

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน

สุนทรีย์ พุฒิวร^{1*} จิราวรรณ เครือสุวรรณ² เบ็ญจพร ประสพชาติ³
 วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1* 2 3}
 อีเมลล์ : Suntaree.pu@ssru.ac.th^{1*}

วันที่รับบทความ 16 กรกฎาคม 2563

วันแก้ไขบทความ 10 สิงหาคม 2563

วันที่รับบทความ 2 พฤศจิกายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน และเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของ เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว (One - Sample T Test) และประชากรมากกว่าสองกลุ่ม (one way anova) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนไม่ระบุ ความถี่ในการไปใช้บริการ 2-4 ครั้ง ต่อเดือน ประเภทสินค้าที่ใช้บริการขนส่งทั่วไป ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 0-100 บาทต่อครั้ง ประเภทการให้บริการส่งสินค้าบุคคลถึงบุคคลช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการช่วงเช้า (08.00 -11.30) และปัจจัยส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านการสร้างรายได้ และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ ปรากฏว่าส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดโฆษณาที่น่าสนใจมากกว่านี้ ควรเพิ่มรถในการจัดส่งสินค้าให้มากกว่านี้ ระบบ Call Center ควรมีความถี่มากกว่านี้ ควรมีแอปพลิเคชันในการติดตามสินค้า

ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอาชีพที่แตกต่างกันมี ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คำสำคัญ : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ การจัดส่งสินค้า สินค้าที่ให้บริการ

Factors affecting service selection of ABC express in the area of samphan

Suntaree Puttiworn^{1*}, Jirawan Kluasuwan² Banjapron prasobchat³

¹วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1*,2,3}

E – mail : Suntaree.pu@ssru.ac.th^{1*}

Received 16 July 2020

Revised 10 August 2020

Accepted 2 November 2020

Abstract

The purpose of this research is to study the factors that affect the selection of ABC Express services in the area of Sam Pan District. and to propose guidelines for improving the quality of services of ABC Express. The sample size was 400 people. The tools used in the research were questionnaires. Data analysis was performed using frequency distribution and percentage. The mean, standard deviation and the statistical test of the average population (One-Sample T test) and more than two groups of people (One way anova) in the base resolution test.

The results showed that most respondents were female aged between 21-30 years. Working as a company employee and with the frequency of using the services 2-4 times per month. The types of products used were general transportation services. The cost of using the services was 0-100 baht per time. The type of delivery service use was C2C in the morning service period (08.00 pm -10.30 pm). The main factors affecting the selection of ABC Express service were price, distribution channels, personnel, physical presentation and characteristics. There was a high level of significance for these factors. As for the overall marketing promotion. It was at a moderate level. The result of the analysis on the comments or suggestions regarding the use of ABC Express services revealed that most want to have more interesting advertisements. Since this company has just opened its business, people might not know the company well. Have more delivery vehicles in order to meet the needs of customers. The call center should have more contact lines. In addition, the company should and application to track the product in order to facilitate customers in tracking products to increase efficiency.

Based on hypothesis testing, it was found that personal factors in terms of sex, age and income per month do not affect the selection of ABC Express in the areas of Sam Pan District with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords : Factors in choosing, to use the service.

1. บทนำ

การขนส่ง (Transportation) เป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand) ของธุรกิจการค้าเมื่อมีความต้องการสินค้าเกิดขึ้น ทำให้เกิดการค้าขายแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย การขนส่งจึงเข้ามาช่วยสนับสนุนการค้าขายให้สามารถส่งสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เมื่อมีการค้าเกิดขึ้นย่อมมีการขนส่งตามมา เป็นอุปสงค์ต่อเนื่องกัน หากแนวโน้มธุรกิจการค้าในตลาดเพิ่มสูงขึ้น การขนส่งย่อมทวีความสำคัญมากตามไปด้วย ซึ่งในปัจจุบันวิวัฒนาการของการค้าขายเป็นรูปแบบเสรีมากขึ้น แต่ละประเทศสามารถติดต่อซื้อขายสินค้ากันได้อย่างอิสระเสรีซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้ามากยิ่งขึ้น ธุรกิจการค้าจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศทั้งการนำเข้าและการส่งออก นอกจากนี้การขนส่งยังต้องคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยจะต้องขนส่งให้ถูกที่ถูกเวลาและทันต่อความต้องการ

ในช่วงเวลา 3 – 5 ปีที่ผ่านมา ตลาดขนส่งพัสดुरายย่อยในไทยเติบโตไม่ต่ำกว่า 10 – 20% ต่อปี โดยปัจจุบันมีมูลค่ากว่า 20,000 ล้านบาท ปัจจัยสำคัญมาจากการขยายตัวธุรกิจ E-Commerce ในรูปแบบค้าปลีกค้าส่งที่ในแต่ละปีเติบโตสูงถึง 30% โดยทุกวันนี้มีมูลค่า 700,000 ล้านบาท เมื่อการค้าออนไลน์ขยายตัว ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการส่งพัสดุย่อยแบบเร่งด่วนมีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วย ตลาด

เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) นับเป็นผู้ให้บริการหน้าใหม่ที่สุด เป็นความร่วมมือกันระหว่าง ABC กับ บริษัท ผู้ให้บริการขนส่งรายใหญ่ในญี่ปุ่น เปิดเป็นบริการขนส่งพัสดุย่อยแบบเร่งด่วน (Small Parcel Delivery) ทั้งในรูปแบบ B2B (ธุรกิจ ถึง ธุรกิจ) B2C (ธุรกิจ ถึง ผู้บริโภค) และ C2C (ผู้บริโภค ถึง ผู้บริโภค) โดยจะขยายพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศไทย ภายในปี 2018 เราพร้อมส่งมอบความสุข ให้ลูกค้าของเราทุกคน วางใจได้ทั้งเรื่อง คุณภาพการให้บริการ การส่งพัสดุดตรงตามเวลา พัสดุไม่เสียหายระหว่างการขนส่ง และบริการที่เป็นมิตรของพนักงานทุกคน ภายใต้สโลแกน “Deliver Your Happiness”

ถึงแม้ว่าในปี 2560 ที่ผ่านมารัฐกิจ เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) จะมีรายได้ถึง 50 ล้านบาท และส่งพัสดุได้ถึง 8 แสนชิ้น แต่ก็ยังตามหลังบริษัทเคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (KERRY EXPRESS) อยู่ด้วยเหตุนี้คณะผู้จัดทำวิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษางานวิจัยเรื่องดังกล่าวเพื่อสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) การสร้างแบบสอบถามมีส่วนประกอบด้วยกัน 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check – list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check – list)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำผลจากการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการครอนบักแอลฟา (Cronbach Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.905 ซึ่งถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้จึงนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลกับประชากร 400 คนต่อไปนั้น จากนั้นนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ในการไปใช้บริการขนส่งประเภทสินค้าที่ใช้บริการขนส่ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ประเภทการใช้บริการส่งสินค้า ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ เอปี้ซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกาย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว (One-Sample T test) และประชากรมากกว่าสองกลุ่ม (ONE WAY ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ส่วนใหญ่เป็นอายุ ช่วง (21-30 ปี) คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมามีอันดับสองมาเป็นอายุช่วง (31-40 ปี) รองลงมาอันดับสามเป็นช่วงอายุ ช่วง (ต่ำกว่า 18 ปี) อันดับสี่เป็นช่วงอายุ (40 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนใหญ่เป็นอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาอันดับสองอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาอันดับสามนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาอันดับสี่ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และรองลงมาอันดับที่ห้าอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนไม่ระบุ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมามีอันดับหนึ่งต่ำกว่า (10,000 บาท) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมามีอันดับสาม(10,000-20,000 บาท) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมาอันดับสี่ (20,001-30,000 บาท) จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 รองลงมาอันดับห้า (30,000บาทขึ้นไป) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ในการเลือกใช้บริการเอปี้ซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) (2-4 ครั้งต่อเดือน)จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาอันดับสอง (1ครั้งต่อเดือน) จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาอันดับสาม (5-6ครั้งต่อเดือน) จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และรองลงมามีอันดับสี่ (มากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ส่วนใหญ่ประเภทสินค้าที่ใช้บริการขนส่งเอปี้ซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ของทั่วไป จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาอันดับสอง สิ่งของมีค่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาอันดับสาม เอกสาร จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาอันดับสี่ อื่นๆ โปรตระบุ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเอปี้ซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) (0-

100บาทต่อครั้ง) จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาอันดับสอง (101-200บาทต่อครั้ง) จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาอันดับสาม (201-300บาทต่อครั้ง) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองมาอันดับสี่ (300บาทขึ้นไปต่อครั้ง) จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และรองลงอันดับที่ห้า (อื่นๆโปรดระบุ) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ส่วนใหญ่ประเภทการใช้บริการส่งสินค้า บุคคลถึงบุคคล จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาอันดับสอง ธุรกิจถึงบุคคล จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาอันดับสาม ธุรกิจถึงธุรกิจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาอันดับสี่ บุคคลถึงธุรกิจ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 แลพรองลงมา อันดับที่ยี่ห้า อื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ส่วนใหญ่ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ช่วงเช้า (08.00-10.30) จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาอันดับสอง ช่วงสาย (10.30-12.30) จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาอันดับสาม ช่วงบ่าย (12.31-14.30) จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาอันดับสี่ ช่วงเย็น (14.31-16.30) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และรองลงมาอันดับที่ห้า อื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	จัดอันดับ
1.ขนส่งสินค้าได้ทันเวลาที่กำหนด	4.19	0.85	มาก	1*
2.มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง	4.07	1.66	มาก	2
3.สินค้าที่ส่งมีสภาพสมบูรณ์	3.90	0.82	มาก	3
4.พนักงานมีคำแนะนำเพื่อให้เข้าใจง่าย	3.81	0.89	มาก	5
5.มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง	3.86	0.89	มาก	4
ภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์	3.96	0.76	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.96) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง (3.81- 4.19) ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

*ลำดับที่ 1 ขนส่งสินค้าได้ทันเวลาที่กำหนด (\bar{X} = 4.19)

ลำดับที่ 2 มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง (\bar{X} = 4.07)

ลำดับที่ 3 สินค้าที่ส่งมีสภาพสมบูรณ์ (\bar{X} = 3.90)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านราคา

ด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	จัดอันดับ
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ	3.89	0.83	มาก	1*
2. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	3.86	0.84	มาก	3
3. ราคาบรรจุหีบห่อไม่แพงเกินไป	3.88	0.86	มาก	2
ภาพรวมด้านราคา	3.87	0.78	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง (3.86-3.89) ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

*ลำดับที่ 1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.89$)

ลำดับที่ 2. ราคาบรรจุหีบห่อไม่แพงเกินไป ($\bar{X} = 3.88$)

ลำดับที่ 3. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	จัดอันดับ
1.เดินทางสะดวก	4.14	4.25	มาก	1*
2.มีสาขาใกล้บ้าน	3.55	1.02	มาก	2
3.มีสาขาเพียงพอในการให้บริการ	3.51	1.00	มาก	3
ภาพรวมด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.73	1.72	มาก	

จากตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง(3.51-4.14) ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

*ลำดับที่ 1 เดินทางสะดวก ($\bar{X} = 4.14$)

ลำดับที่ 2 มีสาขาใกล้บ้าน ($\bar{X} = 3.55$)

ลำดับที่ 3 มีสาขาเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	จัดอันดับ
1.มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.26	1.16	ปานกลาง	2
2.มีช่วงโปรโมชั่นลดราคา	3.18	1.13	ปานกลาง	4
3.การโฆษณาเป็นที่น่าสนใจ	3.19	1.14	ปานกลาง	3
4.มีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย	3.30	1.15	ปานกลาง	1*
ภาพรวมด้านส่งเสริมการตลาด	3.23	1.08	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง(3.18 - 3.30) ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

*ลำดับที่ 1 มีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.30$)

ลำดับที่ 2 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ($\bar{X}=3.26$)

ลำดับที่ 3 การโฆษณาเป็นที่น่าสนใจ ($\bar{X}=3.19$)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านบุคคล

ด้านบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	จัดอันดับ
1.มารยาทของพนักงาน	4.04	0.87	มาก	4
2.การแต่งกายของพนักงาน	4.22	2.15	มาก	1*
3.บุคลิกและสีหน้าท่าทางที่แสดงออก	4.09	0.81	มาก	3
4.การช่วยเหลือและแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	4.11	0.82	มาก	2
ภาพรวมด้านบุคคล	4.12	0.91	มาก	

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง(4.04 - 4.22) ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

*ลำดับที่ 1 การแต่งกายของพนักงาน ($\bar{X}=4.22$)

ลำดับที่ 2 การช่วยเหลือและแก้ปัญหาอย่างจริงจัง ($\bar{X}=4.11$)

ลำดับที่ 3 บุคลิกและสีหน้าท่าทางที่แสดงออก ($\bar{X}=4.09$)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	จัดอันดับ
1.เห็นแหล่งที่ตั้งได้ง่าย	3.90	1.05	มาก	1*
2.บรรยากาศสถานที่มีความสวยงาม	3.82	0.94	มาก	3
3.มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	3.69	1.03	มาก	4
4.สถานที่มีความสะอาด	3.85	0.90	มาก	2
ภาพรวมด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.82	0.87	มาก	

จากตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง (3.69-3.90) ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

*ลำดับที่ 1 เห็นแหล่งที่ตั้งได้ง่าย ($\bar{X} = 3.90$)

ลำดับที่ 2 สถานที่มีความสะอาด ($\bar{X} = 3.85$)

ลำดับที่ 3 บรรยากาศสถานที่มีความสวยงาม ($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ	จัดอันดับ
1.ขั้นตอนในการดำเนินการจัดส่งไม่ซับซ้อน	3.90	0.88	มาก	2
2.ระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพ	3.93	0.88	มาก	1*
ภาพรวมด้านกระบวนการ	3.91	0.86	มาก	

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง (3.90-3.93) ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

*ลำดับที่ 1 ระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.93$)

ลำดับที่ 2 ขั้นตอนในการดำเนินการจัดส่งไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.90$)

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

ผู้ใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานที่มีเพศแตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่ 1

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

ตารางที่ 7.4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จำแนกตามสภาพด้านเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.94	0.72	3.99	0.80	-0.626	0.531
ด้านราคา	3.82	0.82	3.92	0.74	-1.361	0.174
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.62	1.04	3.83	2.15	-1.271	0.205
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.11	1.15	3.34	1.02	-2.025	0.044*
ด้านบุคคล	4.11	0.79	4.12	1.00	-0.137	0.891
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ	3.82	0.90	3.81	0.84	0.011	0.991
ด้านกระบวนการ	3.86	0.92	3.96	0.80	-1.257	0.209
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอสซีจี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานโดยภาพรวม	3.75	0.69	3.85	0.73	1.421	0.156

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการเลือกใช้บริการ เอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอสซีจี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด โดยเพศหญิงมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการด้านราคามากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 7.4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ด้านส่งเสริมการตลาด	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.17	1.24	3.33	1.08	-1.387	0.166
2. มีช่วงโปรโมชั่นลดราคา	3.05	1.18	3.30	1.08	-2.149	0.032*
3. การโฆษณาเป็นที่น่าสนใจ	3.06	1.17	3.30	1.10	-2.124	0.034*
4.มีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย	3.18	1.22	3.41	1.07	-2.051	0.041*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการ ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่าแรงจูงใจในการใช้บริการโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 3 ข้อ คือมี มีช่วงโปรโมชั่นลดราคา การโฆษณาเป็นที่น่าสนใจ มีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย

สมมติฐานการวิจัยที่2

ผู้ใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่2

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

ตารางที่ 7.4.3 แสดงค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ

ระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน	P-Value
ด้านผลิตภัณฑ์	0.528
ด้านราคา	0.339
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.332
ด้านส่งเสริมการตลาด	0.192
ด้านบุคคล	0.053
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ	0.534
ด้านกระบวนการ	0.831
ภาพรวมระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน	0.177

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7.4.3 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ระดับค่าแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน ในภาพรวมไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่3

ผู้ให้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่3

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

ตารางที่ 7.4.4 แสดงค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ

ระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน	P-Value
ด้านผลิตภัณท์	0.319
ด้านราคา	0.023*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.020*
ด้านส่งเสริมการตลาด	0.059
ด้านบุคคล	0.002*
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ	0.022*
ด้านกระบวนการ	0.163
ภาพรวมระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน	0.008*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7.4.4 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ พบว่า ระดับค่าแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน ในภาพรวมแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่4

ผู้ใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติที่4

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอปซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานต่างกัน

ตารางที่ 7.4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จำแนกตามสถานภาพด้านรายได้ต่อเดือน

ระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน	P-Value
ด้านผลิตภัณฑ์	0.058
ด้านราคา	0.005
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.249
ด้านส่งเสริมการตลาด	0.636
ด้านบุคคล	0.026
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ	0.244
ด้านกระบวนการ	0.139
ภาพรวมระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน	0.100

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7.4.5 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ พบว่า ระดับค่าแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส ABC EXPRESS ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน ในภาพรวมไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

ตารางที่ 7.5.1 แสดงจำนวนของข้อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการเอบีซี เอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 คน โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน
1.ควรมีการจัดโฆษณาที่น่าสนใจมากกว่านี้	1
2.ควรเพิ่มรถในการจัดส่งสินค้าให้มากกว่านี้	1
3.ระบบ call center ควรมีคู่สายมากกว่านี้	1
4.ควรมีแอปพลิเคชันในการติดตามสินค้า	1
รวม	4

5. อภิปรายผลและสรุปผล

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุช่วง (21-30 ปี) คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 27.5 และรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 24.0

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการไปใช้บริการ 2-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และประเภทสินค้าที่ใช้บริการขนส่งคือของทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 0-100 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.0 และส่วนใหญ่ประเภทการให้บริการส่งสินค้านั้นจะเป็นประเภทบุคคลถึงบุคคล คิดเป็นร้อยละ 52.5 ส่วนช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการนั้นเป็นช่วงเช้า (08.00-10.30) คิดเป็นร้อยละ 27.0

5.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าลำดับที่ 1 ได้แก่ ขนส่งสินค้าได้ทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.19$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าลำดับที่ 1 ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ($\bar{X}=3.89$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าลำดับที่ 1 ได้แก่ เดินทางสะดวก ($\bar{X}=4.14$)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าลำดับที่ 1 ได้แก่ มีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.30$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าลำดับที่ 1 ได้แก่ การแต่งกายของพนักงาน ($\bar{X}=4.22$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านกรสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าลำดับที่ 1 ได้แก่ เห็นแหล่งที่ตั้งได้ง่าย ($\bar{X}=3.90$) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพรานด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าลำดับที่ 1 ได้แก่ ระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.93$)

6. ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

ผลการศึกษาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ เอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ เอบีซีเอ็กซ์เพรส (ABC EXPRESS) ดังนี้

- ลำดับที่ 1 ควรมีการจัดโฆษณาที่น่าสนใจมากกว่านี้
- ลำดับที่ 2 ควรเพิ่มรถในการจัดส่งสินค้าให้มากกว่านี้
- ลำดับที่ 3 ระบบ call center ควรมีคู่สายมากกว่านี้
- ลำดับที่ 4 ควรมีแอปพลิเคชันในการติดตามสินค้า

- นิติพล ภูตะโชติ. (2561). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ , มหาวิทยาลัยขอนแก่น.จังหวัดขอนแก่น. หน้า 101.
- นิรวิทย์ สิริวิทยาวาณิช. (2559). ความพึงพอใจการใช้บริการบริษัทขนส่งภายในประเทศเคอร์รี่เอ็กซ์เพรส ในเขตหนองแขม. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยสยาม.จังหวัดกรุงเทพมหานคร. หน้า100.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2013). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ไพโรพญา ศรีเสน (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล.(วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนา บริหารศาสตร์
- รัตติญา สิทธิศักดิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเอสแอนด์พีของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. จังหวัดกรุงเทพมหานคร : 93 หน้า
- วิจิตรา ประเสริฐธรรม. (2556). พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.จังหวัดกรุงเทพมหานคร. 107หน้า
- วัลดา บินซาเว็น. (2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ประชาชน จำกัด
- Duangjai jandasang (2015). Factors affecting the service of transportation use outbound freight case study of operators bkp. Bangkok, 52-67
- Chitpong Ayasanond (2016). “Using a Lean Management to Explore the Service Touch Point and Outpatient Satisfaction (The case of Yanhee International Hospital. Bangkok Thailand.

คุณค่าทางวิชาการ

การขนส่งย่อมทวีความสำคัญมากตามไปด้วย ซึ่งในปัจจุบันวิวัฒนาการของการค้าขายเป็นรูปแบบเสรีมากขึ้น แต่ละประเทศสามารถติดต่อซื้อขายสินค้ากันได้อย่างอิสระเสรีซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้ามากยิ่งขึ้น ธุรกิจการค้าจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศทั้งการนำเข้าและการส่งออก นอกจากนี้การขนส่งยังต้องคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยจะต้องขนส่งให้ถูกที่ถูกเวลาและทันต่อความต้องการ