

**ชื่อการค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด

สาขาพุทธมณฑล สาย 5

**ผู้วิจัย** นางสาวกาญจนา โมฆรัตน์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์  
ธำรงค์ ปีการศึกษา 2551 จำนวน 104 หน้า คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้า

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 169 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้านคือ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ด้านการบริการของพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านละ 1 รายการ สำหรับด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 อย่างละ 1 รายการ

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

**Independent study title:** Factors that effect transporting goods service at Nimseeseng1988 Co.,Ltd.

**Researcher:** Miss Kanjana Mokharat. Degree Master of Business Administration ( General Management).  
Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors . 1) Asst. Prof. Yuwaluk  
Vejwitthayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatiptumrong. Academic year : 2008.103 pp.  
Keyword: factors effecting to transporting goods service.

### Abstract

The purpose of this study were to recognize factors that effect transporting goods service at Nimseeseng1988 Co.,Ltd. Putanonthon 5 branch and to compare factors that effect transporting goods service based on demographic characteristics. The samplings were distributed to 169 customers. The questionnaires were used as a research tool. Statistical techniques frequency, percentage, mean, standard deviation t-test and analysis of variance were applied to analyze data.

This study found that customers in general had opinion toward factors that effect transporting goods service at Nimseeseng1988 Co.,Ltd. at high level. When considered each factor, the study discovered that service, location and procedure were rated at high level. By comparison of factors that effect transporting goods service based on demographic characteristics indicated that there was no statistical difference at significant level. When considered each aspect, difference of age and gender had opinion toward service factor and procedure factor with statistical difference at significant level of 0.05 in 1 item. In regard of equipments and technology, difference of age and average monthly income indicated statistical difference at significant level of 0.05 and 0.01 in each item.

Student's signature .....

Independent study advisors' signature 1.....2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี