

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การถนอมอาหารโดยการแช่เยือกแข็งเป็นวิธีที่ชาวโลกแถบขั้วโลกเหนือและได้รู้จักกันมานานแล้วโดยการเก็บรักษาอาหารส่วนที่เหลือจากการบริโภคไว้ในหิมะซึ่งจัดเป็นวิธีการแช่เยือกแข็งตามธรรมชาติ (weather freezing) ในระยะที่มนุษย์ยังคิดประดิษฐ์เครื่องทำความเย็นเพื่อทำการแช่เยือกแข็งไม่ได้ก็ได้มีการถนอมอาหารพวกปลาและไก่โดยใช้น้ำแข็งผสมเกลือช่วยในการแช่เยือกแข็งในปี ค.ศ.1880 ได้มีการคิดประดิษฐ์เครื่องทำความเย็นโดยใช้แอมโมเนียเหลวเพื่อการแช่เยือกแข็งได้สำเร็จจึงทำให้กิจการแปรรูปอาหารโดยการแช่เยือกแข็งได้ก้าวรุดหน้าไปมากมาย การแช่เยือกแข็งอาหารเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถเก็บรักษาอาหารไว้ได้นานหากมีการดำเนินการแช่เยือกแข็งอย่างถูกต้องเหมาะสมจะช่วยรักษาคุณภาพทั้งในรูป กลิ่น สี และคุณภาพทางโภชนาการไว้ได้สูงมากเมื่อเทียบกับวิธีอื่นๆ สินค้าอาหารแช่เยือกแข็งจึงเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศร่ำรวยและจัดเป็นสินค้าสำคัญประเภทหนึ่งในตลาดโลกที่ยังมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอาหารสำเร็จรูปที่เตรียมไว้เรียบร้อยแล้วพร้อมรับประทานได้เพียงแต่นำไปทำให้คืนรูป (thawing) แล้วอุ่นให้ร้อนขึ้นเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

ประเทศไทยมีโรงงานการแช่เยือกแข็งขนาดใหญ่ที่ประกอบกิจการในระดับส่งไปจำหน่ายต่างประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 โดยเน้นวัตถุดิบประเภทอาหารทะเลซึ่งบริษัทที่รู้จักกันดีคือ บริษัทห้องเย็นไทยเสรีและยังมีอีกหลายบริษัทติดตามมาในระยะหลังส่วนใหญ่ยังคงเป็นพวกปลา กุ้ง และปลาหมึกแช่เยือกแข็งในราวปี พ.ศ.2516 จึงเริ่มมีโรงงานแช่เยือกแข็งเนื้อไก่ทั้งตัวและตัดเป็นชิ้นส่วนต่างๆ ส่งไปจำหน่ายต่างประเทศ (คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546, หน้า 528)

คุณสมพร ภิญโญจิตร (2551, ธันวาคม 13) ผู้จัดการฝ่ายบริการบริษัทชลสิทธิ์ โฟรเซน ฟู้ดส์ จำกัด กล่าวว่า ธุรกิจห้องเย็นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการบริการลูกค้าถือเป็นหลักสำคัญที่สุด ธุรกิจดำเนินไปเรื่อยๆ ไม่สูงและไม่ตกต่ำ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการจัดการบริหารงานด้านการบริการเพื่อตอบสนองลูกค้าอย่างต่อเนื่องทั้งด้านสินค้าฟรียส์และสินค้าสด โดยเตรียมด้านอุปกรณ์ บุคลากร ห้องจัดเก็บสินค้า ฯลฯ แม้ว่าทางภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจในประเทศ การเมือง จะมีภาวะที่อยู่ในช่วงเปลี่ยนแปลง ก็ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อ

ดังนั้น การที่ทราบปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็น และสาเหตุรวมถึงพฤติกรรมในการเลือกผู้ให้บริการอุตสาหกรรมห้องเย็น เช่น ปัญหาในด้านอุปกรณ์การจัดเก็บ การจัดการภายในองค์กร ด้านอัตราค่าลังผล ด้านการเบิกจ่ายสินค้าในการเข้ามาใช้บริการในห้องเย็น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ที่ผู้

ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็น จะได้นำไปใช้ในการปรับกลยุทธ์เพื่อให้การบริการเกิดความคล่องตัว และธุรกิจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบแผนการปรับกลยุทธ์ และการวางแผนทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการที่จะทราบถึงปัญหาในการเข้าใช้บริการในอุตสาหกรรมห้องเย็นอีกด้วย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตาม ระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า ปริมาณการฝากสินค้า ประเภทของสินค้า ประเภทของการจัดเก็บ ปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้งและค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี และธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปประกอบแผนการปรับกลยุทธ์และการวางแผนทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มีความต้องการและสนใจที่จะเลือกใช้บริการอุตสาหกรรมห้องเย็น จะได้ทราบข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการพิจารณาการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในเขตจังหวัดลพบุรี จำนวน 1,117 คน (อุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี, 2551, มีนาคม 12)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในเขตจังหวัดลพบุรี เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอนจึงใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (สุวริย์ ศิริโภคานิรมย์, 2540, หน้า 34-35) ได้ขนาดตัวอย่าง 286 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables)

2.1.1 ระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า

- 1) ไม่เกิน 1 เดือน
- 2) 1 – 3 เดือน
- 3) มากกว่า 3 เดือน

2.1.2 ลักษณะสินค้าที่ฝากแช่ห้องเย็น

- 1) สินค้าสดอุณหภูมิ $\leq 0 - 4$ องศาเซลเซียส
- 2) สินค้าแช่เยือกแข็งอุณหภูมิ ≥ -18 . องศาเซลเซียส

2.1.3 ประเภทผลิตภัณฑ์

- 1) ผลิตภัณฑ์ไก่
- 2) ผลิตภัณฑ์หมู
- 3) ผลิตภัณฑ์วัว
- 4) ผลิตภัณฑ์ผลไม้
- 5) ผลิตภัณฑ์อื่นๆ

2.1.4 ประเภทของการจัดเก็บ

- 1) เพื่อจำหน่ายภายในประเทศ
- 2) เพื่อการส่งออก

2.1.5 ปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง

- 1) ไม่เกิน 500 กิโลกรัม
- 2) 501 – 1,000 กิโลกรัม
- 3) 1,001 – 1,500 กิโลกรัม
- 4) มากกว่า 1,500 กิโลกรัม

2.1.6 ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท
- 2) 10,001 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) 30,001 – 40,000 บาท
- 5) 40,001 บาทขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็น จังหวัดลพบุรี มีดังนี้

2.2.1 สิ่งที่สัมผัสได้

2.2.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้

2.2.3 ความรวดเร็ว

2.2.4 การรับประกัน

2.2.5 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การบริการ** หมายถึง การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใดๆ การให้ใช้หรือให้ประโยชน์ในทรัพย์สินหรือกิจการใดๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่น แต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงาน

2. **ธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็น** หมายถึง เป็นสถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบควบคุม อุณหภูมิหรือควบคุมในลักษณะอื่นใดทำนองเดียวกัน เพื่อป้องกันและรักษาคุณภาพของสินค้า

3. **ปริมาณการฝากสินค้า** หมายถึง ปริมาณการเข้าใช้บริการการรับฝากแช่สินค้าต่อเดือนและต่อครั้งในจำนวนสินค้าเข้าฝากสินค้า

4. **ประเภทของสินค้า** หมายถึง ประเภทสินค้าที่นำมาเข้าฝากแช่เป็นสินค้าสด อุณหภูมิ 0 – 4 องศาเซลเซียส หรือฟรีย (freez) การจัดเก็บควรอยู่ในอุณหภูมิที่ 0 ถึง -18 องศาเซลเซียส ขึ้นไป

5. **สิ่งที่สัมผัสได้** หมายถึง สิ่งที่สัมผัสได้ในการเข้ามาใช้บริการว่ามีความพร้อมในการให้บริการทั้งทำเลที่ตั้ง พื้นที่การจัดเก็บสินค้า อุปกรณ์ในการจัดเก็บและเบิกสินค้าเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว การสื่อสารในองค์กรและนอกองค์กร บุคลากรในการให้บริการฝากแช่สินค้า

6. **ความเชื่อถือและไว้วางใจได้** หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการแก่ลูกค้า ฝากสินค้าและเบิกสินค้าอย่างถูกต้องซึ่งเริ่มตั้งแต่กระบวนการรับฝากแช่จนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการเบิกสินค้าพนักงานจะต้องปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เช่น การออกเอกสารใบรับฝากสินค้าควรระบุชื่อลูกค้า ชื่อสินค้า อย่างชัดเจนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าจะกลับมาใช้บริการ

7. **ความรวดเร็ว** หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอคิวนาน แต่ลูกค้าก็ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทด้วยเช่นกันคือมีการแจ้งใช้บริการล่วงหน้าเมื่อมีการเบิกสินค้าหรือฝากสินค้าเพื่อจัดคิวลูกค้าอย่างเสมอภาคไม่แยกราชย่อยและรายใหญ่

8. **การรับประกัน** หมายถึง เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุข จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานการรับฝากแช่สินค้า จะมีการกำหนดอุณหภูมิสินค้า

อย่างชัดเจนไม่ต่ำกว่า -18 องศาเซลเซียส (กรณีสินค้าแช่แข็ง) หรือสินค้าอื่นๆ โดยเจ้าหน้าที่แผนกประกันคุณภาพพระบุในเอกสารตั้งแต่การออกไปรับฝากสินค้าและเมื่อลูกค้าเบิกสินค้าออกหากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าทางห้องเย็นจะต้องรับผิดชอบ

9. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล หมายถึง การดูแลลูกค้าในการใช้บริการห้องเย็น การรับข้อร้องเรียนของลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกันเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยบริษัทจะทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการมาใช้บริการห้องเย็นปีละสองครั้งตามมาตรฐาน ISO 9002 รวมไปถึงเป็นการดูแลสินค้าที่สินค้าที่ฝากแช่ ลูกค้าทุกรายซึ่งถือเป็นหน้าที่ของผู้รับฝากแช่สินค้าที่จะต้องดูแลรักษาคุณภาพสินค้าตามมาตรฐานของห้องเย็นหรือลูกค้ากำหนด

10. ผู้ให้บริการ หมายถึง ธุรกิจที่ได้ดำเนินการในรูปบริษัทหรือห้างร้านในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคน และทุกระดับรวมทั้งแม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัยที่จ้างมาจากบริษัทภายนอกด้วย

11. ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา ตั้งแต่ก่อนการซื้อ (ก่อนการเป็นลูกค้า) ขณะที่เกิดการซื้อ (ขณะที่ให้บริการ) และหลังจากการซื้อ (เป็นลูกค้าแล้ว) ยิ่งธุรกิจที่เน้นการให้บริการเพียงใด ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับให้บริการและผู้รับบริการก็จะยิ่งมากเป็นลำดับ

12. คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติและองค์ประกอบรวมของสินค้าและบริการที่มีความสามารถในการให้ความพึงพอใจตามความประสงค์ของผู้บริโภค

13. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

14. การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การนำเทคนิค หรือกิจกรรมไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดคุณภาพตามที่กำหนดไว้

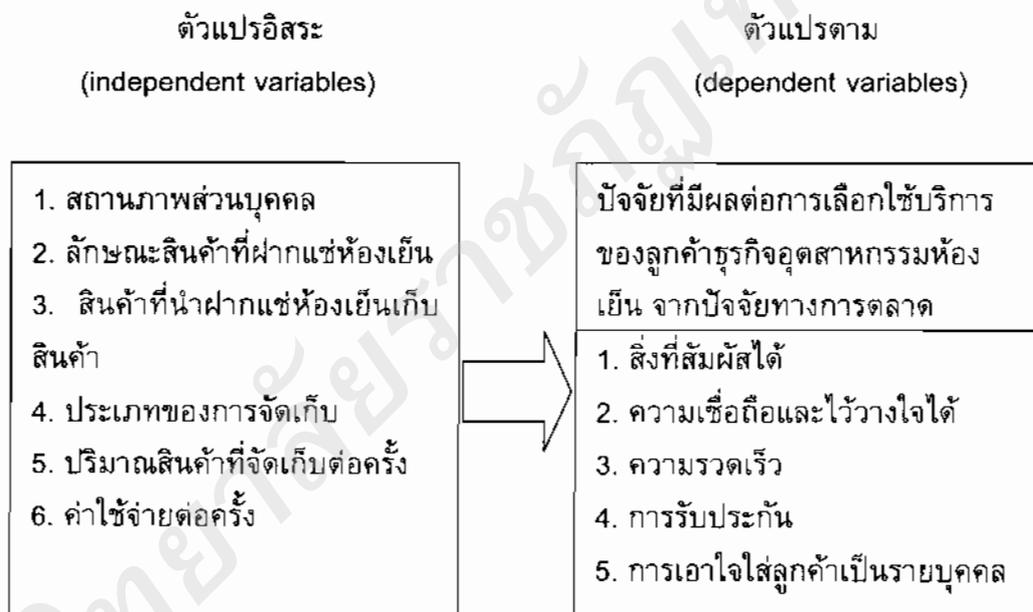
15. ระบบคุณภาพ หมายถึง โครงสร้างของการจัดการภายในองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน และทรัพยากรอื่นๆ สำหรับการบริหารให้เกิดคุณภาพ

16. การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ถ้าหากได้ดำเนินการตามระบบ และแผนที่วางไว้จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้ผลงานมีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

17. การบริหารคุณภาพ หมายถึง การบริหารประเภทหนึ่ง ที่จัดการในทุกเรื่องเพื่อให้ได้ตามนโยบายคุณภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจห้องเย็นอุตสาหกรรมในจังหวัดลพบุรี โดยให้ปัจจัยส่วนบุคคลคือระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า ลักษณะสินค้าที่ฝากแช่ห้องเย็น เป็นตัวแปรอิสระ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี ที่เกิดจากปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ 5 ประการ ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความรวดเร็ว การรับประกัน การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นตัวแปรตาม โดยใช้แนวคิดขององค์ประกอบของคุณภาพในการใช้บริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547, หน้า 106-107) เพื่อการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า ลักษณะสินค้าที่ฝากแช่ห้องเย็น สินค้าที่นำฝากแช่ห้องเย็นเก็บสินค้า ประเภทของการจัดเก็บ ปริมาณสินค้าที่เก็บต่อครั้งและ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง