

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลและผลวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นการศึกษาแนวคิดของผู้ประกอบการค้าปลีกต่อ บริษัทโอเอสเอส จำกัด ให้คุณภาพบริการ ระบบโลจิสติกส์ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการค้าปลีก ในเขตใหญ่ กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ประกอบการค้าปลีก ที่อยู่ในเขตบางกอกใหญ่กรุงเทพมหานคร จำนวน 387 ตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งจะได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 387 ชุดโดยมีการประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้สามารถแบ่งผลการศึกษออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะผู้ประกอบการค้าปลีกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำแนกตาม | จำนวน (ราย) | ร้อยละ (%) |
|---------------|-------------|---------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 187 | 48.32 |
| หญิง | 200 | 51.68 |
| รวม | 387 | 100.00 |
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 96 | 24.81 |
| 30-40 ปี | 98 | 25.32 |
| 41-50 | 133 | 34.36 |
| 51 ปีขึ้นไป | 60 | 15.51 |
| รวม | 387 | 100.00 |

| จำแนกตาม | จำนวน (ราย) | ร้อยละ (%) |
|----------------------------------|-------------|--------------|
| สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 110 | 28.43 |
| สมรส | 138 | 35.65 |
| หม้าย | 139 | 35.92 |
| รวม | 387 | 100 |
| ระดับการศึกษา | | |
| มัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า | 225 | 58.14 |
| ปริญญาตรี | 162 | 41.86 |
| รวม | 387 | 100 |
| ประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีก | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 136 | 35.15 |
| 5-10 ปีขึ้นไป | 251 | 64.85 |
| รวม | 387 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีก ผลการวิจัยพบว่า ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.68 และเพศชาย จำนวน 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.32

อายุ พบว่า มีอายุต่ำกว่า 41-50 ปีจำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.36 รองลงมาคือ 30-40 ปี จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.32 รองลงมา ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.81 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.51

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพหม้าย จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.92 รองลงมา สมรส จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.65 และโสด จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.43

ระดับการศึกษา พบว่า มีระดับปริญญาตรี จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.14 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.86

ประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีก พบว่า ส่วนใหญ่ 5-10ปีขึ้นไป จำนวน 251 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.85 และต่ำกว่า 5ปี จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.15

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัทโอเอสเอส จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัทโอเอสเอส จำกัด ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีก คุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์

| คุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ | \bar{x} | S.D | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| 1.ด้านเวลาในการจัดส่งที่รวดเร็ว | 3.75 | 0.51 | เห็นด้วยมาก |
| 2.ด้านความเชื่อถือได้ | 3.80 | 0.40 | เห็นด้วยมาก |
| 3.ด้านการสื่อสารกับฝ่ายจัดส่งสินค้า | 3.41 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |
| 4.ด้านความสะอาด | 3.54 | 0.55 | เห็นด้วยมาก |
| 5.ด้านปริมาณสินค้าที่ส่งมีความถูกต้อง | 4.07 | 0.93 | เห็นด้วยมาก |
| 6.ด้านบริการเพิ่มคุณค่าสินค้า | 3.45 | 0.70 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 3.67 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 4.2 ด้านต่างๆ คุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ สรุปผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.67$) ด้านปริมาณสินค้าที่ส่งมีความถูกต้อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา ด้านความเชื่อถือได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมา ด้านเวลาในการจัดส่งที่รวดเร็ว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) รองลงมา ด้านความสะอาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) รองลงมา ด้านบริการเพิ่มคุณค่าสินค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$) และรองลงมา ด้านการสื่อสารกับฝ่ายจัดส่งสินค้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีก ด้าน เวลาในการส่งที่รวดเร็ว

| ด้านเวลาในการส่งที่รวดเร็ว | \bar{x} | S.D | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| 1.ตรงต่อเวลาในการให้บริการ | 4.12 | 0.66 | เห็นด้วยมาก |
| 2.ลูกค้าได้สินค้าเร็วตามต้องการ | 3.81 | 0.71 | เห็นด้วยมาก |
| 3.ระเบียบขั้นตอนบริการไม่ซับซ้อน | 3.30 | 0.83 | เห็นด้วยปานกลาง |
| รวม | 3.75 | 0.73 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 4.3 ด้านเวลาในการส่งที่รวดเร็ว สรุปผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.75$) ตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา ลูกค้าได้สินค้าเร็วตามต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 3.81$) และรองลงมา ระเบียบขั้นตอนบริการไม่ซับซ้อนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 3.30$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีก ด้านความเชื่อถือได้

| ด้านความเชื่อถือได้ | \bar{x} | S.D | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------------|
| 1.การส่งมอบสินค้ามีความปลอดภัย | 4.11 | 0.71 | เห็นด้วยมาก |
| 2.การส่งมอบสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ | 4.07 | 0.81 | เห็นด้วยมาก |
| 3.ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงความปลอดภัยของทรัพย์สินของตนเอง | 3.98 | 0.80 | เห็นด้วยมาก |
| 4.การบริการเป็นไปอย่างมีระบบมาตรฐาน | 3.65 | 0.81 | เห็นด้วยมาก |
| 5.การบริการเป็นระเบียบขั้นตอนอย่างชัดเจน | 3.51 | 0.79 | เห็นด้วยมาก |
| 6.พนักงานมีความรู้จริงในการให้บริการ | 3.40 | 0.75 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 7.การบริการตรงต่อความต้องการ | 3.78 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |
| 8. มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ | 4.16 | 0.67 | เห็นด้วยมาก |
| 9.มีความรู้จริงในการให้บริการ | 3.56 | 2.46 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 3.80 | 0.40 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 4.4 ด้านความเชื่อถือได้ สรุปผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.80$) มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมา การส่งมอบสินค้ามีความปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) รองลงมา การส่งมอบสินค้าถูกต้องตามใบสั่งซื้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงความปลอดภัยของทรัพย์สินของตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมา การบริการตรงต่อความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) รองลงมา การบริการเป็นไปอย่างมีระบบมาตรฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) รองลงมา มีความรู้จริงในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) รองลงมา การบริการเป็นระเบียบขั้นตอนอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) และรองลงมา พนักงานมีความรู้จริงในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีก ด้านการสื่อสารกับฝ่ายจัดส่งสินค้า

| ด้านการสื่อสารกับฝ่ายจัดส่งสินค้า | \bar{x} | S.D | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| 1. ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้รับการตอบสนองมีผลต่อการตัดสินใจ | 4.12 | 0.87 | เห็นด้วยมาก |
| 2. การติดต่อสื่อสารมีส่วนสำคัญสำหรับผู้ประกอบการค้าปลีก | 4.7 | 1.16 | เห็นด้วยมาก |
| 3. การติดต่อสื่อสารที่สะดวกนั้นควรชัดเจน | 4.00 | 0.85 | เห็นด้วยมาก |
| 4. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารที่ง่ายกว่าเดิม | 3.73 | 0.94 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.14 | 0.96 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 4.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร สรุปผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.14$) ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้รับการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) รองลงมา การติดต่อสื่อสารมีส่วนสำคัญสำหรับผู้ประกอบการค้าปลีก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.7$) รองลงมา การติดต่อสื่อสารที่สะดวกนั้นควรชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) และรองลงมาท่านคิดว่าควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารที่ง่ายกว่าเดิม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีก ด้านความสะดวก

| ด้านความสะดวก | \bar{x} | S.D | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|--------------------|
| 1. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย | 3.31 | 0.80 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการรับบริการ | 3.47 | 0.72 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 3. มีการเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอใช้บริการเพื่อสะดวกต่อการให้บริการในอนาคต | 3.83 | 0.71 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 3.54 | 0.55 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 4.5 ด้านความสะดวก สรุปผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 3.54$) มีการเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอใช้บริการเพื่อสะดวกต่อการให้บริการในอนาคต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) รองลงมา ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) และรองลงมา ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีก ด้านปริมาณสินค้าที่สั่งมีความถูกต้อง

| ด้านปริมาณสินค้าที่สั่งมีความถูกต้อง | \bar{x} | S.D | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| 1.ปริมาณสินค้าที่สั่งตรงตามความต้องการ | 3.96 | 1.18 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ปริมาณสินค้าที่สั่งได้ถูกต้องมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ | 4.24 | 0.88 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 3. สินค้ามีปริมาณมากไว้ขายในร้าน | 3.6 | 1.34 | เห็นด้วยมาก |
| 4. ปริมาณสินค้ามีไม่เพียงพอให้กับลูกค้า | 3.6 | 1.01 | เห็นด้วยปานกลาง |
| รวม | 3.85 | 1.10 | เห็นด้วยมาก |

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

3.1 เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ด้านผู้ประกอบการค้าปลีก บริษัทโอเอสเอส จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกที่มีต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัทโอเอสเอส จำกัด จำแนกตามเพศ

| เพศ | \bar{x} | S.D | t | Sig. |
|------|-----------|------|------|------|
| ชาย | 3.66 | 0.39 | .032 | .974 |
| หญิง | 3.66 | 0.34 | | |

P> 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เพศของผู้ประกอบการค้าปลีก ของบริษัทโอเอสเอส จำกัด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ในภาพรวม เพศชาย พบว่า มีความคิดเห็น 3.66 เพศหญิงมีความคิดเห็น 3.66 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่า ค่า t มีค่าเท่ากับรวม .032 และค่า sig. รวมเท่ากับ .976 แสดงว่า พนักงาน เพศชายและหญิง มีความความคิดเห็นต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้าในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ผู้ประกอบการค้าปลีก บริษัทโอเอสเอส จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกที่มีต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัทโอเอสเอส จำกัด จำแนกตามอายุ ในภาพรวม

| แหล่งความแปรปรวน | Df | SS | MS | F | sig. |
|------------------|-----------|---------------|------|------|------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 3 | .048 | .016 | .118 | .950 |
| 30 – 40 ปี | 0 | | | | |
| 41 – 50 ปี | 0 | | | | |
| 51 ปีขึ้นไป | 76 | 10.320 | .136 | | |
| รวม | 79 | 10.900 | | | |

P > 0.05 df = 79

จากตารางที่ 4.9 พบว่า อายุของผู้ประกอบการค้าปลีก ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกที่มีต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัทโอเอสเอส จำกัด จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวม

| สถานภาพ | \bar{x} | S.D | t | Sig. |
|---------|-----------|------|------|------|
| โสด | 3.60 | 0.32 | 1.93 | .056 |
| สมรส | 3.76 | 0.41 | | |
| หม้าย | 0 | | | |

P > 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สถานภาพของผู้ประกอบการค้าปลีก บริษัทโอเอสเอส จำกัด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ในภาพรวมของโสด มีความคิดเห็น 3.60 และแต่งงานแล้วมีความคิดเห็น 3.76 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่า ค่า t มีค่าเท่ากับ 1.93 และค่า sig. เท่ากับ .0.56 แสดงว่า คนโสด กับที่สมรสแล้ว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัท โอเอสเอส จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกที่มีต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัทโอเอสเอส จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม

| ระดับการศึกษา | \bar{x} | S.D | t | sig. |
|------------------|-----------|------|-------|------|
| ม.ปลาย/ ต่ำกว่า | 3.61 | 0.36 | 1.718 | .090 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 0 | | | |
| ปริญญาตรี | 3.75 | 0.35 | | |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | | | |

$P > 0.05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการค้าปลีก บริษัทโอเอสเอส จำกัด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและต่ำกว่า พบว่า มีความคิดเห็น 3.61 และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น 3.75 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่า ค่า t มีค่าเท่ากับ 1.718 และค่า sig. เท่ากับ .090 แสดงว่า พนักงาน ที่มีระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกอย่างหนึ่ง ผู้ตอบ แบบสอบถามเพียงแค่ 2 กลุ่ม จึงใช้ t-test

3.5 ประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัท โอเอสเอส จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ประกอบการค้าปลีกที่มีต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ บริษัทโอเอสเอส จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีก ในภาพรวม

| ประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีก | \bar{x} | S.D | t | sig. |
|---------------------------|-----------|------|-------|-------|
| ต่ำกว่า 5 ปี | 0 | | | |
| 5-10 ปี | 0 | | | |
| 10-15 ปี | 0 | | | |
| 15-20 ปี | 3.66 | 0.36 | 0.513 | 0.609 |
| 20 ปีขึ้นไป | | 3.85 | | |

$P > 0.05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีกของบริษัทโอเอสเอส จำกัด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ พบว่า 15-20 ปี มีความคิดเห็น 3.66 และ 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น 3.85 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่า ค่า t มีค่าเท่ากับ 0.513 และค่า sig. เท่ากับ 0.609 แสดงว่า ผู้ประกอบการค้าปลีก ที่มีต่อคุณภาพบริการ มีความคิดเห็นต่อระบบโลจิสติกส์ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05