

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง กรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านขนส่ง ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านขนส่ง ตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า และได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ซึ่งเป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลาย

โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งกรณีศึกษาธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ตรงกันจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------|-----|---|
| N | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{x} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง |
| S.D. | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงานที่สังกัด และอายุการทำงานรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ปัจจัยส่วนบุคคล | |
|---------------------------------|-----------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| N = 400 | | |
| เพศ | | |
| ชาย | 285 | 71.20 |
| หญิง | 115 | 28.70 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 85 | 21.20 |
| อายุ 25 - 35 ปี | 181 | 45.20 |
| อายุ 36 ปีขึ้นไป | 134 | 33.50 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 199 | 49.80 |
| ปริญญาตรี | 201 | 50.20 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| ฝายงานที่สังกัด | | |
| ฝายจัดส่ง/โลจิสติกส์/คลังสินค้า | 339 | 84.80 |
| ฝายจัดซื้อ/ซัพพลายเชน | 30 | 7.50 |
| ฝายอื่นๆ | 31 | 7.80 |
| อายุการทำงาน | | |
| น้อยกว่า 3 ปี | 164 | 41.00 |
| 4 - 6 ปี | 166 | 41.50 |
| 7 ปีขึ้นไป | 70 | 17.50 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.20 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 45.20 รองลงมาคืออายุ 36 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.50 มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.20 สังกัดฝายจัดส่ง/โลจิสติกส์/คลังสินค้า ร้อยละ 84.80 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี และน้อยกว่า 3 ปีตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งของบริษัท จำนวนพนักงานในองค์กร และประเภทของกิจการรายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ ปัจจัยด้านองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้านองค์กร | N = 400 | |
|---------------------------------|---------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ |
| ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ | | |
| 1. น้อยกว่า 7 ปี | 121 | 30.20 |
| 2. 7 – 15 ปี | 176 | 44.00 |
| 3. 16 ปีขึ้นไป | 103 | 25.80 |
| สถานที่ตั้ง | | |
| 1. ภาคกลาง | 166 | 41.50 |
| 2. ภาคตะวันออก | 53 | 13.20 |
| 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 181 | 45.20 |
| จำนวนพนักงาน | | |
| 1. น้อยกว่า 200 คน | 243 | 60.80 |
| 2. 200 คนขึ้นไป | 157 | 39.20 |
| ประเภทของกิจการ | | |
| 1. ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ | 148 | 37.00 |
| 2. ชิ้นส่วนยานยนต์ | 108 | 27.00 |
| 3. ยาเวชภัณฑ์ | 11 | 2.80 |
| 4. อื่น ๆ | 133 | 33.20 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เปิดดำเนินการมาแล้ว 7 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 45.20 มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 37.00

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ประกอบด้วยลักษณะทางกายภาพ ความไว้วางใจเชื่อถือได้ การตอบสนองที่ทันท่วงที ความเชื่อมั่น และความเห็นอกเห็นใจ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.3-4.8

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมและรายด้าน

| การบริการขนส่ง | ระดับคุณภาพ | | ความหมาย |
|--------------------------------|-------------|------|-----------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ | 4.06 | 0.78 | คุณภาพมาก |
| 2. ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | 3.97 | 0.85 | คุณภาพมาก |
| 3. ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | 4.00 | 0.78 | คุณภาพมาก |
| 4. ด้านความเชื่อมั่น | 4.07 | 0.77 | คุณภาพมาก |
| 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ | 3.90 | 0.85 | คุณภาพมาก |
| รวม | 4.00 | 0.80 | คุณภาพมาก |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}=4.07$, S.D.= 0.77) รองลงมา ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=4.06$, S.D.= 0.78) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}=3.90$, S.D.= 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ

| ด้านลักษณะทางกายภาพคุณภาพ | ระดับคุณภาพ | | ความหมาย |
|--|-------------|------|-----------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม | 4.24 | 0.71 | คุณภาพมาก |
| 2. มีจำนวนพนักงานขนส่งสินค้าที่เหมาะสม | 4.13 | 0.78 | คุณภาพมาก |
| 3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม | 3.90 | 0.85 | คุณภาพมาก |
| 4. รถขนส่งสินค้าสะอาด เรียบร้อย แสดงชื่อผู้ประกอบการ และเลขทะเบียนรถชัดเจน | 4.02 | 0.77 | คุณภาพมาก |
| 5. เอกสารที่ใช้ในการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและครบถ้วนตามระเบียบข้อกำหนดของโรงงาน | 4.03 | 0.81 | คุณภาพมาก |
| รวม | 4.06 | 0.78 | คุณภาพมาก |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม ($\bar{X} = 4.24$, S.D.= 0.71) รองลงมา คือ มีจำนวนพนักงานขนส่งสินค้าที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.13$, S.D.=0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.90$, S.D.=0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้

| คุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระดับคุณภาพ | | ความหมาย |
|---|-------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. พนักงานจัดส่งสินค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของ ลูกค้า เช่น ใส่เสื้อสะท้อนแสง สวมรองเท้าหุ้มส้น และอื่นๆ | 3.93 | 0.97 | คุณภาพมาก |
| 2. การขนส่งสินค้า ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด | 3.85 | 0.90 | คุณภาพมาก |
| 3. มีการตรวจสอบทุกขั้นตอนของการขนส่งสินค้า | 3.92 | 0.88 | คุณภาพมาก |
| 4. มีการรับผิดชอบ เปลี่ยนรถขนส่งสินค้าตามที่กำหนดในกรณีที่มี ปัญหา | 4.01 | 0.82 | คุณภาพมาก |
| 5. มีการรับประกันความปลอดภัยให้กับสินค้า | 4.14 | 0.70 | คุณภาพมาก |
| รวม | 3.97 | 0.85 | คุณภาพมาก |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของบริษัท ABC จำกัด โดยภาพรวม ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้มีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการรับประกันความปลอดภัยให้กับสินค้า ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.70) รองลงมา คือ มีการรับผิดชอบ เปลี่ยนรถขนส่งสินค้าตามที่กำหนดในกรณีที่มีปัญหา ($\bar{X} = 4.01$, S.D.=0.82) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การขนส่งสินค้า ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.85$, S.D.=0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของ
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านการตอบสนองที่ทันเวลาที่

| คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองที่ทันเวลาที่ | ระดับคุณภาพ | | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. มีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า สามารถจัดส่งสินค้า ภายในเวลาที่กำหนด ภาระงานเร่งด่วน | 4.14 | 0.71 | คุณภาพมาก |
| 2. มีรถขนส่ง ส่งสินค้าในกรณีที่ต้องการเร่งด่วน | 4.13 | 0.86 | คุณภาพมาก |
| 3. มีการติดต่อกลับเพื่อยืนยันการส่งสินค้าเสร็จ เช่น เวลา ในการส่งสินค้า ความเรียบร้อยในการส่งสินค้า | 4.00 | 0.76 | คุณภาพมาก |
| 4. ขั้นตอนการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและ หลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 3.82 | 0.79 | คุณภาพมาก |
| 5. สามารถติดตามสถานะสินค้าได้อย่างทันเวลาที่ | 3.92 | 0.80 | คุณภาพมาก |
| รวม | 4.00 | 0.78 | คุณภาพมาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่ง
สินค้า โดยภาพรวมด้านการตอบสนองที่ทันเวลาที่ที่มีคุณภาพมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.78) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า สามารถจัดส่งสินค้า
ภายในเวลาที่กำหนด ภาระงานเร่งด่วน ($\bar{X}=4.14$, S.D.= 0.71) รองลงมา คือ มีรถขนส่ง ส่งสินค้าใน
กรณีที่ต้องการเร่งด่วน ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการตรวจรับ
จำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X}=3.82$,
S.D.=0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของ
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเชื่อมั่น

| คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น | ระดับคุณภาพ | | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. พนักงานมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการขนส่งสินค้า | 4.00 | 0.78 | คุณภาพมาก |
| 2. พนักงานมีทักษะและปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดส่งสินค้า | 4.04 | 0.80 | คุณภาพมาก |
| 3. การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย โปร่งใส ยุติธรรม | 4.28 | 0.70 | คุณภาพมาก |
| 4. สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน | 4.13 | 0.79 | คุณภาพมาก |
| 5. มีการป้องกันสินค้าอย่างถูกต้องเป็นระเบียบ | 3.91 | 0.80 | คุณภาพมาก |
| รวม | 4.07 | 0.77 | คุณภาพมาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมด้านความเชื่อมั่นมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย โปร่งใส ยุติธรรม ($\bar{X} = 4.28$, S.D.= 0.70) รองลงมา คือ สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.13$, S.D.=0.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการป้องกันสินค้าอย่างถูกต้องเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.91$, S.D.=0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเห็นอกเห็นใจ

| คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระดับคุณภาพ | | ความหมาย |
|--|-------------|-------------|------------------|
| | \bar{X} | S.D. | |
| 1. พนักงานขับรถมีการให้คำแนะนำ/คำปรึกษากรณีจัดเรียงสินค้า | 3.95 | 0.82 | คุณภาพมาก |
| 2. ให้ความร่วมมือช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านต่าง ๆ | 3.89 | 0.76 | คุณภาพมาก |
| 3. มีการติดต่อลูกค้าทันที เพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยไม่สามารถจัดส่งรถขนส่งสินค้าได้ทันกำหนด | 3.94 | 0.85 | คุณภาพมาก |
| 4. รถขนส่งสามารถรอคอมในกรณีที่ลูกค้ายังไม่พร้อมรับหรือจัดส่งสินค้าได้ | 3.98 | 0.88 | คุณภาพมาก |
| 5. ในช่วงวันหยุดเทศกาล มีพนักงานขนส่งและรถขนส่งพร้อมส่งทันทีที่ลูกค้าต้องการ | 3.79 | 0.94 | คุณภาพมาก |
| รวม | 3.90 | 0.85 | คุณภาพมาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมด้านความเห็นอกเห็นใจมีคุณภาพมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D.= 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รถขนส่งสามารถรอคอมในกรณีที่ลูกค้ายังไม่พร้อมรับหรือจัดส่งสินค้าได้ ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.88) รองลงมา คือ พนักงานขับรถมีการให้คำแนะนำ/คำปรึกษากรณีจัดเรียงสินค้า ($\bar{X} = 3.95$, S.D.=0.82) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้ความร่วมมือช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.89$, S.D.=0.76) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

การเปรียบเทียบเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ t-test ส่วนการระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Anova เมื่อพบว่าแตกต่างกันจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.9–4.19

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

| 1. ทิศนคติ | เพศ | | t | P |
|--------------------------------|-----------|------|---------|-------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ | 4.06 | 0.59 | 136.884 | 0.00* |
| 2. ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | 3.96 | 0.67 | 117.792 | 0.00* |
| 3. ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | 4.00 | 0.60 | 132.688 | 0.00* |
| 4. ด้านความเชื่อมั่น | 4.06 | 0.61 | 131.430 | 0.00* |
| 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ | 3.90 | 0.68 | 113.754 | 0.00* |
| รวม | 4.00 | 0.63 | 126.51 | 0.00* |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุ

| การบริการขนส่ง | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|-----------------------------|----------------------|-----|-------|------|-------|-------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 6.22 | 2.47 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 47.51 | 0.63 | 8.37 | 0.00* |
| | รวม | 399 | 53.74 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 9.33 | 0.61 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 42.90 | 0.51 | 17.50 | 0.61 |
| | รวม | 399 | 52.23 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 14.03 | 4.40 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 48.00 | 0.71 | 13.66 | 0.58 |
| | รวม | 399 | 61.22 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 19.78 | 0.53 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 55.30 | 0.47 | 12.11 | 0.74 |
| | รวม | 399 | 66.23 | | | |
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 26.21 | 3.51 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 60.67 | 0.61 | 19.64 | 0.08 |
| | รวม | 399 | 72.11 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 15.11 | 2.56 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 50.88 | 0.19 | 13.23 | 0.32 |
| | รวม | 399 | 61.11 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามกลุ่มอายุโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบด้านที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุ

| อายุ | \bar{X} | ต่ำกว่า 25 ปี | อายุ 25 - 35 ปี | อายุ 36 ปีขึ้นไป |
|------------------|-----------|---------------|-----------------|------------------|
| | | 4.24 | 4.36 | 3.66 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 4.24 | - | 0.43 | 0.00* |
| อายุ 25 - 35 ปี | 4.36 | | - | 0.00* |
| อายุ 36 ปีขึ้นไป | 3.66 | | | - |

จากตารางที่ 4.11คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 36 ปีขึ้นไป และอายุ 25 - 35 ปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 36 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

| การบริการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|------------------------------|------------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 13.82 | 2.48 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 42.51 | 0.64 | 13.37 | 0.76 |
| | รวม | 399 | 50.74 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 8.33 | 0.62 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 43.90 | 3.52 | 19.50 | 0.81 |
| | รวม | 399 | 55.23 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันที่วงที่ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 14.33 | 4.41 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 49.90 | 0.72 | 14.07 | 0.59 |
| | รวม | 399 | 61.23 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 20.33 | 0.54 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 55.90 | 2.48 | 12.52 | 0.94 |
| | รวม | 399 | 67.23 | | | |

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

| | | | | | | |
|----------------------|--------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 26.33 | 3.52 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 61.90 | 0.62 | 20.05 | 0.38 |
| | รวม | 399 | 73.23 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 16.51 | 3.51 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 50.82 | 0.63 | 13.64 | 0.36 |
| | รวม | 399 | 61.53 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด

| การบริการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|-----------------------------|------------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 14.41 | 2.51 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 43.51 | 0.67 | 11.77 | 0.69 |
| | รวม | 399 | 51.74 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 9.33 | 0.65 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 44.90 | 0.55 | 19.90 | 0.33 |
| | รวม | 399 | 56.23 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 15.33 | 4.44 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 50.90 | 0.75 | 14.10 | 0.78 |
| | รวม | 399 | 62.23 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 21.33 | 0.57 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 56.90 | 0.51 | 12.55 | 0.71 |
| | รวม | 399 | 68.23 | | | |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

| | | | | | | |
|----------------------|--------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 27.33 | 3.55 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 62.90 | 0.65 | 20.08 | 0.88 |
| | รวม | 399 | 74.23 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 17.51 | 3.54 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 51.82 | 0.66 | 13.67 | 0.46 |
| | รวม | 399 | 62.53 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกจำแนกตามฝ่ายที่สังกัด โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามอายุงาน

| การบริการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|-----------------------------|------------------|-----|-------|------|-------|-------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 11.67 | 2.30 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 44.51 | 0.46 | 10.17 | 0.66 |
| | รวม | 399 | 52.74 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 10.33 | 0.44 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 45.90 | 0.34 | 14.29 | 0.91 |
| | รวม | 399 | 57.23 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 16.33 | 4.23 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 51.90 | 0.54 | 13.49 | 0.38 |
| | รวม | 399 | 63.23 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 22.33 | 0.36 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 57.90 | 0.33 | 12.34 | 0.00* |
| | รวม | 399 | 69.23 | | | |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| | | | | | | |
|----------------------|--------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 28.33 | 2.30 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 63.90 | 0.46 | 19.89 | 0.48 |
| | รวม | 399 | 75.23 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 17.71 | 0.44 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 52.82 | 0.34 | 13.46 | 0.32 |
| | รวม | 399 | 63.56 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คุณภาพการ ให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามอายุงาน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบด้านที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน | \bar{X} | น้อยกว่า 3 ปี | 4 - 6 ปี | 7 ปีขึ้นไป |
|---------------|-----------|---------------|----------|------------|
| | | 4.54 | 4.26 | 4.36 |
| น้อยกว่า 3 ปี | 4.54 | - | 0.43 | 0.00* |
| 4 - 6 ปี | 4.26 | | - | 0.00* |
| 7 ปีขึ้นไป | 4.36 | | | - |

จากตารางที่ 4.15 คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้าด้านความเชื่อมั่น จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ น้อยกว่า 3 ปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 7 ปีขึ้นไป และอายุ 4 - 6 ปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 7 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

| การบริการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|-----------------------------|------------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 18.35 | 2.30 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 36.33 | 0.46 | 10.17 | 0.78 |
| | รวม | 399 | 46.80 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 6.63 | 0.44 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 44.44 | 0.34 | 17.50 | 0.87 |
| | รวม | 399 | 58.01 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 19.35 | 4.23 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 57.16 | 0.54 | 13.07 | 0.29 |
| | รวม | 399 | 65.84 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 25.70 | 0.36 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 61.34 | 0.33 | 12.82 | 0.93 |
| | รวม | 399 | 73.23 | | | |
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 31.10 | 2.30 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 68.22 | 0.46 | 19.05 | 0.76 |
| | รวม | 399 | 79.40 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 20.20 | 0.44 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 53.50 | 0.34 | 19.64 | 0.66 |
| | รวม | 399 | 64.66 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของ
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามสถานที่ตั้งของบริษัท

| การบริการขนส่ง | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|-----------------------------|----------------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 15.56 | 2.21 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 41.16 | 0.37 | 18.21 | 0.42 |
| | รวม | 399 | 50.19 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 8.58 | 0.35 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 44.95 | 0.25 | 37.50 | 0.74 |
| | รวม | 399 | 57.08 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 16.98 | 4.14 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 53.35 | 0.45 | 22.08 | 0.26 |
| | รวม | 399 | 63.74 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 23.11 | 0.27 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 58.70 | 0.24 | 32.62 | 0.76 |
| | รวม | 399 | 70.23 | | | |
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 28.89 | 2.21 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 65.02 | 0.37 | 59.15 | 0.33 |
| | รวม | 399 | 76.29 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 18.56 | 0.35 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 52.64 | 3.25 | 43.64 | 0.48 |
| | รวม | 399 | 73.51 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามสถานที่ตั้งของบริษัท โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของ
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร

| การบริการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|-----------------------------|------------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 17.22 | 2.32 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 39.55 | 0.48 | 18.21 | 0.32 |
| | รวม | 399 | 49.06 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 7.93 | 5.46 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 44.78 | 0.36 | 37.50 | 0.64 |
| | รวม | 399 | 57.39 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 17.77 | 4.25 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 54.62 | 0.56 | 22.08 | 0.29 |
| | รวม | 399 | 64.44 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 23.97 | 3.38 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 59.58 | 0.35 | 32.62 | 0.21 |
| | รวม | 399 | 71.23 | | | |
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 29.63 | 2.32 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 66.08 | 0.48 | 59.15 | 0.52 |
| | รวม | 399 | 77.33 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 19.30 | 4.46 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 52.92 | 0.36 | 43.64 | 0.24 |
| | รวม | 399 | 84.89 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของ
ธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามประเภทของกิจการ

| การบริการขนส่ง | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | p. |
|-----------------------------|------------------|-----|-------|------|-------|------|
| ด้านลักษณะทางกายภาพ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 20.34 | 2.23 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 37.94 | 0.39 | 8.32 | 0.44 |
| | รวม | 399 | 47.93 | | | |
| ด้านความไว้วางใจเชื่อถือได้ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 7.28 | 3.37 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 44.61 | 0.27 | 21.40 | 0.28 |
| | รวม | 399 | 57.70 | | | |
| ด้านการตอบสนองที่ทันท่วงที | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 18.56 | 4.16 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 55.89 | 0.47 | 13.82 | 0.71 |
| | รวม | 399 | 65.14 | | | |
| ด้านความเชื่อมั่น | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 24.84 | 3.29 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 60.46 | 0.26 | 12.72 | 0.83 |
| | รวม | 399 | 72.23 | | | |
| ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 30.36 | 2.23 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 67.15 | 0.39 | 19.80 | 0.43 |
| | รวม | 399 | 78.36 | | | |
| รวมทุกด้าน | ระหว่างกลุ่ม | 4 | 20.25 | 3.37 | | |
| | ภายในกลุ่ม | 396 | 53.21 | 0.27 | 13.54 | 0.54 |
| | รวม | 399 | 64.27 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า จำแนกตามประเภทของกิจการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05