

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

คำชี้แจง การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่เกิดผลเสียประการใดต่อท่านและข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยฉบับนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของบริษัทABC

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน เพียงข้อเดียว

1. เพศ
 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ
 1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25-35 ปี 3. 36 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ฝ่ายงานที่สังกัด
 1. ฝ่ายจัดส่ง/โลจิสติกส์/คลังสินค้า 2. ฝ่ายจัดซื้อ/ซัพพลายเชน 3. ฝ่ายอื่น ๆ
5. อายุการทำงาน
 1. น้อยกว่า 3 ปี 2. 4-6 ปี 3. 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน เพียงข้อเดียว

1. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ
 1. น้อยกว่า 7 ปี 2. 7-15 ปี 3. 16 ปีขึ้นไป
2. สถานที่ตั้งของบริษัท
 1. ภาคกลาง 2. ภาคตะวันออก 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. จำนวนพนักงานในองค์กร
 1. จำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน 2. จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป
4. ประเภทของกิจการ
 1. ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ 2. ชิ้นส่วนยานยนต์
 3. ยาเวชภัณฑ์ 4. อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของธุรกิจผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าเป็นความจริงของคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่งของผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามากที่สุด

- 5 หมายถึง คุณภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพมาก
- 3 หมายถึง คุณภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพน้อย
- 1 หมายถึง คุณภาพน้อยที่สุด

การบริการขนส่ง	ระดับคุณภาพการบริการ				
	5	4	3	2	1
1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)					
1.1 พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม					
1.2 มีจำนวนพนักงานขนส่งสินค้าที่เหมาะสม					
1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้าที่เหมาะสม					
1.4 รถขนส่งสินค้าสะอาด เรียบร้อย แสดงชื่อผู้ประกอบการ และเลขทะเบียนรถชัดเจน					
1.5 เอกสารที่ใช้ในการจัดส่งสินค้ามีความถูกต้องและครบถ้วนตามระเบียบ ข้อกำหนดของโรงงาน					
2. ความไว้วางใจเชื่อถือได้ (Reliability)					
2.1 พนักงานจัดส่งสินค้าปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของลูกค้า เช่น ใส่เสื้อสะท้อนแสง สวมรองเท้าหุ้มส้น และอื่น ๆ					
2.2 การขนส่งสินค้า ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด (ตรงตามวันที่และเวลาที่กำหนดในใบสั่งงาน)					
2.3 มีการตรวจสอบทุกขั้นตอนของการขนส่งสินค้า					
2.4 มีการรับผิดชอบ เปลี่ยนรถขนส่งสินค้าตามที่กำหนดในกรณีที่รถขนส่งมีปัญหา					
2.5 มีการรับประกันความปลอดภัยให้กับสินค้า					
3. การตอบสนองที่ทันท่วงที (Responsiveness)					
3.1 มีความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า สามารถจัดส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด กรณีงานเร่งด่วน					

การบริการขนส่ง	ระดับคุณภาพการบริการ				
	5	4	3	2	1
3.2 มีรถขนส่งส่งสินค้าในกรณีที่ต้องการเร่งด่วน					
3.3 มีการติดต่อกลับเพื่อยืนยันการส่งสินค้าเสร็จ เช่น เวลาในการส่งสินค้า ความเรียบร้อยในการส่งสินค้า เป็นต้น					
3.4 ขั้นตอนการตรวจรับจำนวนและคุณภาพสินค้า ก่อนและหลังส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
3.5 สามารถติดตามสถานะสินค้าได้อย่างทันท่วงที					
4. ความเชื่อมั่น (Assurance)					
4.1 พนักงานมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการขนส่งสินค้า					
4.2 พนักงานมีทักษะและปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดส่งสินค้า เช่น วิธีการยกขนสินค้าแต่ละประเภท วิธีการดูแลสินค้า ระหว่างการขนส่ง เป็นต้น					
4.3 การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย โปร่งใส ยุติธรรม					
4.4 สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน					
4.5 มีการป้องกันสินค้าอย่างถูกต้องเป็นระเบียบ เช่น มีอุปกรณ์ยึด รััด หีบห่อบรรจุภัณฑ์ คมผ้าใบ					
5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)					
5.1 พนักงานขับรถมีการให้คำแนะนำ/คำปรึกษากรณีจัดเรียงสินค้า					
5.2 ให้ความร่วมมือช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านต่าง ๆ					
5.3 มีการติดต่อลูกค้าทันที เพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถจัดส่งรถขนส่งสินค้าได้ทันกำหนด					
5.4 รถขนส่งสามารถรอคอยในกรณีที่ลูกค้ายังไม่พร้อมรับหรือจัดส่งสินค้าได้					
5.5 ในช่วงวันหยุดเทศกาล มีพนักงานขนส่งและรถขนส่งพร้อมส่งทันทีที่ลูกค้าต้องการ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1. ผลการทดสอบ IOC จากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ผู้ทรงคุณวุฒิในสถานศึกษา, ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และผู้เชี่ยวชาญการให้บริการโลจิสติกส์ด้านขนส่ง) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่นำมาใช้ ที่พัฒนาขึ้นหรือนำมาใช้ด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และตรวจสอบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อเป็นตัวแทนของสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ ความถูกต้องเหมาะสม ความครอบคลุมและให้คำแนะนำ(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549) โดยกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

+ 1	เมื่อเห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้
0	เมื่อไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้
- 1	เมื่อแน่ใจว่าไม่สอดคล้องกับขอบข่ายเนื้อหาตามที่ระบุไว้

$$\text{โดยใช้สูตรการหาค่า IOC คือ } \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามคุณภาพการบริการด้านขนส่ง

ข้อคำถามที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.1	+1	0	+1	2	0.667	ใช้ได้
1.2	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
1.3	+1	+1	0	2	0.667	ใช้ได้
1.4	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
1.5	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
2.1	+1	+1	0	2	0.667	ใช้ได้
2.2	+1	+1	0	2	0.667	ใช้ได้
2.3	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
2.4	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
2.5	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้

3.1	+1	0	+1	2	0.667	ใช้ได้
3.2	+1	+1	0	2	0.667	ใช้ได้
3.3	+1	+1	0	2	0.667	ใช้ได้
3.4	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
3.5	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
4.1	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
4.2	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
4.3	+1	+1	0	2	0.667	ใช้ได้
4.4	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
4.5	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
5.1	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
5.2	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
5.3	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
5.4	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้
5.5	+1	+1	+1	3	1.000	ใช้ได้

2. ผลการทดสอบ Reliability

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปทำการทดสอบ (Try-out) กับคนทั่วไปและกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งของบริษัท ABC จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้ (สุวิมล ตีรกานันท์, 2550)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ
	S i2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S i2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's ตามคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	Cronbach's alpha coefficient
การบริการขนส่ง	
1. ลักษณะทางกายภาพ	
2. ความไว้วางใจเชื่อถือได้	
3. การตอบสนองที่ทันท่วงที	
4. ความเชื่อมั่น	
5. ความเห็นอกเห็นใจ	
ภาพรวม	.936

ตัวแปร	Cronbach's alpha coefficient
A1.1	.934
A1.2	.935
A1.3	.933
A1.4	.937
A1.5	.932
A2.1	.932
A2.2	.933
A2.3	.932
A2.4	.932
A2.5	.935
A3.1	.936
A3.2	.937
A3.3	.933
A3.4	.932
A3.5	.933
A4.1	.934
A4.2	.930
A4.3	.935
A4.4	.933
A4.5	.935
A5.1	.932
A5.2	.932
A5.3	.933
A5.4	.932
A5.5	.933
ภาพรวม	.936

ภาคผนวก ค
ผลการประมวลผล SPSS

ตารางที่ 1

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	285	71.2	71.2	71.2
หญิง	115	28.8	28.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 25 ปี	85	21.2	21.2	21.2
25-35 ปี	181	45.2	45.2	66.5
36 ปีขึ้นไป	134	33.5	33.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่าปริญญาตรี	199	49.8	49.8	49.8
ปริญญาตรี	201	50.2	50.2	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ฝ่ายงานสังกัด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ฝ่ายจัดส่ง/คลังสินค้า	339	84.8	84.8	84.8
ฝ่ายจัดซื้อ/โลจิสติกส์ซัพพลายเชน	30	7.5	7.5	92.2
ฝ่ายอื่นๆ	31	7.8	7.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อายุการทำงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 3 ปี	164	41.0	41.0	41.0
4-6 ปี	166	41.5	41.5	82.5
7 ปีขึ้นไป	70	17.5	17.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ตารางที่ 2

ระยะเวลาที่เปิด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 7 ปี	121	30.2	30.2	30.2
7-15 ปี	176	44.0	44.0	74.2
16 ปีขึ้นไป	103	25.8	25.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

สถานที่ตั้ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ภาคกลาง	166	41.5	41.5	41.5
ภาคตะวันออก	53	13.2	13.2	54.8
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	181	45.2	45.2	100.0
Total	400	100.0	100.0	

จำนวนพนักงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid จำนวนพนักงานน้อยกว่า 200 คน	243	60.8	60.8	60.8
จำนวนพนักงาน 200 คนขึ้นไป	157	39.2	39.2	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ประเภทของกิจการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	133	33.2	33.2	33.2
ชิ้นส่วนยานยนต์	108	27.0	27.0	60.2
ยาเวชภัณฑ์	11	2.8	2.8	63.0
อื่น ๆ	148	37.0	37.0	100.0
Total	400	100.0	100.0	

ตารางที่ 3

Statistics

	s1	s2	s3	s4	s5
N Valid	400	400	400	400	400
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.0620	3.9680	4.0000	4.0690	3.9025
Std. Deviation	.78350	.85373	.78292	.77919	.85613

ตารางที่ 4

Statistics

	11	12	13	14	15
N Valid	400	400	400	400	400
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.24	4.13	3.90	4.02	4.03
Std. Deviation	.706	.780	.847	.767	.810

ตารางที่ 5

Statistics

	21	22	23	24	25
N Valid	400	400	400	400	400
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.93	3.85	3.92	4.01	4.14
Std. Deviation	.969	.903	.876	.824	.700

ตารางที่ 6

		Statistics				
		31	32	33	34	35
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.14	4.13	4.00	3.82	3.92
Std. Deviation		.707	.864	.759	.786	.803

ตารางที่ 7

		Statistics				
		41	42	43	44	45
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.00	4.04	4.28	4.13	3.91
Std. Deviation		.782	.803	.698	.786	.799

ตารางที่ 8

		Statistics				
		51	52	53	54	55
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.95	3.89	3.94	3.94	3.79
Std. Deviation		.816	.761	.852	.883	.939

ตารางที่ 9

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
เพศ	400	1.29	.453	.023
s1	400	4.0620	.59350	.02967
s2	400	3.9680	.67373	.03369
s3	400	4.0000	.60292	.03015
s4	400	4.0690	.61919	.03096
s5	400	3.9025	.68613	.03431

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
เพศ	56.823	399	.000	1.288	1.24	1.33
s1	136.884	399	.000	4.06200	4.0037	4.1203
s2	117.792	399	.000	3.96800	3.9018	4.0342
s3	132.688	399	.000	4.00000	3.9407	4.0593
s4	131.430	399	.000	4.06900	4.0081	4.1299
s5	113.754	399	.000	3.90250	3.8351	3.9699

ตารางที่ 10

ANOVA

อายุ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.220	4	2.476	8.376	.000
Within Groups	47.510	396	.637		
Total	53.747	399			

ANOVA

อายุ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.330	4	.612	17.502	.610
Within Groups	42.901	396	.513		
Total	52.233	399			

ANOVA

อายุ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	14.03	4	4.401	13.662	.580
Within Groups	48.003	396	.710		
Total	61.228	399			

ANOVA

อายุ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19.784	4	.532	12.116	.740
Within Groups	55.303	396	.472		
Total	66.238	399			

ANOVA

อายุ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	26.210	4	2.565	13.231	.320
Within Groups	60.678	396	.193		
Total	72.117	399			

ตารางที่ 11

Multiple Comparisons

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	.77490*	.06750	.430	.6422	.9076
	36 ปีขึ้นไป	.41178*	.07118	.000	.2718	.5517
25-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	-.77490*	.06750	.430	-.9076	-.6422
	36 ปีขึ้นไป	-.36312*	.05850	.000	-.4781	-.2481
36 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	-.41178*	.07118	.000	-.5517	-.2718
	25-35 ปี	.36312*	.05850	.000	.2481	.4781

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ตารางที่ 12

ANOVA

การศึกษา					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	13.820	4	2.486	13.376	.760
Within Groups	42.510	396	.647		
Total	50.747	399			

ANOVA

การศึกษา					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.330	4	.622	19.502	.810
Within Groups	43.901	396	3.523		
Total	55.233	399			

ANOVA

การศึกษา					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	14.33	4	.541	14.072	.590
Within Groups	49.903	396	.720		
Total	61.238	399			

ANOVA

การศึกษา					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	20.33	4	.542	12.526	.940
Within Groups	55.903	396	2.482		
Total	67.238	399			

ANOVA

การศึกษา					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	26.330	4	3.525	20.051	.380
Within Groups	61.908	396	.623		
Total	73.237	399			

ตารางที่ 13

ANOVA

ฝ่ายที่สังกัด					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	14.410	4	2.516	11.776	.690
Within Groups	43.510	396	.677		
Total	51.747	399			

ANOVA

ฝ่ายที่สังกัด					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9.330	4	.652	19.902	.330
Within Groups	44.901	396	.553		
Total	56.233	399			

ANOVA

ฝ่ายที่สังกัด					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15.33	4	4.441	14.102	.780
Within Groups	50.908	396	.750		
Total	62.236	399			

ANOVA

ฝ่ายที่สังกัด					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	21.33	4	.572	12.556	.710
Within Groups	56.905	396	.512		
Total	68.231	399			

ANOVA

ฝ่ายที่สังกัด					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	27.339	4	3.546	13.672	.464
Within Groups	62.901	396	.667		
Total	74.232	399			

ตารางที่ 14

ANOVA

อายุงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	11.670	4	2.306	10.186	.665
Within Groups	44.512	396	.465		
Total	52.746	399			

ANOVA

อายุงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.335	4	.442	14.292	.913
Within Groups	45.908	396	.343		
Total	57.231	399			

ANOVA

อายุงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16.338	4	4.235	13.492	.380
Within Groups	51.901	396	.548		
Total	63.234	399			

ANOVA

อายุงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	22.337	4	.365	12.342	.000
Within Groups	57.909	396	.338		
Total	63.230	399			

ANOVA

อายุงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	28.335	4	2.306	19.892	.481
Within Groups	63.906	396	.461		
Total	75.237	399			

ตารางที่ 15

Multiple Comparisons

LSD

(I) อายุการทำงาน ทำงาน	(J) อายุการทำงาน ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
น้อยกว่า 3 ปี	4-6 ปี	.05150	.06538	.430	-.0770	.1800
	7 ปีขึ้นไป	-.05132	.08478	.000	-.2180	.1153
4-6 ปี	น้อยกว่า 3 ปี	-.05150	.06538	.430	-.1800	.0770
	7 ปีขึ้นไป	-.10282	.08462	.000	-.2692	.0635
7 ปีขึ้นไป	น้อยกว่า 3 ปี	.05132	.08478	.000	-.1153	.2180
	4-6 ปี	.10282	.08462	.000	-.0635	.2692

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ตารางที่ 16

ANOVA

ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18.350	4	2.308	10.174	.780
Within Groups	36.332	396	.460		
Total	46.806	399			

ANOVA

ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.635	4	.447	17.502	.873
Within Groups	44.448	396	.340		
Total	58.011	399			

ANOVA

ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19.358	4	4.231	13.072	.290
Within Groups	57.161	396	.542		
Total	65.844	399			

ANOVA

ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	25.707	4	.364	12.822	.930
Within Groups	61.349	396	.332		
Total	73.230	399			

ANOVA

ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	31.105	4	2.301	19.053	.761
Within Groups	68.226	396	.467		
Total	79.407	399			

ตารางที่ 17

ANOVA

สถานที่ตั้งของ บริษัท					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15.560	4	2.218	18.214	.420
Within Groups	41.162	396	.370		
Total	50.196	399			

ANOVA

สถานที่ตั้งของ บริษัท					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.581	4	.357	37.502	.743
Within Groups	44.958	396	.250		
Total	57.081	399			

ANOVA

สถานที่ตั้งของ บริษัท					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16.988	4	4.141	22.082	.260
Within Groups	53.351	396	.452		
Total	63.744	399			

ANOVA

สถานที่ตั้งของ บริษัท					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23.117	4	.274	32.622	.760
Within Groups	58.709	396	.242		
Total	70.238	399			

ANOVA

สถานที่ตั้งของ บริษัท					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	28.89	4	2.211	59.153	.331
Within Groups	65.026	396	.371		
Total	76.297	399			

ตารางที่ 18

ANOVA

จำนวนพนักงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.220	4	2.328	18.218	.320
Within Groups	39.552	396	.480		
Total	39.066	399			

ANOVA

จำนวนพนักงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.931	4	5.467	37.508	.643
Within Groups	44.788	396	.360		
Total	57.391	399			

ANOVA

จำนวนพนักงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.778	4	4.251	22.088	.290
Within Groups	54.621	396	.562		
Total	64.442	399			

ANOVA

จำนวนพนักงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23.977	4	3.384	32.627	.210
Within Groups	59.589	396	.352		
Total	71.238	399			

ANOVA

จำนวนพนักงาน					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	29.63	4	2.321	59.158	.521
Within Groups	66.086	396	.481		
Total	77.337	399			

ตารางที่ 19

ANOVA

ประเภทของกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	20.340	4	2.231	18.324	.440
Within Groups	37.942	396	.390		
Total	47.936	399			

ANOVA

ประเภทของกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7.281	4	3.377	21.402	.283
Within Groups	44.618	396	.270		
Total	57.701	399			

ANOVA

ประเภทของกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	24.845	4	3.296	12.722	.830
Within Groups	60.469	396	.265		
Total	72.231	399			

ANOVA

ประเภทของกิจการ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	30.36	4	2.238	19.808	.431
Within Groups	67.156	396	.391		
Total	78.367	399			