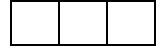




ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้าธุรกิจ

ในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์สละเวลาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ร้านค้าของท่านจำหน่ายสินค้าหลักประเภทใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป | <input type="checkbox"/> 2) หนังสือ เครื่องเขียนและอุปกรณ์การเรียน |
| <input type="checkbox"/> 3) อะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ ชิ้นส่วนรถ | <input type="checkbox"/> 4) วัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ |
| <input type="checkbox"/> 5) วัสดุและอุปกรณ์ก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> 6) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> 7) เวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง | <input type="checkbox"/> 8) เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

2. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) ชาย | <input type="checkbox"/> 2) หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

3. อายุ

- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 21-30 ปี | <input type="checkbox"/> 3) 31-40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4) 41-50 ปี | <input type="checkbox"/> 5) 51-60 ปี | <input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 60 ปี |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | <input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 4) ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 5) สูงกว่าปริญญาตรี | |

5. ตำแหน่ง

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> 2) ผู้จัดการ | <input type="checkbox"/> 3) พนักงานธุรการ |
| <input type="checkbox"/> 4) พนักงานขาย | <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

6. รูปแบบการจัดตั้งของกิจการ

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เจ้าของคนเดียว | <input type="checkbox"/> 2) ห้างหุ้นส่วนจำกัด | <input type="checkbox"/> 3) บริษัทจำกัด |
| <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |

7. ประเภทของกิจการ
 1) ร้านค้าปลีก 2) ร้านค้าส่ง 3) ร้านค้าปลีกและส่ง
8. ระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการ
 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 2-5 ปี 3) 6-10 ปี
 4) 11-20 ปี 5) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
9. จำนวนพนักงาน
 1) น้อยกว่า 5 คน 2) 6-10 คน 3) 11-15 คน
 4) 16-20 คน 5) มากกว่า 20 คนขึ้นไป
10. ความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า
 1) น้อยกว่า 5 ครั้ง 2) 6 - 10 ครั้ง 3) 11 - 20 ครั้ง
 4) มากกว่า 20 ครั้ง
11. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า
 1) น้อยกว่า 500 บาท 2) 501 – 1,000 บาท 3) 1,001-5,000บาท
 4) 5,001- 10,000 บาท 5) 10,001-50,000 บาท 6) มากกว่า 50,000 บาท
12. รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน
 1) น้อยกว่า 100,000 บาท 2) 100,001-500,000 บาท 3) 500,001-1,000,000 บาท
 4) 1,000,001-5,000,000 บาท 5) มากกว่า 5 ล้านบาท
13. ลักษณะการใช้บริการขนส่งสินค้า
 1) ส่งสินค้าเพียงอย่างเดียว 2) รับสินค้าเพียงอย่างเดียว 3) ทั้งส่งและรับสินค้า
14. กิจการของท่านมีการใช้การขนส่งในเส้นทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1) เฉพาะภายในจังหวัด 2) ระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคใต้
 3) ระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคกลาง/กทม. 4) ระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 5) ขนส่งระหว่างประเทศ เช่น มาเลเซีย
15. มีบริษัทขนส่งที่ท่านใช้บริการเป็นประจำหรือไม่
 1) มี 2) ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 17)
16. หากท่านมีบริษัทขนส่งเป็นประจำท่านเลือกใช้บริการจากบริษัทขนส่งกี่บริษัท
 1) 1 บริษัท 2) 2 บริษัท 3) 3-5 บริษัท
 4) มากกว่า 5 บริษัท
17. ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกบริษัทขนส่ง
 1) เจ้าของกิจการ 2) ผู้จัดการ 3) พนักงานธุรการ
 4) ผู้รับสินค้าปลายทาง 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
18. ท่านรู้จักบริษัทขนส่งต่างๆ จากแหล่งใด
 1) วิทยุ 2) แผ่นพับโฆษณา 3) สมุดหน้าเหลือง
 4) มีผู้แนะนำต่อ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ					
1.1 ความหลากหลายของการให้บริการ เช่น ขนส่งด่วน บริการกระจายสินค้า บริการส่งสินค้าถึงที่					
1.2 ความหลากหลายของประเภทสินค้าที่ให้บริการขนส่ง					
1.3 ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการขนส่ง					
1.4 ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย					
1.5 การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง					
1.6 การให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้า					
1.7 จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.8 จำนวนเที่ยวรถในการให้บริการขนส่ง					
1.9 ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง					
1.10 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา					
2.1 อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล					
3.3 มีการกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน					
2.3 การแจ้งการประเมินอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า					
2.4 การให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า					
2.5 สามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด โอนเข้าบัญชี					
2.6 สามารถต่อรองราคาได้					
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต					
3.2 บริษัทขนส่งมีหลายสาขา					
3.3 เวลาเปิด-ปิดบริการของบริษัทขนส่ง					
3.4 ทำเลที่ตั้งของบริษัทสะดวกต่อการรับส่งสินค้า					
3.5 ที่จอดรถของบริษัทกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ สมุดหน้าเหลือง					
4.2 การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง					
4.3 บริษัทขนส่งมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้					
4.4 มีของขวัญแจกลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่					
4.5 การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า					
4.6 สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้า/ชุมชนจัดขึ้น เช่น งานปีใหม่ งานวันเด็ก					
4.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคลากร					
5.1 ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน					
5.2 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงาน					
5.3 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ					
5.4 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.5 ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของลูกค้า					
5.6 ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา					
5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
6.2 การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน					
6.3 ความรวดเร็วในการจัดส่ง					
6.4 การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา					
6.5 การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย					
6.6 การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการออกเอกสารและจัดการข้อมูล					
6.7 ความยืดหยุ่นในการปรับบริการตามความต้องการของลูกค้า					
6.8 ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าอยู่ ณ จุดใดระหว่างการขนส่ง					
6.9 การปรับปรุงการบริการภายหลังได้รับคำติชม					
6.10 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
7.1 การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย					
7.2 บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด					
7.3 ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า					
7.4 ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า					
7.5 พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
7.6 รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด					
7.7 มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า					
7.8 มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย					
7.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านสภาพแวดล้อม					
8.1 ความไม่แน่นอนทางการเมือง					
8.2 ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้					
8.3 ภาวะเศรษฐกิจ					
8.4 การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน					
8.5 การแข่งขันระหว่างร้านค้าของท่านกับร้านค้าอื่นๆ					
8.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยภายในองค์กร					
9.1 วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน เช่น ต้องการความรวดเร็วในการขนส่ง เพื่อลดการกักตุนสินค้า หรือส่งสินค้าปริมาณมากเพื่อลดต้นทุนค่าขนส่ง					
9.2 โครงสร้างการบริหารงาน เช่น ขนาดของกิจการทำให้ต้องใช้การตัดสินใจร่วมกันหลายฝ่าย หรือสามารถตัดสินใจได้เพียงคนเดียว					
9.3 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยระหว่างบุคคล					
10.1 ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง					
10.2 คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ					
10.3 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) การให้บริการไม่มีความหลากหลาย | <input type="checkbox"/> 2) จำกัดประเภทสินค้าที่รับบริการขนส่ง |
| <input type="checkbox"/> 3) เส้นทางที่ให้บริการไม่มีความหลากหลาย | <input type="checkbox"/> 4) สินค้าชำรุด/สูญหายระหว่างการขนส่ง |
| <input type="checkbox"/> 5) ไม่รับประกันกรณีสินค้าชำรุด/สูญหาย | <input type="checkbox"/> 6) ไม่มีบริการบรรจุหีบห่อสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 7) จำนวนรถบรรทุกมีไม่เพียงพอ | <input type="checkbox"/> 8) จำนวนเที่ยวรถให้บริการขนส่งมีไม่เพียงพอ |
| <input type="checkbox"/> 9) บริษัทขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 11) ไม่มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | |

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) อัตราค่าขนส่งไม่สมเหตุสมผล | <input type="checkbox"/> 2) ไม่กำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน |
| <input type="checkbox"/> 3) ไม่แจ้งการประเมินอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า | <input type="checkbox"/> 4) ไม่มีการให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า |
| <input type="checkbox"/> 5) บริษัทขนส่งรับชำระเงินเฉพาะเงินสด (ไม่รับเช็ค/โอนเข้าบัญชี) | <input type="checkbox"/> 6) ไม่สามารถต่อรองราคาได้ |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | <input type="checkbox"/> 8) ไม่มีปัญหาในด้านราคา |

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) การติดต่อสื่อสารกับบริษัทขนส่งไม่สะดวก | <input type="checkbox"/> 2) บริษัทขนส่งมีสาขาน้อย |
| <input type="checkbox"/> 3) ท่าเลที่ตั้งของบริษัทไม่สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า | <input type="checkbox"/> 4) เวลาเปิด-ปิดบริการช้าหรือเร็วเกินไป |
| <input type="checkbox"/> 5) ที่จอดรถของบริษัทไม่สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า | <input type="checkbox"/> 6) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| <input type="checkbox"/> 7) ไม่มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | |

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ | <input type="checkbox"/> 2) ไม่มีส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง |
| <input type="checkbox"/> 3) บริษัทขนส่งไม่มีเว็บไซต์ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม | <input type="checkbox"/> 4) ไม่มีของขวัญให้ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ |
| <input type="checkbox"/> 5) ไม่สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้า/ชุมชนจัดขึ้น | <input type="checkbox"/> 6) บริษัทขนส่งไม่แจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | <input type="checkbox"/> 8) ไม่มีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด |

5. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) พนักงานขนส่งสินค้าขาดความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ | <input type="checkbox"/> 2) พนักงานขาดความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ |
| <input type="checkbox"/> 3) พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาไม่สุภาพ | <input type="checkbox"/> 4) พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 5) พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ | <input type="checkbox"/> 6) พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ |
| <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | <input type="checkbox"/> 8) ไม่มีปัญหาในด้านบุคลากร |

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) การติดต่อประสานงานล่าช้า ซ้ำซ้อน | <input type="checkbox"/> 2) การออกเอกสารผิดพลาด |
| <input type="checkbox"/> 3) การจัดส่งล่าช้า | <input type="checkbox"/> 4) รับและส่งมอบสินค้าไม่ตรงเวลา |
| <input type="checkbox"/> 5) ไม่ให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าสูญหาย/เสียหาย | <input type="checkbox"/> 6) ไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูล |
| <input type="checkbox"/> 7) ไม่มีความยืดหยุ่นในการปรับการให้บริการ | <input type="checkbox"/> 8) ไม่สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ |
| <input type="checkbox"/> 9) ไม่ปรับปรุงการให้บริการภายหลังได้รับคำติชม | <input type="checkbox"/> 10) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

11) ไม่มีปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ

7. ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) การจัดสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม ไม่สะดวกสบาย 2) ป้ายและสัญลักษณ์มองเห็นได้ไม่ชัดเจน
- 3) อาคารเก็บสินค้าไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบ 4) อาคารเก็บสินค้าไม่ปลอดภัย
- 5) พนักงานไม่มีเครื่องแบบและแต่งกายไม่สุภาพ 6) รถบรรทุกสภาพเก่า ทรุดโทรม
- 7) ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า 8) อุปกรณ์ให้บริการล้าสมัย
- 9) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... 10) ไม่มีปัญหาในด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ชุด 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ชาย	115	3.8329	.58358	.05442
	หญิง	189	3.8566	.56020	.04075
ปัจจัยด้านราคา	ชาย	115	3.7710	.69124	.06446
	หญิง	189	3.6402	.85289	.06204
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาย	115	3.7861	.67886	.06330
	หญิง	189	3.7598	.72146	.05248
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	115	2.9333	.71968	.06711
	หญิง	189	3.0035	.83739	.06091
ปัจจัยด้านบุคลากร	ชาย	115	3.9058	.77803	.07255
	หญิง	189	3.9444	.75442	.05488
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	115	3.8300	.77181	.07197
	หญิง	189	3.8054	.71060	.05169
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ชาย	115	3.4826	.71537	.06671
	หญิง	189	3.5575	.68774	.05003
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	ชาย	115	3.4800	.71515	.06669
	หญิง	189	3.6042	.66010	.04801
ปัจจัยภายในองค์กร	ชาย	115	3.9130	.78712	.07340
	หญิง	189	3.8466	.70163	.05104
ปัจจัยระหว่างองค์กร	ชาย	115	3.7174	.78676	.07337
	หญิง	189	3.8942	.75047	.05459

ตารางที่ชุด 1 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	Equal variances assumed	.247	.619	-.352	302	.725	-.02370	.06731	-.15616	.10875	
	Equal variances not assumed			-.349	233.220	.728	-.02370	.06798	-.15765	.11024	
ปัจจัยด้านราคา	Equal variances assumed	8.867	.003	1.390	302	.166	.13080	.09411	-.05439	.31599	
	Equal variances not assumed			1.462	278.247	.145	.13080	.08946	-.04531	.30691	
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Equal variances assumed	.171	.680	.315	302	.753	.02630	.08346	-.13793	.19053	
	Equal variances not assumed			.320	252.277	.749	.02630	.08223	-.13564	.18824	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	Equal variances assumed	1.395	.238	-.747	302	.456	-.07019	.09402	-.25521	.11483	
	Equal variances not assumed			-.775	268.641	.439	-.07019	.09063	-.24863	.10824	
	Equal variances not assumed			-1.933	232.042	.054	-.17679	.09145	-.35696	.00338	

ตารางที่ชุด 1 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

		Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
ปัจจัยด้านบุคลากร	Equal variances assumed	.635	.426	-.428	302	.669	-.03865	.09029	-.21632	.13902	
	Equal variances not assumed			-.425	235.092	.671	-.03865	.09097	-.21786	.14057	
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	Equal variances assumed	1.334	.249	.283	302	.778	.02454	.08684	-.14635	.19544	
	Equal variances not assumed			.277	225.540	.782	.02454	.08861	-.15007	.19915	
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	Equal variances assumed	.006	.937	-.907	302	.365	-.07493	.08258	-.23744	.08758	
	Equal variances not assumed			-.899	233.495	.370	-.07493	.08338	-.23921	.08935	
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	Equal variances assumed	1.338	.248	-1.542	302	.124	-.12423	.08059	-.28281	.03435	
	Equal variances not assumed			-1.512	226.001	.132	-.12423	.08217	-.28616	.03769	

ตารางที่ชุด 1 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

		Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances					t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper			
ปัจจัยภายในองค์กร	Equal variances assumed	1.352	.246	.765	302	.445	.06648	.08693	-.10459	.23756			
	Equal variances not assumed			.744	219.733	.458	.06648	.08940	-.10971	.24267			
ปัจจัยระหว่างองค์กร	Equal variances assumed	2.243	.135	-1.956	302	.051	-.17679	.09040	-.35468	.00110			
	Equal variances not assumed			-1.933	232.042	.054	-.17679	.09145	-.35696	.00338			

ตารางชุดที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	.217	4	299	.929
ปัจจัยด้านราคา	1.919	4	299	.107
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.069	4	299	.991
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	1.592	4	299	.176
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.206	4	299	.013
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.584	4	299	.001
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.230	4	299	.013
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	1.128	4	299	.343
ปัจจัยภายในองค์กร	2.587	4	299	.037
ปัจจัยระหว่างบุคคล	2.650	4	299	.034

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	Between Groups	1.468	4	.367	1.138	.339
	Within Groups	96.396	299	.322		
	Total	97.864	303			
ปัจจัยด้านราคา	Between Groups	1.861	4	.465	.730	.572
	Within Groups	190.589	299	.637		
	Total	192.450	303			
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	1.411	4	.353	.708	.587
	Within Groups	149.031	299	.498		
	Total	150.442	303			
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	Between Groups	5.531	4	1.383	2.227	.066
	Within Groups	185.697	299	.621		
	Total	191.228	303			

ตารางชุดที่ 2 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านบุคลากร	Between Groups	9.010	4	2.253	4.031	.003
	Within Groups	167.104	299	.559		
	Total	176.114	303			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	Between Groups	4.682	4	1.170	2.212	.068
	Within Groups	158.200	299	.529		
	Total	162.882	303			
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	3.901	4	.975	2.028	.090
	Within Groups	143.762	299	.481		
	Total	147.663	303			
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	Between Groups	6.486	4	1.622	3.596	.007
	Within Groups	134.838	299	.451		
	Total	141.324	303			
ปัจจัยภายในองค์กร	Between Groups	4.067	4	1.017	1.907	.109
	Within Groups	159.430	299	.533		
	Total	163.497	303			
ปัจจัยระหว่างบุคคล	Between Groups	10.059	4	2.515	4.459	.002
	Within Groups	168.624	299	.564		
	Total	178.683	303			

ตารางชุดที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	.856	4	299	.491
ปัจจัยด้านราคา	2.540	4	299	.040
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1.010	4	299	.403
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.281	4	299	.061
ปัจจัยด้านบุคลากร	.949	4	299	.436
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	1.625	4	299	.168
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	.245	4	299	.912
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	1.647	4	299	.162
ปัจจัยภายในองค์กร	1.121	4	299	.347
ปัจจัยระหว่างบุคคล	1.637	4	299	.165

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	Between Groups	2.168	4	.542	1.694	.151
	Within Groups	95.696	299	.320		
	Total	97.864	303			
ปัจจัยด้านราคา	Between Groups	8.332	4	2.083	3.383	.010
	Within Groups	184.118	299	.616		
	Total	192.450	303			
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	3.109	4	.777	1.578	.180
	Within Groups	147.332	299	.493		
	Total	150.442	303			
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	Between Groups	2.908	4	.727	1.154	.331
	Within Groups	188.320	299	.630		
	Total	191.228	303			

ตารางชุดที่ 3 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านบุคลากร	Between Groups	3.903	4	.976	1.694	.151
	Within Groups	172.212	299	.576		
	Total	176.114	303			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	Between Groups	4.990	4	1.248	2.362	.053
	Within Groups	157.892	299	.528		
	Total	162.882	303			
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	.422	4	.105	.214	.931
	Within Groups	147.241	299	.492		
	Total	147.663	303			
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	Between Groups	2.198	4	.549	1.181	.319
	Within Groups	139.126	299	.465		
	Total	141.324	303			
ปัจจัยภายในองค์กร	Between Groups	8.775	4	2.194	4.239	.002
	Within Groups	154.722	299	.517		
	Total	163.497	303			
ปัจจัยระหว่างบุคคล	Between Groups	9.086	4	2.272	4.005	.004
	Within Groups	169.597	299	.567		
	Total	178.683	303			

ตารางชุดที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของกิจการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	.542	4	299	.705
ปัจจัยด้านราคา	1.134	4	299	.340
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.427	4	299	.789
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	1.772	4	299	.134
ปัจจัยด้านบุคลากร	1.242	4	299	.293
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	.593	4	299	.668
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	1.956	4	299	.101
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	2.859	4	299	.024
ปัจจัยภายในองค์กร	.707	4	299	.588
ปัจจัยระหว่างบุคคล	2.498	4	299	.043

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	Between Groups	6.280	4	1.570	5.126	.001
	Within Groups	91.584	299	.306		
	Total	97.864	303			
ปัจจัยด้านราคา	Between Groups	4.434	4	1.108	1.763	.136
	Within Groups	188.016	299	.629		
	Total	192.450	303			
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	2.837	4	.709	1.437	.222
	Within Groups	147.604	299	.494		
	Total	150.442	303			
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	Between Groups	6.022	4	1.505	2.431	.048
	Within Groups	185.206	299	.619		
	Total	191.228	303			

ตารางชุดที่ 4 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของกิจการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยด้านบุคลากร	Between Groups	7.798	4	1.949	3.463	.009
	Within Groups	168.316	299	.563		
	Total	176.114	303			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	Between Groups	6.007	4	1.502	2.862	.024
	Within Groups	156.875	299	.525		
	Total	162.882	303			
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	Between Groups	1.062	4	.266	.542	.705
	Within Groups	146.601	299	.490		
	Total	147.663	303			
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	Between Groups	1.112	4	.278	.593	.668
	Within Groups	140.212	299	.469		
	Total	141.324	303			
ปัจจัยภายในองค์กร	Between Groups	2.115	4	.529	.980	.419
	Within Groups	161.382	299	.540		
	Total	163.497	303			
ปัจจัยระหว่างบุคคล	Between Groups	1.235	4	.309	.520	.721
	Within Groups	177.448	299	.593		
	Total	178.683	303			

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุภัทรา ติงหมาด
วันเดือนปีเกิด	16 กันยายน 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพัทลุง จังหวัดพัทลุง ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด บรรทุรกิจ ขนส่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved