

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าต่างๆ ของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 จำนวนประมาณ 300 ราย

กลุ่มตัวอย่างเลือกจากลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าต่างๆ ของบริษัท จำนวน 169 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608)

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 4 ข้อ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 จำนวน 4 ด้านคือ การบริการของพนักงาน สถานที่ให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี จำนวน 32 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ต (Likert)

### การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1-30 ตุลาคม 2551 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขา พุทธมณฑล สาย 5 โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของลูกค้า จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 82.35 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 51.76 รองลงมา 36-45 ปี ร้อยละ 27.06 อาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ร้อยละ 71.76 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.12 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 81.76 รองลงมา 10,000 -30,000 ร้อยละ 10.00

#### 2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

##### ด้านการบริการพนักงาน

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71-4.14$ ) จำนวน 7 รายการ 5 อันดับแรก คือ

1. พนักงานมีใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทุกรายการ และกล่าวคำขอบคุณทุกครั้ง
2. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกรวดเร็ว
4. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน
5. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดย

รวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกกลุ่มอาชีพ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป

#### ด้านสถานที่ให้บริการ

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

1. พื้นที่บริการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อผู้รับบริการ
2. หาง่ายและสะดวกในการมาใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุ 25-35 ปี และ 36-45 ปี ทุกกลุ่มอาชีพ มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

#### ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการ 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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกกลุ่มอาชีพ และทุกกลุ่มรายได้

#### ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

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

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. พนักงานสามารถระบุเวลาที่จัดส่งสินค้าถึงปลายทางได้อย่างแม่นยำ

3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. สินค้าคงสภาพเดิมหลังการจัดส่งถึงปลายทาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกกลุ่มอาชีพ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ,10,000-30,000 บาท และ50,000บาทขึ้นไป

### 3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ให้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สรุปได้ดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

#### ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

#### ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการออกเอกสารใบ-รับส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน

#### ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีระบบการส่งสินค้าที่ได้มาตรฐาน

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

#### ด้านการบริการของพนักงาน

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการคือ พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว

### ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการคือ มีระบบการส่งสินค้าถึงปลายทางที่แน่นอนตามวันเวลาที่กำหนด

3.3 ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

### ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ควรนำมาอภิปรายดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 82.35 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 51.76 อาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน ร้อยละ 71.76 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 81.76 ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพรัตน์ สิทธิ (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท นพรัตน์ เซอร์วิส จำกัด อำเภอหนองบัว จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาถึงอนุปริญญาประกอบอาชีพรับเหมาก่อสร้าง รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพรัช สุวิทย์ศึกษานนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑลสาย 2 กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑลสาย 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงคือร้อยละ 89.00 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 31.00

สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโสดร้อยละ 57.50 วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 61.25 และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้างบริษัทเอกชนร้อยละ 76.50 จากข้อค้นพบดังกล่าว เป็นไปตามลักษณะของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากผู้ขับรถบรรทุกทุกคนสินค้ามาส่งให้บริษัทที่ดำเนินการขนส่งสินค้าไปส่งจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ ส่วนใหญ่ผู้ขับรถจะเป็นเพศชาย ซึ่งพนักงานของบริษัทเอกชน ซึ่งมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อายุ ประมาณ 30 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,000-20,000 บาท

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x}=4.00$ ) ด้านกระบวนการในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.97$ ) และด้านการบริการของพนักงาน ( $\bar{x}=3.66$ ) เฉพาะด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.36$ ) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บรรยง เหล่าตระกูลงาม (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่มารับบริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ เมื่อแยกพิจารณารายด้านดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่นั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพรัตน์ สิทธิ (2547) ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน และมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพรัช สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ที่พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งของบริษัท นิมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑลสาย 2 กรุงเทพมหานคร โดยรวมของการให้บริการทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการปรับปรุงคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ย 3.93 และด้านกลยุทธ์ในการส่งเสริมการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.57 จากข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการจัดการการขนส่ง ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบของการขนส่งที่มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ โดยเฉพาะการจัดส่งให้ถึงที่หมาย ตามกำหนดเวลา และสินค้ามีสภาพคงเดิม ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดของผู้ใช้บริการ

### 3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ของผู้ให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการบริการพนักงาน และด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการบริการพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ บริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด เฉพาะด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพรัตน์ สิทธิ (2547) ที่พบว่า ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศ อาชีพ การศึกษาและระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แต่อายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานแตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว เป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจของมนุษย์ ซึ่งแต่ละคนจะมีมาตรฐานของความพึงพอใจแตกต่างกัน และขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์ในขณะที่มาใช้บริการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความคาดหวังในการบริการที่ต่างกัน ถ้าบุคคลใดได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้หรือเกินกว่าที่คาดหวังไว้จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของบริษัทนั้น ๆ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการบริการของพนักงาน พนักงานควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ไม่พูดคุยกับพนักงานท่านอื่นในขณะที่ให้บริการกับลูกค้า และควรใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อยกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

2. ด้านสถานที่ให้บริการ เนื่องจากสถานที่ให้บริการนั้นจะมีพื้นที่กว้างขวาง จึงเป็นปัญหาสำหรับลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการ ฉะนั้นควรมีป้ายเขียนบอกทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการขนส่งสินค้าครั้งต่อไป

3. ด้านกระบวนการในการให้บริการ ในการให้บริการลูกค้า พนักงานยกสินค้าควรจะมาช่วยลูกค้า ยกสินค้าลงจากรถ

4. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี ควรมีการปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งกระตุ้นทางการตลาด ซึ่งธุรกิจที่ให้บริการขนส่งสามารถควบคุมและจัดให้มีขึ้นได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องผลกระทบจากปัจจัยด้านราคาน้ำมันที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้า
2. ควรศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความสามารถของพนักงานในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการขนส่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี