

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจห้องเย็นอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยและได้ผลสรุปของการวิจัย รวมทั้งได้อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย นำเสนอ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตาม ระยะเวลาการเช่าฝากสินค้า ปริมาณการฝากสินค้า ประเภทของสินค้า ประเภทของการจัดเก็บ ปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้งและค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาการเช่าฝากสินค้า ลักษณะสินค้าที่ฝากแช่ห้องเย็น สินค้าที่นำฝากแช่ห้องเย็นเก็บสินค้า ประเภทของการจัดเก็บ ปริมาณสินค้าที่เก็บต่อครั้งและ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในเขตจังหวัดลพบุรี จำนวน 1,117 คน ผู้วิจัยทำการวิจัยระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือน

ธันวาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่าง 286 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออก เป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (check list) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชากร ประกอบด้วย ระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า ลักษณะสินค้าที่ฝากแช่ห้องเย็น สินค้าที่นำฝากแช่ห้องเย็นเก็บสินค้า ประเภทของการจัดเก็บ ปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้งและค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อการบริการของ ธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี ซึ่งครอบคลุมแนวคิดทางด้านทฤษฎีคุณภาพในการบริการ ที่ผ่านการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อขอความเห็นชอบและเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แล้ววิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (item objective congruence index : IOC) ค่าดัชนีที่ได้มีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.08 ถึง 1.00 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ทั้ง 30 ฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9249

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล
2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้
 - 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถาม
 - 2.3 แปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ แล้วแปรผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, หน้า 90)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีระดับปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีระดับปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีระดับปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีระดับปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีระดับปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นในจังหวัดลพบุรี น้อยที่สุด

2.4 วิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจห้องเย็นอุตสาหกรรมในจังหวัดลพบุรี มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติใช้เปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 333)

2.5 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจห้องเย็นอุตสาหกรรมในจังหวัดลพบุรี ตามขอบข่าย ความพึงพอใจ เป็นรายข้อ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ที่เป็นอิสระต่อกัน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเข้าฝากสินค้าระยะเวลา 1 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.66 โดยส่วนใหญ่ฝากแช่สินค้าสดอุณหภูมิ $\leq 0 - 4$ องศาเซลเซียส คิดเป็นร้อยละ 57.69 ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทนม คิดเป็นร้อยละ 37.42 มีการจัดเก็บเพื่อจำหน่ายภายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 76.22 มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง 501 – 1,000 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 30.42 และมีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.36

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ ความสะอาด เรียบร้อย ของ

สถานที่ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือมีห้องน้ำไว้บริการสำหรับลูกค้าโดยเฉพาะ แยกชาย/หญิง มีป้ายบอก ลำดับที่สามได้แก่มีการเปิดไฟ และมีแสงสว่างภายในร้านอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ รับเงื่อนไข และข้อเสนอที่ตกลงไว้กับลูกค้า พร้อมให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เพิ่มความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ถูกจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ พร้อมในการปฏิบัติงาน ลำดับที่สามได้แก่ร้านมีการเก็บข้อมูลประวัติของลูกค้า เพื่อใช้ในการติดต่อครั้งต่อไป

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี ด้านความรวดเร็ว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ พนักงานมีเพียงพอ พร้อมให้บริการได้ทันท่วงที โดยลูกค้าไม่ต้องรอนานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันกำหนดเวลาตามที่ลูกค้าระบุไว้ ลำดับที่สามได้แก่รับผิดชอบในทรัพย์สินของลูกค้า ในระหว่างที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ถ้าเกิดทรัพย์สินของลูกค้าเสียหายทางห้องเย็นจะชดใช้ตามมูลค่าสินค้า

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี ด้านการรับประกัน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการทำให้สินค้าของลูกค้าเสียหายมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือพนักงานมีการตรวจสอบระบบความเย็นอยู่ตลอดเวลา ลำดับที่สามได้แก่ก่อนสินค้าเข้าห้องเย็นมีการใช้อุปกรณ์กันเปื้อนกับรถของผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะไม่มีการปนเปื้อนเกิดขึ้น

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นราย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก 3 ลำดับแรกดังนี้ สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือมีการติดต่อสอบถามไปยังลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้วอย่างต่อเนื่อง ลำดับที่สามได้แก่พนักงานบริการกล่าวขอบคุณลูกค้า ด้วยความสุภาพทุกครั้งหลังการให้บริการ เพราะลูกค้าคือหัวใจสำคัญสูงสุดในการให้บริการ

2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี ในภาพรวม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรวดเร็ว ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกัน ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นราย

3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกันและ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ พบว่า

3.1.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า กลุ่มที่เป็นคณะกรรมการสถานศึกษาชั้น พื้นฐาน แตกต่างกับกลุ่มที่เป็นครูผู้สอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1.2 ด้านความรวดเร็ว พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้ามากกว่า 3 เดือน แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้าต่ำกว่า 1 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.1.3 ด้านการรับประกัน พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า 1 – 3 เดือน และ มากกว่า 3 เดือน แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้าต่ำกว่า 1 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.1.4 ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นราย พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า 1 – 3 เดือน แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้าต่ำกว่า 1 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า มากกว่า 3 เดือน แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้าต่ำกว่า 1 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.1.5 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า มากกว่า 3 เดือน แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้าต่ำกว่า 1 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า 1 – 3 เดือน แตกต่างกับกลุ่มที่มีระยะเวลาการเข้าฝากสินค้าต่ำกว่า 1 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี จำแนกตามลักษณะสินค้าที่ฝากแช่ห้องเย็น ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัด ลพบุรี จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 ด้านการรับประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ พบว่า

3.3.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้พบว่า กลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์วัวแตกต่างกับกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ไก่และผลิตภัณฑ์หมูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์วัว แตกต่างกับกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ผลไม้และผลิตภัณฑ์อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3.2 ด้านการรับประกันพบว่า กลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์วัวแตกต่างกับกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ไก่ ผลิตภัณฑ์และหมูผลิตภัณฑ์อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์วัว แตกต่างกับกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ผลไม้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3.3 ในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์วัว แตกต่างกับกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ไก่และผลิตภัณฑ์หมูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์วัว แตกต่างกับกลุ่มที่ฝากสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ผลไม้ และผลิตภัณฑ์อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของการจัดเก็บ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ พบว่า

3.5.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า กลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 กิโลกรัม แตกต่างกับกลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง 501 – 1,000 กิโลกรัม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง 1,001 - 1,500 กิโลกรัม แตกต่างกับกลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 กิโลกรัม 501 – 1,000 กิโลกรัม และ 1,501 กิโลกรัมขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า กลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 กิโลกรัม แตกต่างกับกลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง 1,001 - 1,500 กิโลกรัม และ 1,501 กิโลกรัมขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 กิโลกรัม แตกต่างกับกลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง 501 – 1,000 กิโลกรัม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ กลุ่มที่มีปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้ง 1,001 - 1,500 กิโลกรัม แตกต่างกับกลุ่มที่มีปริมาณ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของ ฟิชเชอร์ พบว่า

3.6.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 40,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 20,001 – 30,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 10,001 – 20,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 20,001 – 30,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 10,001 – 20,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6.3 ด้านความรวดเร็ว พบว่า กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 30,001 – 40,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง และ 40,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 10,001 – 20,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 20,001 – 30,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 30,001 – 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจห้องเย็นอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสิ่งที่สัมผัสได้ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากผลการปฏิบัติงานของธุรกิจห้องเย็น หรือ

เกิดจากความสามารถของการจัดการของธุรกิจห้องเย็น ในการที่จะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการให้บริการในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น อาทิเช่น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการฝากแช่สินค้า ควรได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการฝากแช่สินค้า การทำเอกสารในการฝากแช่สินค้า สถานที่ที่อำนวยความสะดวก เครื่องมือติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย บุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีอยู่อย่างพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2546, หน้า 217) กล่าวว่า สิ่งที่มีผลได้ คือ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอแก่การให้ความสะดวกต่างๆ มากน้อยเท่าใด เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัยหรือไม่จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่มีวัสดุต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกอย่างไร

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการ ความน่าเชื่อถือจะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอและความสามารถในการปฏิบัติงานของบริษัท บริษัทยังคงต้องรักษาระดับการให้บริการไว้ตลอดเวลา อันได้แก่ ข้อเสนอต่างๆ ที่ได้ตกลงไว้กับ ผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ตัวอย่างการรับสินค้าและการจ่ายสินค้าฝากแช่ ภายในเวลาที่กำหนดเพราะหากไม่เป็นตามข้อตกลงจะทำให้เกิดความเสียหายตามมา ซึ่งสอดคล้องกับยุพาวรรณ วรณวานิชย์ (2548, หน้า 189) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ คือ การปฏิบัติให้บุคคลมีความรู้สึกถึงความซื่อสัตย์ การช่วยเหลือ และความจริงใจความน่าเชื่อถือจะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอและความสามารถในการปฏิบัติงานของบริษัท บริษัทสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลาหรือไม่ คุณภาพมีการแปรไปตามการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่ รวมทั้งการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่ มีอะไรสร้างความขุนข้องใจให้ลูกค้าบ้าง นอกจากตัวผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่แล้ว ผู้บริโภคพร้อมที่จะจ่ายเงินถ้าผู้ให้บริการสามารถแสดงออกให้เห็นว่าได้รับบริการตามที่ได้สัญญาไว้

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความรวดเร็ว คือ ความเต็มใจหรือความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม ละเอียด รอบคอบ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายเสร็จทันกำหนดเวลาตามที่ลูกค้าได้ระบุไว้ โดยไม่ต้องรอนาน รวมทั้งพยายามที่จะปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน และการบริการในด้านความสะดวกรวดเร็ว ให้มีความทันสมัยและดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งรักษาระดับมาตรฐานต่างๆ ของสถานที่ที่ให้บริการ ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในความรวดเร็ว นั้น เช่น ในกรณีลูกค้าเบทาโกรมีการเบิกชิ้นส่วนหมูให้กับลูกค้าบีกชีทางห้องเย็นก็ต้องจ่ายให้สินค้าให้ตรงตามที่ลูกค้าแจ้งและทำการจ่ายสินค้าเบิกในเวลาที่คุณลูกค้ากำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร

(2542, หน้า 29) กล่าวว่า ความรวดเร็ว คือ ความสามารถในการรับผิดชอบต่อผู้มารับบริการ (responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ของผู้มารับบริการได้ทันเวลาที่ สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงการให้บริการทุกๆ ครั้ง

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านการรับประกัน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งรับประกัน คือ ภาพรวมความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ หรือบริษัทนั้นจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความซื่อสัตย์ ความมีธรรมาศัยที่ดี ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ รวมทั้งสามารถสร้างรับประกันสินค้าที่ลูกค้านำมาฝาก ให้กับผู้มาใช้บริการว่า มีคุณภาพ คุ่มค่า ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ การบริการทุกครั้งควรเป็นไปตามมาตรฐานที่ห้องเย็นได้กำหนดไว้ เช่น อุณหภูมิสินค้าจะต้อง -18 องศาเซลเซียส หรือตามลักษณะสินค้าที่นำมาฝากและหากมีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดแล้ว เมื่อมีการเบิกสินค้าเกิดความเสียหายทางห้องเย็นจะเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้อาจรวมไปถึงการรับประกันถึงมาตรฐานการปฏิบัติงาน และสินค้าภายในองค์กรด้วย เช่น สินค้าที่นำมาฝากแช่เมื่อทางห้องเย็นได้รับฝาก หากทางเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพแจ้งว่าสินค้าสภาพปกติ ถุงไม่ขาดสภาพไม่เขียว คือเมื่อเบิกสภาพแตกต่างจากที่ระบุทางห้องเย็นจะรับผิดชอบสินค้าของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548, หน้า 99) กล่าวว่า การให้รับประกัน แก่ลูกค้า คือ ความรู้ความสามารถ และความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการที่มีต่อลูกค้า โดย การสร้างให้ลูกค้าที่มารับบริการมีความน่าเชื่อถือ และมีความเชื่อมั่นสูงต่อการมารับบริการในแต่ละครั้ง และครั้งต่อๆ ไป ได้อย่างต่อเนื่องกันไปในอนาคต และไม่อยากจะเปลี่ยนไปรับบริการจากผู้ให้บริการรายอื่น

1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นราย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นราย คือ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และพร้อมที่จะให้บริการเหล่านั้นแก่ลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ ทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการได้รับการตอบสนองอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเป็นรายบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประโยชน์แก่ลูกค้า ยอมรับฟังปัญหาทั้งผลดีและผลเสียด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลที่ดีแก่ลูกค้าเสมอ รวมไปถึงการติดต่อสอบถามไปยังลูกค้าหลังการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทางห้องเย็นจะมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงองค์กรโดยหนึ่งปีจะทำการสำรวจสองครั้งซึ่งจะเข้าระบบ ISO 9002 แต่ในระหว่างนั้นก็จะมีมารับข้อร้องเรียนของลูกค้าตลอด ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 182-185) กล่าวว่า การเอาใจใส่ลูกค้า คือ ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัว และรู้จักลูกค้าประจำ

2. การทดสอบสมมติฐาน

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี จำแนกตามระยะเวลาการเข้าฝากสินค้า ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยรัช จิตรฤทธิวัฒน์. (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ - สิงคโปร์ ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการกับการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน .05 ดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-Way Analysis of Variance (f-test) ผลการวิจัย พบว่าผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.0 และเพศหญิง ร้อยละ 50.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาทใช้บริการเพื่อติดต่อธุรกิจ โดยเดินทางในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์เฉลี่ย 5-6 ครั้ง/ปี และเดินทางในช่วงเวลาไม่แน่นอน นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโดยสาร ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบริการด้านสถานที่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านราคาตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพวัตถุประสงค์ในการใช้บริการความถี่ในการเดินทางและช่วงเวลาในการเดินทาง ต่างกันมีการเลือกใช้บริการโดยสารสายการบินไทยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อค้าขาย ติดต่อธุรกิจ โดยจะใช้บริการเป็นประจำ และเดินทางเป็นช่วงเวลาสั้นๆ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยในเส้นทางบินกรุงเทพ-สิงคโปร์ 3 อันดับแรกคือ ภาพลักษณ์ของการเป็นสายการบินแห่งชาติ การบริการคุ้มค่ากับราคาตั๋วเครื่องบิน และมีเงื่อนไขบังคับให้ข้าราชการต้องเดินทางด้วยสายการบินไทย

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจห้องเย็นอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี จำแนกตามลักษณะสินค้าที่ฝากแช่ห้องเย็น ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ กาญจนนา พัวสมบัติศักดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องเย็น จำนวน 120 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสมมติฐานว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา มีผลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชายระหว่างอายุ 40-49 ปี สถานะภาพ สมรส มีการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีอาชีพค้าขาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง และใช้บริการห้องเย็นเป็นรายเดือน เหตุผลหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการห้องเย็นแต่ละแห่งคือ มีคนแนะนำ การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า พบว่ามีเฉพาะอาชีพเท่านั้นที่ สนับสนุนสมมติฐาน ทั้งนี้คะแนนเฉลี่ยการตัดสินใจเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ วัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้บริการห้องเย็น ด้านสินค้าที่ต้องการเก็บ รองลงมาด้านการบริการ และราคา ด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการเลือกใช้บริการปานกลาง สุดท้ายในด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจ ปานกลาง ปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการห้องเย็นระบุ คือ ไม่มีส่วนลดในการใช้ บริการห้องเย็นไม่ถูกสุขลักษณะ พนักงานไม่พอเพียงต่อการให้บริการสุดท้ายที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ โทรศัพท์ติดต่อไม่มีผู้รับสาย

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจห้องเย็นอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติชัย อธิกุลรัตน์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกห้องเย็นของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์องค์การวิจัย ดังนี้ 1) ศึกษาถึงระดับความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแยกตามขนาดของอุตสาหกรรมประเภทของอุตสาหกรรม ของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง 3) ทดสอบอิทธิพลร่วมกันระหว่างขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการประมวลผล ได้ผลการศึกษา ดังนี้ 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบัจจัย ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ ด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ อยู่ในระดับสูง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่อยู่ในขนาดของอุตสาหกรรมที่ต่างกันในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในประเภทของอุตสาหกรรมที่ต่างกัน ในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และ 4) ทดสอบอิทธิพลร่วมกันระหว่างขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ พบว่าขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหาร ส่วนด้านอัตราค่าจัดส่ง พบว่าขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหาร

2.4 บัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของการจัดเก็บ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติชัย อธิกุลรัตน์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาบัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกห้องเย็นของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์องค์การวิจัย ดังนี้ 1) ศึกษาถึงระดับความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน โดยแยกตามขนาดของอุตสาหกรรม ประเภทของอุตสาหกรรม ของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง 3) ทดสอบอิทธิพลร่วมกันระหว่างขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการประมวลผล ได้ผลการศึกษาดังนี้ 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ ด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ อยู่ในระดับสูง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่อยู่ในขนาดของอุตสาหกรรมที่ต่างกันในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในประเภทของอุตสาหกรรมที่ต่างกัน ในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และ 4) ทดสอบอิทธิพลร่วมกันระหว่างขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ พบว่าขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหาร ส่วนด้านอัตราค่าจัดส่ง พบว่าขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหาร

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปริมาณสินค้าที่จัดเก็บต่อครั้งในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับกิตติชัย อธิกุลรัตน์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกห้องเย็นของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์องค์การวิจัย ดังนี้ 1) ศึกษาถึงระดับความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแยกตามขนาดของอุตสาหกรรม ประเภทของอุตสาหกรรม ของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง 3) ทดสอบอิทธิพลร่วมกันระหว่างขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้านของผู้ประกอบการผลิต/แปรรูปสินค้าและให้บริการจัดเก็บอาหารแช่แข็งในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการประมวลผล

ได้ผลการศึกษาดังนี้ 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบัจจัย ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ ด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ อยู่ในระดับสูง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่อยู่ในขนาดของอุตสาหกรรมที่ต่างกันในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในประเภทของอุตสาหกรรมที่ต่างกัน ในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราค่าจัดส่ง ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และ 4) ทดสอบอิทธิพลร่วมกันระหว่างขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อบัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ด้านการจัดส่งที่มีความถูกต้องตามรายการ ด้านความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่ง ด้านการบริการรับสินค้าที่มีความถูกต้องตรงตามรายการ พบว่าขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหาร ส่วนด้านอัตราค่าจัดส่ง พบว่าขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอุตสาหกรรมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้บริหาร

2.6 บัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ กาญจนา พิวสมบัติศักดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า ในจังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้องเย็น จำนวน 120 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสมมติฐานว่า บัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา มีผลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ระหว่างอายุ 40-49 ปี สถานะภาพ สมรส มีการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีอาชีพค้าขาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง และใช้บริการห้องเย็นเป็นรายเดือน เหตุผลหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการห้องเย็นแต่ละแห่งคือ มีคนแนะนำ การทดสอบสมมติฐานบัจจัยส่วนบุคคลบัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเย็นของลูกค้า พบว่ามีเฉพาะอาชีพเท่านั้นที่ สนับสนุนสมมติฐาน ทั้งนี้คะแนนเฉลี่ยการตัดสินใจเรียง

ตามลำดับจากมากไปน้อยคือ วัดอุปพระสงฆ์ที่ต้องการใช้บริการห้องเย็น ด้านสินค้าที่ต้องการเก็บรองลงมาด้านการบริการ และราคา ด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการเลือกใช้ปานกลาง สุดท้ายในด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจ ปานกลาง ปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่ลูกค้าใช้บริการห้องเย็นระบุ คือ ไม่มีส่วนลดในการใช้ บริการ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ พนักงานไม่พอเพียงต่อการให้บริการสุดท้ายที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ โทรศัพท์ติดต่อไม่มีผู้รับสาย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นอุตสาหกรรมจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ ดังนั้นเจ้าของธุรกิจควรมีการรักษาความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รับเงื่อนไขและข้อเสนอที่ตกลงไว้กับลูกค้า พร้อมให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เต็มความสามารถ ดังนั้นเจ้าของธุรกิจควรมีการรับเงื่อนไขและข้อเสนอที่ตกลงไว้กับลูกค้า พร้อมให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เต็มความสามารถ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านความรวดเร็ว ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีเพียงพอ พร้อมให้บริการได้ทันเวลาที่ โดยลูกค้าไม่ต้องรอนาน ดังนั้นเจ้าของธุรกิจควรมีการจัดเตรียมพนักงานให้เพียงพอพร้อมให้บริการได้ทันเวลาที่ โดยลูกค้าไม่ต้องรอนาน

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านการรับประกัน ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการทำให้สินค้าของลูกค้าเสียหาย ดังนั้นเจ้าของธุรกิจควรมีการสร้างเชื่อมั่นได้ว่าจะไม่มีการทำให้สินค้าของลูกค้าเสียหาย

1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดลพบุรี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นราย ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง ดังนั้นเจ้าของธุรกิจควรมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมห้องเย็นจังหวัดอื่นๆ

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าธุรกิจอื่นๆ ในจังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี