

# การจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ให้บริการเช่า คลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์

นันทิญา เต็มมูล<sup>1</sup>, กรเอก กาญจนนา โภคิน<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ (2) แสวงหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ เพื่อคุณภาพการให้บริการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัย 2 แบบ ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ คือเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 สถานประกอบการ และเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 สถานประกอบการ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น Least-Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1). คุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้เช่าใช้บริการคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับ  $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 0.64$  (2). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ เพื่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม ( $R = 0.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การจัดการคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $R = 0.79$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $R = 0.72$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ( $R = 0.70$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ( $R = 0.85$ ) และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ให้บริการ ( $R = 0.85$ ) โดยสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>1</sup> นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ABSTRACT

This thesis is study on the management of service quality of warehouse factory rental business: a case study of users of factory warehouse rental service in Chodthanawat Co., Ltd. with the objectives (1) studying the quality of factory warehouse rental service provider in the case of Study the users of factory warehouse rental services. Chodthanawat Co., Ltd. (2) Seek the relationship between management The quality of services, business leasing, warehouse, factory, warehouse, factory case the rental Chodthanawat Co., Ltd. to the quality of service. Using 2 research methods by collecting data from questionnaires (QuestionnaiRe) from users who rent a factory warehouse, Chodthanawat Co., Ltd. is quantitative. The sample consisted of 138 establishments. And qualitative The sample group was used for 16 establishments. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-Test, One Way Analysis of VaRiance and compare the differences into Least-Significant DiffeRent (LSD) and Pearson Correlation Coefficient were analyzed using descriptive statistics. By setting the statistical significance level at 0.05

The results of the study found that (1)the quality of the factory warehouse rental service business case study: Tenants using the factory warehouse in Chodthanawat Co., Ltd. consists of responding to users. In providing confidence to users In knowing and understanding of users Concrete aspects of the service And in terms of reliability Overall, k is at a high level of opinion at the level of  $\bar{x} = 3.82$ ,  $SD = 0.64$  (2). The relationship between service quality management of warehouse rental users of Chodthanawat Co., Ltd. for service quality The service was found in the overall picture ( $R = 0.87$ ) when considered in each aspect Service quality management of users who rent a factory warehouse. Chodthanawat Co., Ltd. has a relationship with service quality. Concrete aspects of the service ( $R = 0.79$ ), reliability ( $R = 0.72$ ), responding to users ( $R = 0.70$ ), providing confidence to users ( $R = 0.85$ ) and knowing and understanding of service users ( $R = 0.85$ ) in relation with statistical significance at the level of 0.05

## บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันภาพรวมธุรกิจคลังสินค้า ปี 2562 คาดว่า “ขยายตัวในอัตราที่ลดลง” ซึ่งเป็นผลมาจากอุตสาหกรรมการผลิตและค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้นใน ณ ปัจจุบันทำให้การขยายตัวภาคเศรษฐกิจลดลงและผลกระทบของสงครามการค้าระหว่างจีนและสหรัฐอเมริกา ทำให้ตลาดโกดังในปัจจุบัน มีการแข่งขันที่สูงขึ้น มีการแข่งขันด้านการจัดการคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้ผู้ประกอบการต่างๆ เลือกรับบริการ ปัจจุบันสถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ และหันมาใส่ใจเรื่องความคุ้มค่าในการดำเนินธุรกิจ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รวดเร็วและทำกำไรได้อย่างสูงสุด โดยการใช้ทางเลือกเช่าสถานที่จัดเก็บสินค้า แทนการสร้างคลังตัวเอง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าได้หลากหลาย เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการขนส่ง เนื่องจากสามารถเลือกทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆ ภายใต้ความคุ้มค่าที่ตอบโจทย์ของธุรกิจ จึงเป็นเหตุผลทำให้สถานประกอบการต้องเลือกสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับการจัดตั้งคลังสินค้า การเลือกสถานที่ตั้งคลังสินค้า เป็นการตัดสินใจหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากสามารถส่งผลกระทบต่อถึงทุกภาคส่วนของธุรกิจ ควรหาความพอดีระหว่างสถานที่ที่มีความสะดวกและราคาค่าเช่าที่สมเหตุผล สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงคุณภาพการบริการคลังสินค้าจะส่งผลโดยตรงถึงความคุ้มค่าของการดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกับประสบการณ์ทั้งหมดที่ลูกค้าได้รับ ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่คลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัตกรรม จำกัด ต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการคลังสินค้า เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน

ธุรกิจ SME เป็นกิจการขนาดเล็ก ซึ่งต้องมีสำนักงานและพื้นที่จัดเก็บ จึงเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กิจการ ธุรกิจจึงจัดสรรงบประมาณเพียงส่วนที่จำเป็น อาจเลือกเพียงแค่สำนักงาน เพราะมีความจำเป็นมากกว่าเมื่อเทียบกับการมีสถานที่เก็บของ ทำให้ผู้ประกอบการมีความต้องการในการใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยหาโกดังตามขนาดพื้นที่ที่ต้องการเพื่อเก็บสินค้า หรือเป็นสถานที่สำหรับรอระบายสินค้าไปยังจุดต่างๆ ของกระบวนการขนส่ง เพื่อความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า เช่น วางจุดกระจายสินค้าในฐานที่ตั้งที่สะดวกสำหรับการกระจายสินค้า ตามจังหวัดต่างๆ อาทิ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นครปฐม ชลบุรี นครศรีธรรมราช เป็นต้น เพื่อความสะดวก ลดระยะเวลา ลดต้นทุนในการขนส่ง อาจทำให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปอย่างดีเยี่ยม อีกทั้งยังมีกลุ่มลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา หรือกลุ่ม Start Up ที่เริ่มมีการเช่าโกดังไว้เก็บของที่ไม่ได้ใช้งาน หรือมีความจำเป็นน้อย หรือยังไม่ต้องการทำลาย จึงต้องการเช่าโกดังเพื่อจัดเก็บเพื่อเพิ่มพื้นที่ใช้สอยภายในบ้านหรือสำนักงานให้มีมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในภาคต่างๆ ส่วน

ใหญ่มองเห็นความสำคัญในการลดต้นทุน ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเนื่องจากต้องการความคุ้มค่ามากที่สุด จึงถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช่าคลังสินค้า ของบริษัท โซติชนวัตกรรม จำกัด

ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายขายและการตลาด ของบริษัท โซติชนวัตกรรม จำกัดมองเห็นถึงปัญหาการให้บริการของบริษัท ซึ่งยังไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจนและคุณภาพการให้บริการ ยังไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเช่าใช้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงแนวทางในการจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน เพื่อคุณภาพการบริการ คลังสินค้าที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ความสำคัญของการจัดการคุณภาพและการให้บริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับปัจจุบัน การสะท้อนแนวคิด แนวทางปัญหา และการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในภาคต่างๆ ในการลดต้นทุนการลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเพื่อความคุ้มค่ามากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัตกรรม
2. เพื่อหาความความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัตกรรม เพื่อคุณภาพการให้บริการ

### นิยามศัพท์

1. การจัดการคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง กิจกรรมหรือ กระบวนการที่ต่อเนื่องในการเน้นคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานทุกส่วนกิจกรรม ตลอดทั้งวงจรทุกขั้นตอนของการทำงาน เป็นระบบการบริหารงานที่เป็นคุณภาพในทุกด้านขององค์กร ที่จะปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมทุกอย่างจะต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมองเห็นความสำคัญและสนับสนุนกิจกรรมเหล่านั้น ทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือและรับผิดชอบร่วมกัน การปรับปรุงคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน เป้าหมายที่สำคัญคือการมุ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าภายในและภายนอก

2. คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจ

ให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำรับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า

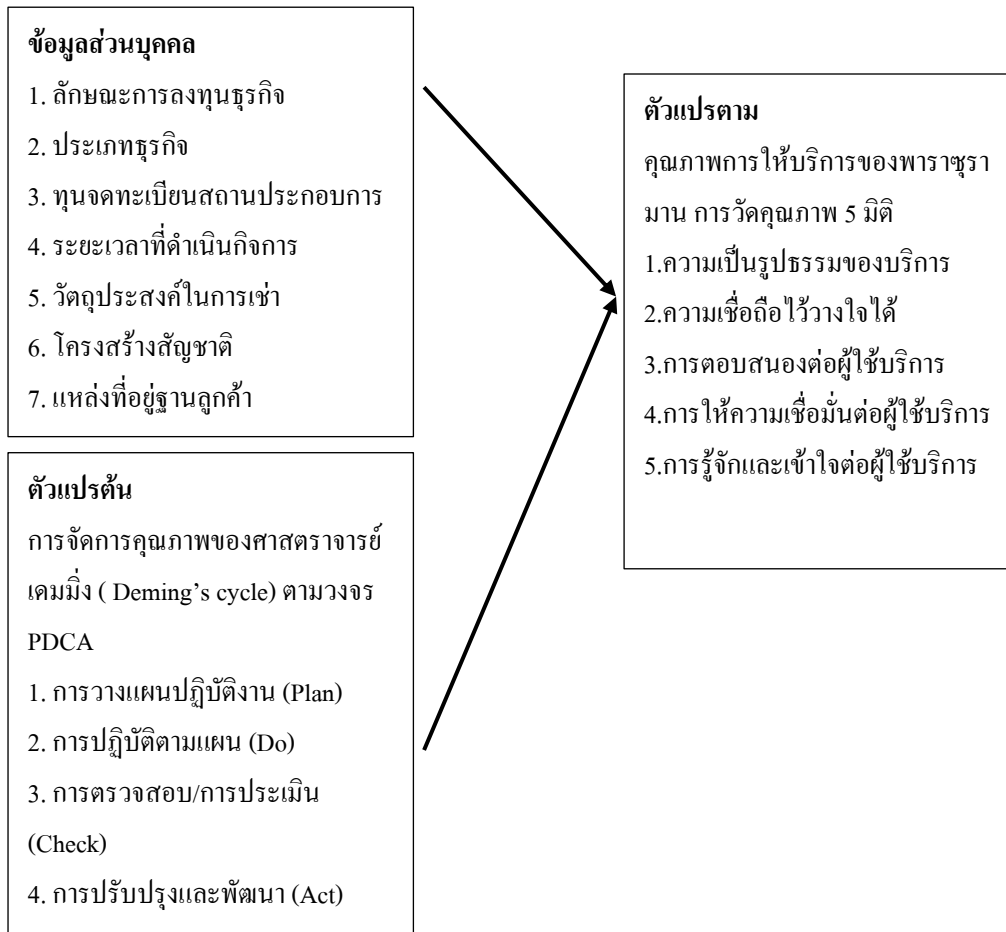
### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษาผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวิวัฒน์ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยนำแนวทางของ เดมมิ่ง (Deming's cycle) และทฤษฎีการจัดการคุณภาพการให้บริการของพาราซูรามาน การวัดคุณภาพ 5 มิติ
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนบริษัทผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวิวัฒน์ จำกัด จำนวน 138 สถานประกอบการ
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาคครอบคลุมเฉพาะคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โชติชนวิวัฒน์ จำกัด จำนวน 3 เขตพื้นที่ ได้แก่ เขตบางนาตราด กม.1 บางนาตราด กม.16 และเขตพระราม 2
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ สิงหาคม - ตุลาคม 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีการจัดการคุณภาพของศาสตราจารย์ เดมมิ่ง (Deming's cycle) ตามวงจร PDCA ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) 2. การปฏิบัติตามแผน (Do) 3. ตรวจสอบ/ การประเมิน (Check) 4. การปรับปรุงและพัฒนา (Act)
2. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของพาราซูรามาน การวัดคุณภาพ 5 มิติ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) 5. การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพการให้บริการ ธุรกิจปล่อยเช่า คลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ แตกต่างกัน

2. การจัดการคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์

## ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. แนวทางการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed methods approaches) ซึ่งเป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ (quantitative research) และเชิงคุณภาพ (qualitative research) เพื่อแสวงหาความความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัตกรรม เพื่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความถูกต้องเที่ยงตรงมากที่สุด โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิด ทฤษฎี ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำมาสนับสนุนข้อค้นพบของการศึกษา

### 2. พื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งประชากรของงานวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ศึกษาประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัตกรรม จำนวน 138 สถานประกอบการ ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน

แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนด กลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (key informants) การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จากผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเช่าคลังสินค้า โรงงาน จำนวน 16 สถานประกอบการ

### 3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณจึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.7 จึงจะถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง

### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบหาค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ตัวแปรการจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้เช่าใช้บริการคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัตกรรม และตัวแปรคุณภาพการให้บริการ มีค่าความสอดคล้อง

เท่ากับ 0.98 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่รับได้ และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1. ข้อมูลทฤษฎี รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยจะเป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือทั่วไป คุยฎินิพนธ์ งานวิจัย ตารางทางวิชาการต่าง ๆ
2. ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลจากภาคสนามที่เป็นต้นเหตุหรือแหล่งที่เกิดเรื่องราวที่ต้องการศึกษาโดยตรง ใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นมาที่มีลักษณะเฉพาะเรื่อง (Unique) โดยการแจกแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น Least-Significant DiffereRent (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน จากผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้เช่าใช้บริการคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซดิซันวิชั่น ให้มีความสำคัญด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 และด้านการตรวจสอบการประเมิน (Check) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ



## 2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน วิทยาลัยศึกษา ผู้เช่าใช้บริการคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน วิทยาลัยศึกษา ผู้เช่าใช้บริการคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกๆ ด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และด้านการตรวจสอบ/การประเมิน (Check) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

## 3. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ด้านคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่า คลังสินค้า โรงงาน วิทยาลัยศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ แตกต่างกัน

พบว่า (1) ลักษณะการลงทุนธุรกิจ (2) ประเภทธุรกิจ (3) ทุนจดทะเบียนของบริษัท ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ ที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน (4)ระยะเวลาที่เปิดบริษัท ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ แตกต่างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (5) วัตถุประสงค์ในการเช่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ แตกต่างด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ให้บริการ (6) โครงสร้างสัณฐานของคณะผู้บริหาร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ แตกต่างด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ให้บริการ (7) แหล่งอยู่ฐานลูกค้าของบริษัท ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ แตกต่างด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ

## 4. การจัดการคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการให้บริการกับ คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ โดยภาพรวมใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างชุดตัวแปรต้นคือ การจัดการคุณภาพการบริการ กับชุดตัวแปรตามคือ

คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์  $R=0.87$  ค่าความสัมพันธ์แสดงค่าทางบวก ค่า Sig.= 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ตัวแปรต้น การจัดการคุณภาพการบริการ กับ ตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ร้อยละ 87

### 5. ผลการวิจัยจากแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการ ธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน ของบริษัท โซติชนวัฒน์

พบว่า การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) การจัดการคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบ/การประเมิน (Check) และการจัดการคุณภาพ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ต่อการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน ของบริษัท โซติชนวัฒน์ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญและมีความคิดเห็นในภาพรวมที่ดี ผู้ใช้บริการมีความต้องการและคาดหวัง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีความต้องการด้านการประเมิน ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพตามที่คาดหวัง และส่วนใหญ่ผู้เช่าใช้บริการมีความต้องการด้านการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อส่งเสริมให้เกิดคุณภาพในการบริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้เช่าใช้บริการ

### 6. ด้านคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน ของบริษัท โซติชนวัฒน์

1). ผู้เช่าใช้บริการส่วนใหญ่ จำนวน 12 คนจาก 16 คน มีความคิดเห็นและให้ความสำคัญต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ให้ความสำคัญในเรื่องโครงสร้าง ที่ต้องมีโครงสร้างแข็งแรง ทันสมัย ความสวยงาม สะอาด ร่มรื่น มีขนาดพื้นที่จัดเก็บสินค้ามีให้เลือกหลายขนาด ตามการใช้งานที่เหมาะสม และสิ่งอำนวยความสะดวกระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐาน

2). ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประกอบด้วย ความเชื่อถือในภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ให้บริการ และความเชื่อถือในความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ผู้เช่าใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเน้น ไปทางภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า

3). ด้านคาดหวังต่อการตอบสนอง ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งการคมนาคม ขนส่ง ความสะดวก ขนาดพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ราคาและความคุ้มค่า ส่วนใหญ่ผู้เช่าไปสู่อำนวยการบริหาร ต้นทุนของผู้เช่าให้น้อยที่สุด

4).ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการประกอบด้วย มาตรฐานการให้ บริการ บุคลากร ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญ ให้บริการไว้วางใจได้ และให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัย ทางกายภาพกับผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการในด้านที่ สำคัญ เช่น ความพร้อมของสถานที่เช่า บุคลากรให้บริการ และความปลอดภัย

5). ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้เช่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความ กระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากร มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษาผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานประกอบการ ได้แก่ ลักษณะการลงทุนธุรกิจสถานประกอบการ ประเภทธุรกิจ จุดทะเบียนสถานประกอบการ ระยะเวลาที่เปิดบริษัท วัตถุประสงค์ในการเช่า โครงสร้างสัณฐานของคณะผู้บริหาร แหล่งอยู่ฐานลูกค้าของบริษัท ที่ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการธุรกิจปล่อยเช่า คลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ ที่แตกต่างกันได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาที่เปิดบริษัทต่อด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ปัจจัยวัตถุประสงค์ในการเช่าต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยวัตถุประสงค์ ในการเช่าต่อด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ปัจจัยวัตถุประสงค์ในการเช่าต่อด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยวัตถุประสงค์ในการเช่าต่อด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ปัจจัยแหล่งที่ อยู่ฐานลูกค้าต่อด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสถานประกอบการที่ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการคุณภาพ กับ คุณภาพการ บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ สรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพในทุก ด้าน ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ/การประเมิน (Check) การปรับปรุงและพัฒนา (Act) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่า คลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ เพื่อคุณภาพการบริการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึง

พอใจให้กับลูกค้า โดยมีการจัดการองค์กรและกิจกรรมต่างๆ ขับเคลื่อนไปสู่การกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพ รวมไปถึงแผนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ควบคุมอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร และเป็นที่ยังพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า เป็นผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และการจัดการของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า บริการที่ได้รับ จะส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือก และสอดคล้องกับผลการวิจัยจากแบบสัมภาษณ์ (เชิงคุณภาพ) จำนวน 16 ตัวอย่างจากผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ พบว่า ผู้เช่ามีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพและคุณภาพการให้บริการ มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

จากผลการศึกษาวิจัย ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ มีความต้องการการบริการที่มากกว่า และสนองตอบต่อความคาดหวังในการรับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman , Zithaml & Berry (1985) ที่ชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการนำไปประเมินเปรียบเทียบในมิติของการรับรู้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการสูงสุด

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อสรุปผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจคลังสินค้า โรงงาน ของบริษัท โซติชนวัฒน์ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น

### **ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต**

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่า คลังสินค้า โรงงาน กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โรงงาน บริษัท โซติชนวัฒน์ ผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยของตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่า คลังสินค้า โรงงาน อาทิ เช่น การบริหารจัดการองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่า เพื่อนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการคุณภาพการบริการธุรกิจปล่อยเช่า คลังสินค้า โรงงาน ที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

### รายการอ้างอิง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). “คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. หน้า 288-289.

Parasuraman , V.A. Zeithaml & Berry, L.L.(1985). *A Conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing 49, 41-50.