

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท นิ่มซี่เส็งขนส่ง
1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988
จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิ่มซี่เส็งขนส่ง 1988
จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	140	82.35
2. หญิง	30	17.65
รวม	170	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	17	10.00
2. 25 – 35 ปี	88	51.76
3. 36 – 45 ปี	46	27.06
4. 45 ปีขึ้นไป	19	11.18
รวม	170	100.00
อาชีพ		
1. รับจ้าง/บริษัทเอกชน	122	71.76
2. ธุรกิจส่วนตัว	24	14.12
3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	14.12
รวม	170	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	139	81.76
2. 10,000 - 30,000 บาท	17	10.00
3. 30,001 - 50,000 บาท	5	2.94
4. 50,000 บาทขึ้นไป	9	5.30
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 82.35 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 51.76 รองลงมา อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 27.06 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 10.00 อาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ร้อยละ 71.76 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.12 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 81.76 รองลงมา 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 10.00 และน้อยที่สุด 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 2.94

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด
 ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ
 บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการของพนักงาน						
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.04	0.54	4.13	0.43	4.05	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.96	0.58	3.97	0.76	3.96	0.61
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว	3.99	0.63	4.00	0.59	3.99	0.62
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	3.84	0.60	4.10	0.71	3.89	0.63
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการและกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.14	0.70	4.03	0.72	4.14	0.70
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.73	0.75	3.63	0.72	3.71	0.74
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการให้กับลูกค้า	2.99	0.91	2.83	0.70	2.96	0.87
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที่	2.79	0.69	2.83	0.70	2.79	0.76
9. มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า	3.14	0.87	3.40	0.89	3.18	0.88
10. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน	3.97	0.74	3.97	0.85	3.97	0.76
รวม	3.66	0.22	3.69	0.24	3.66	0.22
ด้านสถานที่ให้บริการ						
11. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับ	3.84	0.72	3.97	0.72	3.86	0.72
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	2.90	0.93	2.80	0.76	2.88	0.90
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	3.82	0.75	3.97	0.81	3.85	0.76
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ	4.27	0.77	4.33	0.79	4.28	0.77

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)						
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.63	0.48	4.63	0.49	4.63	0.48
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเทเย็นสบาย	3.14	0.72	2.90	0.66	3.09	0.72
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.39	0.66	4.30	0.60	4.38	0.65
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.21	0.72	4.13	0.73	4.19	0.72
19. ง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.64	0.48	4.57	0.50	4.62	0.49
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.24	0.73	4.27	0.69	4.27	0.72
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.91	0.69	4.00	0.69	3.93	0.69
รวม	4.00	0.22	3.98	0.23	4.00	0.22
ด้านกระบวนการในการให้บริการ						
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามเวลาที่กำหนด	4.04	0.68	4.03	0.76	4.04	0.70
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.98	0.70	3.87	0.73	3.96	0.71
24. มีการออกเอกสารใบรับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	3.96	0.69	4.23	0.63	4.01	0.69
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง	3.96	0.66	3.93	0.69	3.96	0.66
26. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	3.92	0.65	3.80	0.71	3.90	0.66
รวม	3.97	0.31	3.97	0.32	3.97	0.31
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี						
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.72	0.64	3.80	0.66	3.74	0.64
28. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.79	0.66	4.00	0.59	3.83	0.65
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.70	0.65	3.60	0.50	3.68	0.63
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.91	0.71	3.93	0.64	3.91	0.70
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	1.95	0.76	2.33	0.80	2.02	0.78
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.96	0.79	3.10	0.76	2.98	0.79
รวม	3.34	0.31	3.46	0.24	3.36	0.30
รวมทั้งหมด	3.75	0.15	3.78	0.15	3.75	0.15

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71-4.14$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
 2. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
 3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
 4. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน
 5. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
 6. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
 7. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62-4.63$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ
 2. หาง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90-4.04$) ทุกรายการ คือ

1. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด
2. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน
3. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง
4. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง
5. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68-3.91$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		45 ปี ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการของพนักงาน										
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.06	0.66	4.05	0.50	4.07	0.49	4.05	0.62	4.05	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.71	0.47	3.99	0.60	4.04	0.63	3.89	0.74	3.96	0.61
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว	3.94	0.75	4.05	0.64	3.98	0.49	3.84	0.69	3.99	0.62
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	4.12	0.60	3.82	0.60	3.91	0.72	3.95	0.52	3.89	0.63
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.12	0.78	4.11	0.72	4.09	0.69	4.21	0.63	4.12	0.70
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.94	0.83	3.65	0.76	3.74	0.68	3.74	0.73	3.71	0.74
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการให้กับลูกค้า	3.06	0.66	2.93	0.92	2.91	0.78	3.11	1.05	2.96	0.87
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที	3.00	0.50	2.80	0.75	2.67	0.70	2.89	0.81	2.79	0.72
9. มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า	2.88	0.60	3.18	0.89	3.22	0.96	3.37	0.83	3.18	0.88
10. พนักงานมีความสุขก่อนโยน	4.12	0.78	4.08	0.75	3.80	0.75	3.74	0.73	3.97	0.76
รวม	3.69	0.19	3.66	0.25	3.62	0.20	3.68	0.19	3.66	0.22
ด้านสถานที่ให้บริการ										
11. มีความสะดวกในกาติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับ	4.18	0.64	3.78	0.75	3.85	0.68	3.95	0.78	3.86	0.72
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.06	0.66	2.83	0.89	2.65	0.99	3.53	0.61	2.88	0.90
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	4.00	1.00	3.91	0.72	3.67	0.73	3.84	0.76	3.85	0.76
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ	4.12	0.70	4.33	0.77	4.22	0.79	4.32	0.82	4.28	0.77

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		45 ปี ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)										
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.65	0.49	4.63	0.49	4.65	0.48	4.58	0.51	4.63	0.48
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเทเย็นสบาย	3.35	0.70	3.14	0.70	3.00	0.70	2.89	0.81	3.09	0.72
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.35	0.61	4.38	0.65	4.35	0.67	4.47	0.70	4.38	0.65
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.29	0.69	4.15	0.75	4.20	0.69	4.32	0.75	4.19	0.72
19. ง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.53	0.51	4.64	0.48	4.54	0.50	4.84	0.37	4.62	0.49
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.18	0.73	4.30	0.73	4.33	0.70	4.11	0.74	4.27	0.72
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.76	0.66	3.97	0.69	3.89	0.71	4.00	0.75	3.93	0.69
รวม	4.04	0.18	4.00	0.23	3.94	0.21	4.08	0.24	4.00	0.22
ด้านกระบวนการในการให้บริการ										
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด	3.71	0.59	4.06	0.68	4.09	0.69	4.11	0.81	4.04	0.70
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.82	0.64	3.97	0.76	4.00	0.60	3.95	0.78	3.96	0.71
24. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	3.71	0.69	4.07	0.71	4.09	0.66	3.84	0.60	4.01	0.69
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง	3.76	0.75	4.00	0.68	4.02	0.61	3.79	0.63	3.96	0.66
26. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	3.88	0.78	3.91	0.64	3.98	0.65	3.68	0.67	3.90	0.66
รวม	3.78	0.26	4.00	0.34	4.03	0.25	3.87	3.81	3.97	0.31

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		45 ปี ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี										
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.82	0.73	3.76	0.63	3.70	0.66	3.63	0.60	3.74	0.64
28. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.88	0.49	3.76	0.63	3.85	0.73	4.05	0.71	3.83	0.15
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.88	0.60	3.65	0.59	3.61	0.68	3.84	0.69	3.68	0.63
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.18	0.64	3.91	0.71	3.89	0.71	3.74	0.65	3.91	0.70
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	2.12	0.78	1.95	0.76	2.15	0.84	1.89	0.74	2.02	0.78
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.82	0.73	3.09	0.77	2.89	0.82	2.84	0.83	2.98	0.79
รวม	3.45	0.33	3.35	0.28	3.35	0.32	3.33	0.32	3.36	0.30
รวมทั้งหมด	3.74	0.11	3.76	0.17	3.74	0.12	3.74	0.14	3.75	0.15

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มี ผลต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71-4.12$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
 2. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
 3. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน
 4. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
 5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
 6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
 7. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
- นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกช่วงอายุ

ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53-4.65$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ
2. ง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก และปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับอายุ 25-35 ปี และ 36-45 ปี ยกเว้น ผู้ที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไป รายการ จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$)

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71-3.88$) ทุกรายการ คือ

1. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย
2. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง
3. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง
4. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด

5. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกช่วงอายุ

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82-4.18$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
 2. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ
 3. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง
 4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกช่วงอายุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	รับจ้าง/ บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการของพนักงาน								
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ ผู้ให้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.04	0.55	4.04	0.46	4.13	0.45	4.05	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการ และสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.93	0.61	3.88	0.68	4.25	0.53	3.96	0.61
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและ สะดวกรวดเร็ว	3.96	0.64	4.17	0.56	4.00	0.59	3.99	0.62
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการหรือ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.84	0.65	4.00	0.42	4.04	0.69	3.89	0.63
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.14	0.70	4.13	0.68	4.00	0.78	4.12	0.70
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวน ผู้มาใช้บริการ	3.71	0.75	3.83	0.76	3.58	0.65	3.71	0.74
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการให้กับ ลูกค้า	2.93	0.89	2.92	0.65	3.13	0.99	2.96	0.87
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที	2.78	0.71	3.00	0.78	2.67	0.70	2.79	0.72
9. มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า	3.16	0.88	3.04	0.91	3.42	0.88	3.18	0.88
10. พนักงานมีความสุขพออ่อนโยน	4.02	0.77	3.92	0.65	3.75	0.79	3.97	0.76
รวม	3.65	0.23	3.69	0.20	3.70	0.23	3.66	0.22
ด้านสถานที่ให้บริการ								
11. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้ให้และผู้รับ	3.82	0.74	3.96	0.69	3.96	0.62	3.86	0.72
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มา รับบริการ	2.84	0.96	3.34	0.75	2.96	0.75	2.88	0.90
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้ อย่างชัดเจน	3.93	0.76	3.58	0.78	3.71	0.69	3.85	0.76
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อผู้ที่ ต้องการจะมาใช้บริการ	4.27	0.77	4.29	0.81	4.29	0.75	4.28	0.77

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับจ้าง/ บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)								
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.65	0.48	4.50	0.51	4.67	0.48	4.63	0.48
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเทเย็นสบาย	3.10	0.74	3.13	0.68	3.04	0.62	3.09	0.72
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.40	0.63	4.38	0.77	4.25	0.68	4.38	0.65
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.26	0.71	4.00	0.66	4.04	0.81	4.19	0.72
19. ง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.66	0.48	4.50	0.51	4.58	0.50	4.62	0.49
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.13	0.71	4.21	0.88	4.13	0.61	4.24	0.72
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.89	0.69	3.96	0.69	4.13	0.68	3.93	0.69
รวม	4.01	0.23	3.96	0.22	3.98	0.19	4.00	0.22
ด้านกระบวนการในการให้บริการ								
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด	4.01	0.70	4.38	0.58	3.83	0.70	4.04	0.70
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.94	0.72	4.17	0.64	3.83	0.70	3.96	0.71
24. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	3.99	0.71	4.17	0.56	3.96	0.69	4.01	0.69
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง	3.95	0.69	4.04	0.55	3.92	0.65	3.96	0.66
26. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	3.92	0.64	3.92	0.72	3.79	0.72	3.90	0.66
รวม	3.96	0.31	4.13	0.29	3.87	0.33	3.97	0.31

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ
บริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับจ้าง/ บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี								
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.70	0.61	3.79	0.72	3.83	0.70	3.74	0.64
28. พนักงานสามารถระบุนเวลาที่จัดส่งสินค้าถึง ปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.85	0.66	3.71	0.55	3.83	0.70	3.83	0.65
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.67	0.61	3.75	0.68	3.67	0.70	3.68	0.63
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.94	0.73	3.92	0.65	3.75	0.53	3.91	0.70
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	1.99	0.76	2.04	0.86	2.13	0.85	2.02	0.78
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.99	0.79	2.96	0.81	2.96	0.81	2.98	0.79
รวม	3.36	0.30	3.36	0.33	3.36	0.31	3.36	0.30
รวมทั้งหมด	3.75	0.14	3.81	0.20	3.73	0.13	3.75	0.15

จากตารางที่ 4.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71-4.14$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
 2. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
 3. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน
 4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
 5. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
 6. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
 7. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกกลุ่มอาชีพ

ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65-4.66$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. หาง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ
 2. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกกลุ่มอาชีพ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92-4.01$) ทุกรายการ คือ

1. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด
2. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน
3. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง
4. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง
5. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่างบเงินที่ต้องจ่าย

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกกลุ่มอาชีพ

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67-3.94$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกกลุ่มอาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการบริการของพนักงาน										
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.06	0.53	3.12	0.60	3.80	0.45	3.89	0.33	4.05	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการ ให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดย รวดเร็ว	3.96	0.61	4.18	0.64	3.60	0.55	3.89	0.60	3.96	0.61
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และ สะดวกรวดเร็ว	3.95	0.65	4.12	0.33	4.20	0.45	4.33	0.50	3.99	0.62
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	3.86	0.63	3.94	0.75	4.00	0.71	4.11	0.33	3.89	0.63
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุก รายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.14	0.69	3.94	0.83	4.00	0.71	4.22	0.67	4.12	0.70
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อ จำนวนผู้มาใช้บริการ	3.71	0.76	3.65	0.70	3.20	0.45	4.22	0.44	3.71	0.74
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการ ให้กับลูกค้า	2.95	0.90	3.06	0.83	2.60	0.55	3.11	0.60	2.96	0.87
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที่	2.79	0.73	3.00	0.79	3.00	0.00	2.33	0.50	2.79	0.72
9. มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า	3.18	0.87	3.24	0.97	3.20	1.10	3.11	0.93	3.18	0.88
10. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน	4.01	0.76	3.82	0.81	3.60	0.55	3.78	0.67	3.97	0.76
รวม	3.66	0.22	3.71	0.29	3.52	0.11	3.70	0.17	3.66	0.22
ด้านสถานที่ให้บริการ										
11. มีความสะดวกในกาติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้ให้และผู้รับ	3.84	0.74	3.94	0.66	4.00	0.00	3.89	0.60	3.86	0.72
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อ ผู้มารับบริการ	2.88	0.93	2.76	0.83	3.20	0.45	3.00	0.87	2.88	0.90
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้ อย่างชัดเจน	3.88	0.76	4.00	0.79	3.40	0.55	3.33	0.71	3.85	0.76
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อ ผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ	4.29	0.77	4.24	0.66	3.60	1.14	4.44	0.73	4.28	0.77

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
	ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)									
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.65	0.48	4.47	0.51	4.60	0.55	4.67	0.50	4.63	0.48
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเทเย็นสบาย	3.12	0.73	2.94	0.66	3.00	0.71	3.11	0.60	3.09	0.72
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.40	0.63	4.29	0.69	4.00	1.00	4.44	0.73	4.38	0.65
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.12	0.74	4.24	0.66	3.80	0.45	4.11	0.78	4.19	0.72
19. ง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.65	0.48	4.59	0.51	4.40	0.55	4.44	0.53	4.62	0.49
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.29	0.71	4.18	0.73	4.40	0.55	4.11	0.93	4.27	0.72
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.91	0.70	4.06	0.66	4.20	0.45	3.89	0.78	3.93	0.69
รวม	4.01	0.22	3.97	0.24	3.87	0.24	3.95	0.14	4.00	0.22
ด้านกระบวนการในการให้บริการ										
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด	4.04	0.67	3.88	0.86	4.00	0.71	4.33	0.71	4.04	0.70
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.95	0.71	3.94	0.83	4.20	0.84	4.00	0.50	3.96	0.71
24. มีการออกเอกสารใบรับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	4.03	0.69	3.71	0.77	4.40	0.55	4.11	0.33	4.01	0.69
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง	3.97	0.68	3.88	0.70	3.80	0.45	4.00	0.50	3.96	0.66
26. คุณภาพในการบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	3.91	0.65	3.88	0.78	3.60	0.55	4.00	0.71	3.90	0.66
รวม	3.98	0.30	3.86	0.43	4.00	0.45	4.09	0.23	3.97	0.31

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์ซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
	ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี									
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.69	0.60	4.18	0.81	4.00	0.71	3.44	0.53	3.74	0.64
28. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึง ปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.86	0.65	3.59	0.80	3.80	0.45	3.78	0.44	3.83	0.65
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.68	0.62	3.71	0.77	4.00	0.71	3.56	0.53	3.68	0.63
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.94	0.70	3.71	0.77	4.00	0.71	3.78	0.44	3.91	0.70
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	1.99	0.77	2.12	0.86	2.60	0.55	1.89	0.93	2.02	0.78
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.99	0.79	2.94	0.83	3.20	0.84	2.89	0.78	2.98	0.79
รวม	3.36	0.30	3.37	0.37	3.60	0.19	3.22	0.25	3.36	0.30
รวมทั้งหมด	3.76	0.15	3.73	0.19	3.75	0.14	3.74	0.10	3.75	0.15

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71-4.14$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
2. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
3. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน
4. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
6. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
7. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65-4.18$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
 2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
 3. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
 4. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
 5. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน
 6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60-4.20$) จำนวน 6 รายการ คือ

1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
2. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
3. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
4. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
5. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
6. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) จำนวน

2 รายการ คือ

1. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ
2. ง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

จำนวน 1 รายการ คือ ง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

จำนวน 1 รายการ คือ พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91-4.04$) ทุก

รายการ คือ

1. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด
2. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน

3. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง
4. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง
5. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68-3.94$)
จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง และน้อย

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเกือบทุกระดับรายได้ ยกเว้น
ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-50,000 บาท มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน อยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด
 ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ
 บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการบริการของพนักงาน					
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.04	0.54	4.13	0.43	0.924
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.96	0.58	3.97	0.76	0.019
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว	3.99	0.63	4.00	0.59	0.057
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	3.84	0.60	4.10	0.71	2.051*
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการและกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.14	0.70	4.03	0.72	0.722
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.73	0.75	3.63	0.72	0.637
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการให้กับลูกค้า	2.99	0.91	2.83	0.70	0.867
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที	2.79	0.69	2.83	0.70	0.328
9. มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า	3.14	0.87	3.40	0.89	1.496
10. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน	3.97	0.74	3.97	0.85	0.031
รวม	3.66	0.22	3.69	0.24	0.713
ด้านสถานที่ให้บริการ					
11. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับ	3.84	0.72	3.97	0.72	0.909
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	2.90	0.93	2.80	0.76	0.550
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	3.82	0.75	3.97	0.81	0.948
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อผู้ที่ต้องการจะมารับบริการ	4.27	0.77	4.33	0.79	0.184

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)					
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.63	0.48	4.63	0.49	0.002
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเทเย็นสบาย	3.14	0.72	2.90	0.66	1.646
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.39	0.66	4.30	0.60	0.707
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.21	0.72	4.13	0.73	0.506
19. ง่ายดายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.64	0.48	4.57	0.50	0.705
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.24	0.73	4.27	0.69	0.033
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.91	0.69	4.00	0.69	0.614
รวม	4.00	0.22	3.98	0.23	0.308
ด้านกระบวนการในการให้บริการ					
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด	4.04	0.68	4.03	0.76	0.017
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.98	0.70	3.87	0.73	0.785
24. มีการออกเอกสารใบรับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	3.96	0.69	4.23	0.63	1.960*
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง	3.96	0.66	3.93	0.69	0.231
26. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	3.92	0.65	3.80	0.71	0.916
รวม	3.97	0.31	3.97	0.32	0.008
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี					
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.72	0.64	3.80	0.66	0.610
28. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.79	0.66	4.00	0.59	1.584
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.70	0.65	3.60	0.50	0.789
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.91	0.71	3.93	0.64	0.187
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	1.95	0.76	2.33	0.80	2.478*
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.96	0.79	3.10	0.76	0.901
รวม	3.34	0.31	3.46	0.24	2.040*
รวมทั้งหมด	3.75	0.15	3.78	0.15	1.018

* $P \geq 0.05$

df = ∞

t = ± 1.960

** $P \geq 0.01$

df = ∞

t = ± 2.576

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ของ ผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการออกเอกสารใบรับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิ่มซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		45 ปี ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการบริการของพนักงาน									
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.06	0.66	4.05	0.50	4.07	0.49	4.05	0.62	0.015
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.71	0.47	3.99	0.60	4.04	0.63	3.89	0.74	1.394
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว	3.94	0.75	4.05	0.64	3.98	0.49	3.84	0.69	0.629
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	4.12	0.60	3.82	0.60	3.91	0.72	3.95	0.52	1.202
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.12	0.78	4.11	0.72	4.09	0.69	4.21	0.63	0.138
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.94	0.83	3.65	0.76	3.74	0.68	3.74	0.73	0.787
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการให้กับลูกค้า	3.06	0.66	2.93	0.92	2.91	0.78	3.11	1.05	0.319
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที่	3.00	0.50	2.80	0.75	2.67	0.70	2.89	0.81	1.013
9. มีพนักงานคอยช่วยเหลือลูกค้า	2.88	0.60	3.18	0.89	3.22	0.96	3.37	0.83	0.962
10. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน	4.12	0.78	4.08	0.75	3.80	0.75	3.74	0.73	2.211
รวม	3.69	0.19	3.66	0.25	3.62	0.20	3.68	0.19	0.257
ด้านสถานที่ให้บริการ									
11. มีความสะดวกในกาติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับ	4.18	0.64	3.78	0.75	3.85	0.68	3.95	0.78	1.551
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.06	0.66	2.83	0.89	2.65	0.99	3.53	0.61	1.849
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	4.00	1.00	3.91	0.72	3.67	0.73	3.84	0.76	1.221
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ	4.12	0.70	4.33	0.77	4.22	0.79	4.32	0.82	0.484

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		45 ปี ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)									
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.65	0.49	4.63	0.49	4.65	0.48	4.58	0.51	0.106
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเทเย็นสบาย	3.35	0.70	3.14	0.70	3.00	0.70	2.89	0.81	1.619
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.35	0.61	4.38	0.65	4.35	0.67	4.47	0.70	0.175
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.29	0.69	4.15	0.75	4.20	0.69	4.32	0.75	0.403
19. ทาง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.53	0.51	4.64	0.48	4.54	0.50	4.84	0.37	0.964
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.18	0.73	4.30	0.73	4.33	0.70	4.11	0.74	0.553
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.76	0.66	3.97	0.69	3.89	0.71	4.00	0.75	0.509
รวม	4.04	0.18	4.00	0.23	3.94	0.21	4.08	0.24	2.062
ด้านกระบวนการในการให้บริการ									
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด	3.71	0.59	4.06	0.68	4.09	0.69	4.11	0.81	1.459
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.82	0.64	3.97	0.76	4.00	0.60	3.95	0.78	0.260
24. มีการออกเอกสารใบรับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	3.71	0.69	4.07	0.71	4.09	0.66	3.84	0.60	1.917
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง	3.76	0.75	4.00	0.68	4.02	0.61	3.79	0.63	1.147
26. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	3.88	0.78	3.91	0.64	3.98	0.65	3.68	0.67	0.905
รวม	3.78	0.26	4.00	0.34	4.03	0.25	3.87	3.81	1.836

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 25 ปี		25 – 35 ปี		36 – 45 ปี		45 ปี ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี									
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.82	0.73	3.76	0.63	0.70	0.66	3.63	0.60	0.378
28. พนักงานสามารถระบุนเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.88	0.49	3.76	0.63	3.85	0.73	4.05	0.71	1.110
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.88	0.60	3.65	0.59	3.61	0.68	3.84	0.69	1.287
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.18	0.64	3.91	0.71	3.89	0.71	3.74	0.65	1.242
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	2.12	0.78	1.95	0.76	2.15	0.84	1.89	0.74	0.896
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.82	0.73	3.09	0.77	2.89	0.82	2.84	0.83	1.196
รวม	3.45	0.33	3.35	0.28	3.35	0.32	3.33	0.32	0.593
รวมทั้งหมด	3.74	0.11	3.76	0.17	3.74	0.12	3.74	0.14	0.274

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \infty \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	รับจ้าง/ บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	\bar{X}	SD	\bar{X}	
ด้านการบริการของพนักงาน							
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.04	0.55	4.04	0.46	4.13	0.45	0.261
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการ และสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.93	0.61	3.88	0.68	4.25	0.53	3.162*
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและ สะดวกรวดเร็ว	3.96	0.64	4.17	0.56	4.00	0.59	1.127
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการหรือ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.84	0.65	4.00	0.42	4.04	0.69	1.522
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.14	0.70	4.13	0.68	4.00	0.78	0.392
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวน ผู้มาใช้บริการ	3.71	0.75	3.83	0.76	3.58	0.65	0.680
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการให้กับ ลูกค้า	2.93	0.89	2.92	0.65	3.13	0.99	0.508
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที	2.78	0.71	3.00	0.78	2.67	0.70	1.389
9. มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า	3.16	0.88	3.04	0.91	3.42	0.88	1.182
10. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน	4.02	0.77	3.92	0.65	3.75	0.79	1.397
รวม	3.65	0.23	3.69	0.20	3.70	0.23	0.610
ด้านสถานที่ให้บริการ							
11. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้ให้และผู้รับ	3.82	0.74	3.96	0.69	3.96	0.62	0.643
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มา รับบริการ	2.84	0.96	3.34	0.75	2.96	0.75	0.617
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้ อย่างชัดเจน	3.93	0.76	3.58	0.78	3.71	0.69	2.542
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อผู้ที่ ต้องการจะมาใช้บริการ	4.27	0.77	4.29	0.81	4.29	0.75	0.013

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ
บริษัท นิมชีเสียงขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับจ้าง/ บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	\bar{X}	SD	\bar{X}	
ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)							
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.65	0.48	4.50	0.51	4.67	0.48	1.070
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเทเย็นสบาย	3.10	0.74	3.13	0.68	3.04	0.62	0.088
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	4.40	0.63	4.38	0.77	4.25	0.68	0.539
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.26	0.71	4.00	0.66	4.04	0.81	1.957
19. หาง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.66	0.48	4.50	0.51	4.58	0.50	1.127
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.13	0.71	4.21	0.88	4.13	0.61	0.776
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.89	0.69	3.96	0.69	4.13	0.68	1.228
รวม	4.01	0.23	3.96	0.22	3.98	0.19	0.586
ด้านกระบวนการในการให้บริการ							
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด	4.01	0.70	4.38	0.58	3.83	0.70	4.111*
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยังปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.94	0.72	4.17	0.64	3.83	0.70	1.451
24. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	3.99	0.71	4.17	0.56	3.96	0.69	0.730
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวนที่จัดส่งจากต้นทาง	3.95	0.69	4.04	0.55	3.92	0.65	0.241
26. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	3.92	0.64	3.92	0.72	3.79	0.72	0.375
รวม	3.96	0.31	4.13	0.29	3.87	0.33	4.765**

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	รับจ้าง/ บริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	\bar{X}	SD	\bar{X}	
ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี							
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.70	0.61	3.79	0.72	3.83	0.70	0.510
28. พนักงานสามารถระบุนเวลาที่จัดส่งสินค้าถึง ปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.85	0.66	3.71	0.55	3.83	0.70	0.486
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.67	0.61	3.75	0.68	3.67	0.70	0.161
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.94	0.73	3.92	0.65	3.75	0.53	0.768
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	1.99	0.76	2.04	0.86	2.13	0.85	0.303
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.99	0.79	2.96	0.81	2.96	0.81	0.031
รวม	3.36	0.30	3.36	0.33	3.36	0.31	0.001
รวมทั้งหมด	3.75	0.14	3.81	0.20	3.73	0.13	2.672

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการ และสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่ แน่นนอนตามวันเวลาที่กำหนด นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการ และสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น แตกต่างกับอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่ แน่นนอนตามวันเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น แตกต่างกับอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิ่มซี่เส็ง
 ขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า		10,000 -		30,001 -		50,000 บาท		F
	10,000 บาท		30,000 บาท		50,000 บาท		ขึ้นไป		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการบริการของพนักงาน									
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	4.06	0.53	3.12	0.60	3.80	0.45	3.89	0.33	0.787
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการ ให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดย รวดเร็ว	3.96	0.61	4.18	0.64	3.60	0.55	3.89	0.60	1.321
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และ สะดวกรวดเร็ว	3.95	0.65	4.12	0.33	4.20	0.45	4.33	0.50	1.560
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ หรือ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	3.86	0.63	3.94	0.75	4.00	0.71	4.11	0.33	0.538
5. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุก รายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง	4.14	0.69	3.94	0.83	4.00	0.71	4.22	0.67	0.499
6. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อ จำนวนผู้มาใช้บริการ	3.71	0.76	3.65	0.70	3.20	0.45	4.22	0.44	2.317
7. พนักงานไม่พูดคุยกับผู้อื่นขณะบริการ ให้กับลูกค้า	2.95	0.90	3.06	0.83	2.60	0.55	3.11	0.60	0.448
8. พนักงานมีการบริการด้วยท่าทีที่เต็มที่	2.79	0.73	3.00	0.79	3.00	0.00	2.33	0.50	1.853
9. มีพนักงานคอยช่วยยกกล่องสินค้า	3.18	0.87	3.24	0.97	3.20	1.10	3.11	0.93	0.040
10. พนักงานมีความสุขก่อน โอน	4.01	0.76	3.82	0.81	3.60	0.55	3.78	0.67	0.962
รวม	3.66	0.22	3.71	0.29	3.52	0.11	3.70	0.17	0.974
ด้านสถานที่ให้บริการ									
11. มีความสะดวกในกาติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้ให้และผู้รับ	3.84	0.74	3.94	0.66	4.00	0.00	3.89	0.60	0.169
12. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อ ผู้มารับบริการ	2.88	0.93	2.76	0.83	3.20	0.45	3.00	0.87	0.351
13. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้ อย่างชัดเจน	3.88	0.76	4.00	0.79	3.40	0.55	3.33	0.71	2.294
14. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกต่อ ผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ	4.29	0.77	4.24	0.66	3.60	1.14	4.44	0.73	1.488

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิ่มซี่เส็ง
 ขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
	ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)								
15. พื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอ ต่อผู้รับบริการ	4.65	0.48	4.47	0.51	4.60	0.55	4.67	0.50	0.731
16. จุดบริการมีแสงสว่าง เสียง อากาศถ่ายเท เย็นสบาย	3.12	0.73	2.94	0.66	3.00	0.71	3.11	0.60	0.325
17. ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการลูกค้า	4.40	0.63	4.29	0.69	4.00	1.00	4.44	0.73	0.715
18. มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	4.12	0.74	4.24	0.66	3.80	0.45	4.11	0.78	0.566
19. หาง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ	4.65	0.48	4.59	0.51	4.40	0.55	4.44	0.53	0.901
20. สถานที่บริการลูกค้ามีความสะอาด	4.29	0.71	4.18	0.73	4.40	0.55	4.11	0.93	0.321
21. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.91	0.70	4.06	0.66	4.20	0.45	3.89	0.78	0.508
รวม	4.01	0.22	3.97	0.24	3.87	0.24	3.95	0.14	0.799
ด้านกระบวนการในการให้บริการ									
22. มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอน ตามวันเวลาที่กำหนด	4.04	0.67	3.88	0.86	4.00	0.71	4.33	0.71	0.826
23. ความแม่นยำในการจัดส่งสินค้าไปยัง ปลายทางได้อย่างถูกต้อง	3.95	0.71	3.94	0.83	4.20	0.84	4.00	0.50	0.212
24. มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้ มาตรฐาน	4.03	0.69	3.71	0.77	4.40	0.55	4.11	0.33	1.766
25. สินค้าถึงปลายทางมีจำนวนครบตามจำนวน ที่จัดส่งจากต้นทาง	3.97	0.68	3.88	0.70	3.80	0.45	4.00	0.50	0.195
26. คุณภาพในบริการส่งสินค้าคุ้มค่ากับเงินที่ ต้องจ่าย	3.91	0.65	3.88	0.78	3.60	0.55	4.00	0.71	0.419
รวม	3.98	0.30	3.86	0.43	4.00	0.45	4.09	0.23	1.184

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิ่มซี่เส็ง
ขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
	ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี								
27. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.69	0.60	4.18	0.81	4.00	0.71	3.44	0.53	4.037**
28. พนักงานสามารถระบุนเวลาที่จัด ส่งสินค้าถึง ปลายทางได้อย่างแม่นยำ	3.86	0.65	3.59	0.80	3.80	0.45	3.78	0.44	0.919
29. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง	3.68	0.62	3.71	0.77	4.00	0.71	3.56	0.53	0.555
30. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.94	0.70	3.71	0.77	4.00	0.71	3.78	0.44	0.722
31. มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน	1.99	0.77	2.12	0.86	2.60	0.55	1.89	0.93	1.153
32. มีความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ	2.99	0.79	2.94	0.83	3.20	0.84	2.89	0.78	0.183
รวม	3.36	0.30	3.37	0.37	3.60	0.19	3.22	0.25	1.703
รวมทั้งหมด	3.76	0.15	3.73	0.19	3.75	0.14	3.74	0.10	0.202

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 50,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01