

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|      |                                                            |
|------|------------------------------------------------------------|
| X    | แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)                                       |
| S.D. | แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)           |
| n    | แทน จำนวนตัวอย่างของผู้โดยสารรถประจำทางปรับอากาศของ บริษัท |

#### วิศวกรเสนา จำกัด

|                |                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------|
| t              | แทน ค่าสถิติ T-Distribution                         |
| F-Ratio        | แทน ค่าสถิติ F-Distribution                         |
| F-Prob         | แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ          |
| df             | แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)   |
| SS             | แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)           |
| MS             | แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square) |
| r              | แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                       |
| *              | แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                 |
| H <sub>0</sub> | แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                  |
| H <sub>1</sub> | แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)            |

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจระดับความพึงพอใจจากบริการโลจิสติกส์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และ ด้านราคา โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรทั้ง 3 กลุ่มในแต่ละด้าน ที่มีต่อคุณลักษณะการให้บริการโลจิสติกส์ และ ระดับความพึงพอใจจากการรับบริการโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง โดยวิธีวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม และบางด้านที่เป็นผลจากกลุ่มที่แตกต่างกัน ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จาก One-Way Anova โดยจำแนกตามขนาดองค์กรของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4-1 จำนวนพนักงานในองค์กร

| จำนวนพนักงาน   | ความถี่ | ร้อยละ |
|----------------|---------|--------|
| 1 - 50 คน      | 20      | 33.33  |
| 51 - 199 คน    | 20      | 33.33  |
| มากกว่า 200 คน | 20      | 33.33  |
| รวม            | 60      | 100    |

จากตารางที่ 4-1 พบว่าจำนวนพนักงานทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนที่เท่ากัน คือ กลุ่มละ 20 ตัวอย่างเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย คือ ต้องการทราบถึงความต้องการใช้บริการโลจิสติกส์ของแต่ละองค์กร ที่มีจำนวนพนักงานที่ต่างกัน มีความต้องการที่ต่างกันอย่างไร

ตารางที่ 4-2 กิจกรรมหลักในองค์กร

| กิจกรรม           | ความถี่ | ร้อยละ |
|-------------------|---------|--------|
| ผู้ผลิต           | 38      | 63.30  |
| ผู้กระจายสินค้า   | 16      | 26.70  |
| ผู้จัดส่งวัตถุดิบ | 4       | 6.70   |
| อื่น ๆ            | 2       | 3.30   |
| รวม               | 60      | 100    |

จากตารางที่ 4-2 พบว่ากิจกรรมหลักของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นกิจกรรมด้านการผลิต ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 63.30 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษทั้งหมดเป็นผู้ประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ และในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง มีบริษัทชั้นนำที่เป็นโรงงานผู้ประกอบรถยนต์รายใหญ่ อาทิเช่น บริษัท เจเนรอลมอเตอร์ ประเทศไทย ซูซูกิมอเตอร์ ประเทศไทย และอโตอัลไลแอนท์ ประเทศไทย เป็นต้น จึงทำให้บริษัทส่วนมากใน นิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง มีผู้ผลิตและจัดส่งวัตถุดิบ โดยตรงถึงกลุ่มโรงงานผู้ประกอบรถยนต์

ตารางที่ 4-3 กิจกรรมที่เลือกใช้บริการโลจิสติกส์

| กิจกรรม                           | ความถี่ | ร้อยละ |
|-----------------------------------|---------|--------|
| คลังสินค้า                        | 8       | 13.33  |
| การขนส่ง                          | 6       | 10.00  |
| การผลิต                           | 0       | 0.00   |
| บริการจัดการเอกสารนำเข้า - ส่งออก | 38      | 63.33  |
| ไม่ใช้บริการ                      | 8       | 13.33  |
| อื่น ๆ                            | 0       | 0.00   |
| รวม                               | 60      | 100    |

จากตารางที่ 4-3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ในการจัดการเอกสารนำเข้า-ส่งออก มากที่สุด ถึงร้อยละ 63.33 และการจัดการด้านการขนส่งน้อยที่สุดร้อยละ 10 เนื่องจากการจัดการด้านเอกสารนำเข้า-ส่งออก ค่อนข้างยุ่งยากและมีกระบวนการหลายขั้นตอน

รวมถึงต้องมีความชำนาญเฉพาะด้าน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารข้อมูลกับหน่วยงานราชการ กลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากภายนอกเพื่อลดความไม่สะดวกต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา และลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นอีกด้วย

ตารางที่ 4-4 จำนวนผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่บริษัทเลือกใช้ปัจจุบัน

| จำนวนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ | ความถี่ | ร้อยละ |
|-----------------------------|---------|--------|
| รายเดียวเท่านั้น            | 16      | 26.70  |
| 2 ราย                       | 12      | 20.00  |
| 3 ราย                       | 5       | 8.30   |
| มากกว่า 3 ราย               | 27      | 45.00  |
| รวม                         | 60      | 100    |

จากตารางที่ 4-4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์มากกว่า 3 รายขึ้นไป มากที่สุดถึงร้อยละ 45.00 สามารถกล่าวได้ว่ากิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานประกอบการ เช่น การจัดการขนส่งสินค้าทั้งในและต่างประเทศ การจัดการคลังสินค้า และการจัดการด้านเอกสารนำเข้า-ส่งออก มีความหลากหลาย ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์บางรายอาจไม่สามารถให้บริการได้อย่างครบวงจร หรือมีความไม่เหมาะสมในด้านของราคาและการบริการ ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีจำนวนผู้ให้บริการมากกว่า 3 ราย เพื่อความเหมาะสมของแต่ละกิจกรรม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และ ด้านราคา

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของคุณลักษณะของการให้บริการ โลจิสติกส์

| คุณลักษณะของการให้บริการ | $\bar{X}$ | S. D. | ระดับความต้องการ | ลำดับ |
|--------------------------|-----------|-------|------------------|-------|
| ด้านความน่าเชื่อถือ      | 4.52      | 0.68  | มากที่สุด        | 1     |
| ด้านความปลอดภัย          | 4.50      | 0.75  | มาก              | 2     |
| ด้านความรวดเร็ว          | 4.43      | 0.79  | มาก              | 3     |
| ด้านความยืดหยุ่น         | 4.25      | 0.84  | มาก              | 5     |

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

| คุณลักษณะของการให้บริการ | $\bar{X}$ | S. D. | ระดับความต้องการ | ลำดับ |
|--------------------------|-----------|-------|------------------|-------|
| ด้านราคา                 | 4.35      | 0.76  | มาก              | 4     |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม          | 4.41      | 0.76  | มาก              |       |

จากตารางที่ 4-5 แสดงให้เห็นว่า บริษัทกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของการให้บริการ โลจิสติกส์ให้โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด เพราะความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำและการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าในบริการที่ให้ทุกครั้งมีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการให้บริการในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจในการดำเนินธุรกิจร่วมกันได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจระดับความพึงพอใจจากบริการโลจิสติกส์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และ ด้านราคา

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจ จากการบริการ โลจิสติกส์

| ระดับความพึงพอใจจากบริการ โลจิสติกส์ที่ได้รับจากการให้บริการ | $\bar{X}$ | S. D. | ระดับความต้องการ | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|-------|
| ด้านความน่าเชื่อถือ                                          | 3.77      | 0.74  | มาก              | 2     |
| ด้านความปลอดภัย                                              | 3.77      | 0.62  | มาก              | 1     |
| ด้านความรวดเร็ว                                              | 3.63      | 0.76  | มาก              | 3     |
| ด้านความยืดหยุ่น                                             | 3.62      | 0.80  | มาก              | 4     |
| ด้านราคา                                                     | 3.43      | 0.89  | ปานกลาง          | 5     |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม                                              | 3.64      | 0.76  | มาก              | -     |

จากตารางที่ 4-6 แสดงให้เห็นว่า บริษัทกลุ่มตัวอย่างให้ระดับของความพึงพอใจของบริการ โลจิสติกส์ให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก และให้ความสำคัญในด้าน ความปลอดภัย และ ความน่าเชื่อถือ มากเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องจากความปลอดภัยถือเป็นหัวใจหลักของทุก ๆ กิจกรรม ซึ่งหากมีความเสียหายย่อมส่งผลกระทบต่อสินค้าและบริการโดยตรง นั่นหมายถึง

ลูกค้าอาจสามารถเรียกค่าทดแทนจากการประกันสินค้าและบริการได้ แต่สินค้าและบริการที่เสียหายไปนั้นอาจจะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมทางโลจิสติกส์ในกระบวนการถัดไปที่จำเป็นต้องใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ อาจจะต้องหยุดกระบวนการไปซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่แฝงอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งหากได้รับการบริการทางโลจิสติกส์ที่ไม่ปลอดภัย กระทั่งกับสินค้าและบริการแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเนื่องในกระบวนการโลจิสติกส์ต่อไป ส่วนความน่าเชื่อถือ ก็มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้เสมอซึ่งอาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรือเปลี่ยนจากไม่ดีกลายเป็นดีก็ได้เพราะฉะนั้น การสร้างความน่าเชื่อถือจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงไม่สามารถทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว หรือใช้เวลาเพียงช่วงสั้น ๆ เนื่องจากความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทีละน้อยและสะสมเพิ่มพูนมากขึ้น จนสามารถฝังรากฐานมั่นคงแน่นหนาอยู่ในจิตใจและทัศนคติหรือความรู้สึคนึกคิดของกลุ่มบุคคล ซึ่งผลที่ได้รับตามมาก็คือ ชื่อเสียง เกียรติคุณ ความนิยมชมชอบ ความเชื่อถือศรัทธาดังนั้น ความน่าเชื่อถือจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้ซึ่งวิธีการประชาสัมพันธ์ก็มีบทบาทอย่างมากในการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ขององค์กร

**ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรทั้ง 3 กลุ่มในแต่ละด้าน ที่มีต่อคุณลักษณะการให้บริการโลจิสติกส์ และระดับความพึงพอใจจากการรับบริการโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง โดยวิธีวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)**

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$ : บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการ

โลจิสติกส์และมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการโลจิสติกส์และมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-7 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการ โลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิต  
ชิ้นส่วนรถยนต์

| คุณลักษณะการให้บริการ<br>โลจิสติกส์ | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df | MS    | F     | Sig.  |
|-------------------------------------|----------------------|--------|----|-------|-------|-------|
| ด้านความน่าเชื่อถือ                 | ระหว่างกลุ่ม         | 0.233  | 2  | 0.117 | 0.249 | 0.781 |
|                                     | ภายในกลุ่ม           | 26.750 | 57 | 0.469 |       |       |
|                                     | รวม                  | 26.983 | 59 |       |       |       |
| ด้านความปลอดภัย                     | ระหว่างกลุ่ม         | 1.900  | 2  | 0.95  | 1.741 | 0.185 |
|                                     | ภายในกลุ่ม           | 31.100 | 57 | 0.546 |       |       |
|                                     | รวม                  | 33.000 | 59 |       |       |       |
| ด้านความรวดเร็ว                     | ระหว่างกลุ่ม         | 1.600  | 2  | 0.800 | 1.459 | 0.241 |
|                                     | ภายในกลุ่ม           | 31.250 | 57 | 0.548 |       |       |
|                                     | รวม                  | 32.850 | 59 |       |       |       |
| ด้านความยืดหยุ่น                    | ระหว่างกลุ่ม         | 3.700  | 2  | 1.850 | 2.808 | 0.069 |
|                                     | ภายในกลุ่ม           | 37.550 | 57 | 0.659 |       |       |
|                                     | รวม                  | 41.250 | 59 | 2.509 | 2.808 |       |
| ด้านราคา                            | ระหว่างกลุ่ม         | 1.433  | 2  | 0.717 | 1.247 | 0.295 |
|                                     | ภายในกลุ่ม           | 32.750 | 57 | 0.575 |       |       |
|                                     | รวม                  | 34.183 | 59 |       |       |       |
| รวม                                 | ระหว่างกลุ่ม         | 1.372  | 2  | 0.686 | 1.767 | 0.180 |
|                                     | ภายในกลุ่ม           | 22.124 | 57 | 0.388 |       |       |
|                                     | รวม                  | 23.496 | 59 |       |       |       |

\*หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4-7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการ โลจิสติกส์  
ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-Way  
Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการ  
ทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่

กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการโลจิสติกส์โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

หรือกล่าวได้ว่า ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะการให้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ในด้าน ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และราคา ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ  $H_1$  และยอมรับ  $H_0$  เพราะ คุณลักษณะทั้งหมดล้วนมีความสำคัญต่อองค์กรเมื่อนำค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้งหมดมารวมกัน

ตารางที่ 4-8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

| ความพึงพอใจในการใช้<br>บริการ | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df | MS    | F     | Sig.   |
|-------------------------------|----------------------|--------|----|-------|-------|--------|
| ด้านความน่าเชื่อถือ           | ระหว่างกลุ่ม         | 3.633  | 2  | 1.817 | 3.558 | 0.035  |
|                               | ภายในกลุ่ม           | 29.100 | 57 | 0.511 |       |        |
|                               | รวม                  | 32.733 | 59 |       |       |        |
| ด้านความปลอดภัย               | ระหว่างกลุ่ม         | 1.633  | 2  | 0.817 | 2.206 | 0.119  |
|                               | ภายในกลุ่ม           | 21.100 | 57 | 0.370 |       |        |
|                               | รวม                  | 22.733 | 59 |       |       |        |
| ด้านความรวดเร็ว               | ระหว่างกลุ่ม         | 3.033  | 2  | 1.517 | 2.798 | 0.069  |
|                               | ภายในกลุ่ม           | 30.900 | 57 | 0.542 |       |        |
|                               | รวม                  | 33.933 | 59 |       |       |        |
| ด้านความยืดหยุ่น              | ระหว่างกลุ่ม         | 1.633  | 2  | 0.817 | 1.274 | 0.288  |
|                               | ภายในกลุ่ม           | 36.550 | 57 | 0.641 |       |        |
|                               | รวม                  | 38.183 | 59 |       |       |        |
| ด้านราคา                      | ระหว่างกลุ่ม         | 9.633  | 2  | 4.817 | 7.400 | 0.001* |
|                               | ภายในกลุ่ม           | 37.100 | 57 | 0.651 |       |        |
|                               | รวม                  | 46.733 | 59 |       |       |        |
| รวม                           | ระหว่างกลุ่ม         | 3.265  | 2  | 1.633 | 5.052 | 0.010* |
|                               | ภายในกลุ่ม           | 18.422 | 57 | 0.323 |       |        |
|                               | รวม                  | 21.687 | 59 |       |       |        |

\*หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4-8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการโลจิสติกส์ของ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โดยใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรที่ศึกษาของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มในภาพรวม โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันใน ด้านราคา

หรือกล่าวได้ว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการโลจิสติกส์ของ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ในด้าน ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และราคา แตกต่างกัน โดยมีปัจจัยเดียวที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านราคา จึงปฏิเสธ  $H_0$  และ ยอมรับ  $H_1$  เพราะ ราคาราคาถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ และองค์กรที่มีขนาดที่แตกต่างกันก็ย่อมมีลักษณะในการตัดสินใจเลือกปัจจัยในการใช้บริการโลจิสติกส์ที่องค์กรแต่ละองค์กรคาดว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรทำให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจในลักษณะเดียวกัน

เพื่อให้ทราบว่าบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมและด้านราคาแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามขนาดองค์กรของ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

ตารางที่ 4-9 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการ  
โดยรวม

| ขนาดองค์กร | x    | ขนาดเล็ก | ขนาดกลาง | ขนาดใหญ่ |
|------------|------|----------|----------|----------|
|            |      | 3.52     | 3.97     | 3.44     |
| ขนาดเล็ก   | 3.52 | -        | 0.4500*  | 0.0800   |
| ขนาดกลาง   | 3.97 | -        | -        | 0.5300*  |
| ขนาดใหญ่   | 3.44 | -        | -        | -        |

\*หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4-9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมจำแนกตามขนาดองค์กรของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ พบว่า บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดกลางมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมที่แตกต่างจากบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการใช้บริการทุก ๆ ด้าน ต้องมีการควบคุมและบริหารจัดการในทุก ๆ ด้านให้มีต้นทุนการจัดการที่ต่ำ และสามารถใช้ประโยชน์จากทุกกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

กลุ่มธุรกิจขนาดกลางอยู่ในช่วงที่กำลังพัฒนาระบบและกิจกรรมการจัดการในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากมีข้อจำกัด เรื่องขนาดและโอกาสในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงและอาจเกิดขึ้นในอนาคตในด้านของเศรษฐกิจ จึงต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาไปในแต่ละด้าน ตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้บริการของกลุ่มบริษัทขนาดกลาง ให้ความสำคัญเห็นว่า มุ่งเน้นในเฉพาะด้าน โดยเฉพาะความรวดเร็วและการบริการเป็นหลัก เนื่องจากในด้านของราคาดังนั้น กลุ่มผู้ให้บริการจะเสนอราคาในทิศทางที่ไม่ต่างกันมาก ทางกลุ่มมองเห็นความสำคัญหลักในการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างทันทีที่มีการเพิ่มขึ้นหรือลดลง การตอบสนองที่รวดเร็วก็ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 4-10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านราคา ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามขนาดองค์กรของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

| ขนาดองค์กร | x    | ขนาดเล็ก | ขนาดกลาง | ขนาดใหญ่ |
|------------|------|----------|----------|----------|
|            |      | 3.15     | 4.00     | 3.15     |
| ขนาดเล็ก   | 3.15 | -        | 0.8500*  | 0.0000   |
|            |      |          | (0.002)  | 1.000    |
| ขนาดกลาง   | 4.00 | -        | -        | 0.8500*  |
|            |      |          |          | (0.002)  |
| ขนาดใหญ่   | 3.15 | -        | -        | -        |

\*หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4-10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านราคา จำแนกตามขนาดองค์กรของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ พบว่า บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดกลางมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านราคามากกว่าบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีทิศทางไปในแนวเดียวกันกับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม จำแนกตามขนาดองค์กรของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

อาจกล่าวได้ว่าธุรกิจขนาดกลางอยู่ในช่วงการพัฒนาและเจริญเติบโต ทำให้มุมมองหลักของผู้บริหารองค์กรมุ่งเน้นไปทางพัฒนาเป็นหลัก จึงต้องมีการควบคุมและบริหารจัดการทุกส่วนของกิจกรรม การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาต้องมีต้นทุนที่ค่อนข้างสูง ทั้งทางด้านเครื่องจักร แรงงาน และเทคโนโลยี ธุรกิจขนาดกลางจึงมองถึงราคาเป็นหลัก เพราะ ราคาก็เปรียบเสมือนเงินลงทุนที่ต้องใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการนำพาธุรกิจเพื่อให้เติบโตขึ้นไปได้อย่างมั่นคง การตัดสินใจด้านราคามีผลกระทบอย่างมากต่อบำกำไรและขาดทุนขององค์กร

สรุปได้ว่า บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะการให้บริการ โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ในส่วนรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันในด้านราคา โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$