	0.3365
เส้นทางที่ 5	0.3445	0.00	0.3389	0.3556
เส้นทางที่ 6	0.3284	0.00	0.3215	0.3336
เส้นทางที่ 7	0.3267	0.00	0.3225	0.3315
เส้นทางที่ 8	0.3390	0.00	0.3316	0.3478
เส้นทางที่ 9	0.3244	0.00	0.3193	0.3326
เส้นทางที่ 10	0.3421	0.00	0.3356	0.3547
เส้นทางที่ 11	0.3394	0.00	0.3294	0.3455
เส้นทางที่ 12	0.3307	0.00	0.3211	0.3388

สรุปจากปัญหาข้างต้นในขั้นตอนการขนถ่ายสินค้าในการทำงานปกติไม่มีอุปกรณ์ที่ช่วยในการขนถ่ายสินค้าดังรูปที่ 4.44 ทำให้ใช้ระยะเวลาในการขนถ่ายสินค้านานจึงทำให้ระยะเวลาในการทำงานทั้งระบบใช้เวลานานไปด้วย ดังนั้นจึงได้มีการเสนอให้นำอุปกรณ์ช่วยขนถ่ายสินค้ามาใช้ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลและนำมาจำลองสถานการณ์พบว่าระยะเวลาในการทำงานของทั้งระบบลดลงโดยเฉลี่ย 5.55% ดังแสดงในตารางที่ 4.76

ตารางที่ 4.76 แสดงระยะเวลาในการทำงานทั้งระบบ

ระยะเวลาของกระบวนการทั้งระบบ	ระยะเวลาทั้งหมดก่อนการปรับปรุง	ระยะเวลาทั้งหมดหลังการปรับปรุง	เปอร์เซ็นต์การลดลง (%)
เส้นทางที่ 1	0.3401	0.3213	5.53
เส้นทางที่ 2	0.3559	0.3396	4.58
เส้นทางที่ 3	0.3481	0.3274	5.95
เส้นทางที่ 4	0.3479	0.3297	5.23
เส้นทางที่ 5	0.3634	0.3445	5.20
เส้นทางที่ 6	0.3491	0.3284	5.93
เส้นทางที่ 7	0.3471	0.3267	5.88
เส้นทางที่ 8	0.3585	0.3390	5.44
เส้นทางที่ 9	0.3461	0.3244	6.27
เส้นทางที่ 10	0.3592	0.3421	4.76
เส้นทางที่ 11	0.3631	0.3394	6.53
เส้นทางที่ 12	0.3491	0.3307	5.27
ค่าเฉลี่ย	0.3523	0.3328	5.55

4.8.4 ปัญหาที่ 3 เรื่องการแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

ทำการแก้ไขโดยการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยรวม โดยเริ่มจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งในด้านการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว สมบูรณ์ ครบถ้วนมากที่สุดอีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ ซึ่งถ้าทางบริษัทสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจในการใช้บริการมากขึ้น เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อบริษัท คือ

- 1) ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการแล้วกลับมาใช้บริการอีก เป็นการเพิ่มโอกาสในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2) ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการอยู่แล้วเกิดการแนะนำการบริการของเราให้กับลูกค้ารายใหม่ๆ ซึ่งทำให้ทางบริษัทได้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้นเป็นการสร้างการส่งเสริมทางการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
- 3) ทำให้ลูกค้าที่เกิดความพึงพอใจเพิ่มการใช้บริการมากยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อน

รวมไปถึงทางบริษัทต้องมีการการสร้างความแรงจูงใจให้ลูกค้าปัจจุบันเพื่อให้ลูกค้าเกิดการแนะนำการบริการที่ดีของบริษัทให้กับลูกค้าท่านอื่น โดยการที่ทางบริษัทมีการเสนอโปรโมชั่นพิเศษในการใช้บริการครั้งต่อไปหรือการให้ส่วนลดในการบริการเป็นพิเศษเมื่อมีการใช้บริการของลูกค้าใหม่ที่ได้จากการแนะนำ