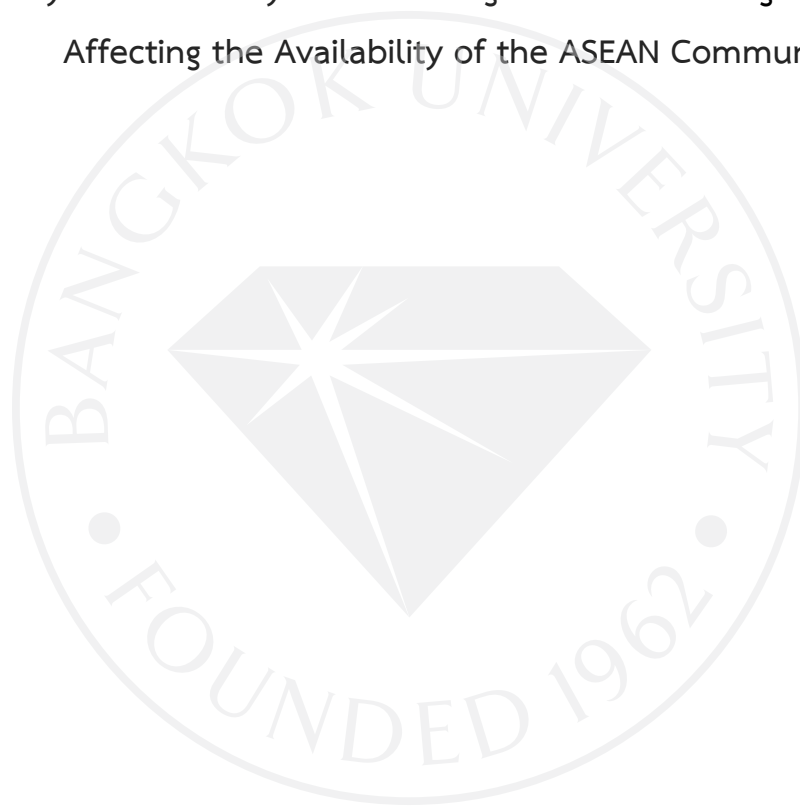


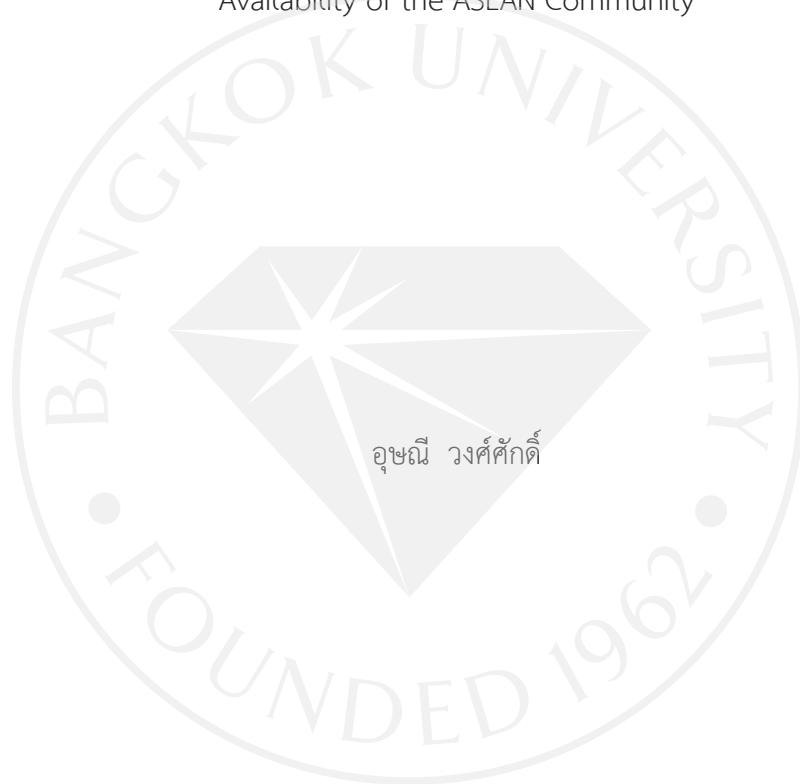
การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยที่ส่งผลต่อระดับความ
พร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Study the Efficiency of the Management Coldstorage Thailand
Affecting the Availability of the ASEAN Community



การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Study the Efficiency of the Management Coldstorage Thailand Affecting the Availability of the ASEAN Community



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2559

อุษณี วงศ์ศักดิ์
สงวนลิขสิทธิ์

อุษณี วงศ์ศักดิ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่
ประชาคมอาเซียน (77 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของ
ไทยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มผู้ประกอบการ
ธุรกิจห้องเย็นของไทย จำนวน 30 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ
วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรง
ตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับกลางมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจประเภทห้องเก็บรักษาสินค้ามาก
ที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของ
ไทยส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อยการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทย พบว่า
ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ที่มีสถานที่จัดเก็บที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่งผลต่อ
ความระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนมากที่สุด รองลงมา
ได้แก่ ปัจจัยทางด้านแรงงาน ที่มีการวางแผนกำลังคนให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน
และทันต่อการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ที่มีระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานเข้าใจ
งานและชัดเจน ตามลำดับ

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจห้องเย็น, ประชาคมอาเซียน, ปัจจัยทางด้าน
เทคโนโลยี, ปัจจัยด้านระบบการบริหาร, ปัจจัยทางด้านแรงงาน,

Wongsak, U. M.B.A., December 2016, Graduate School, Bangkok University.

Study the Efficiency of the Management Coldstorage Thailand Affecting the Availability of the ASEAN Community (77 pp.)

Advisor : Asst. Prof. Sasiprapa Phanthanasaewee, Ph.D.

ABSTRACT

This study aims to study the efficiency of Thailand coldstorage business management which affect to the readiness towards the upcoming ASEAN community. The questionnaires are used to collect data. Sampling is used for statistic analysis to acquire 30 amounts of samples from Thailand coldstorage business owner. The statistic value contain of percentage, mean, standard deviation, simple regression analysis and multiple linear regression analysis. The results show that most of respondents are male with ages between 31-40 years old , undergraduate study and working as middle manager position of storage room business. The result of hypothesis test shows that studying the efficiency of Thailand coldstorage business management affects to level of readiness for quality business towards the upcoming ASEAN community. To consider in sub factor analysis, It finds that tech technology leading to appropriate storage location affects to the level of readiness for quality business towards the upcoming ASEAN community at the highest level, factor of Labor which diversify labor force and workloads secondly and clarify management system respectively.

Keywords: Optimizing the coldstorage Management, ASEAN, technological factors, factors of management, the labor factor.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยอิสระเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สามารถดำเนินการได้สำเร็จลุล่วง ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี อาจารย์ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้ให้ความรู้ คำแนะนำ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ด้านต่างๆ ทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงการนำไปใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ในการประกอบอาชีพจริง และองค์การคลังสินค้าซึ่งเป็นผู้สนับสนุนทุนการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

อุษณี วงศ์ศักดิ์



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นของไทยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมใน
การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผู้วิจัย อุษณี วงศ์ศักดิ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผศ.ดร.ศศิประภา พันธนาเสวี)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.วิลาสินี ยนต์วิทย์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

17 ธันวาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	6
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร	8
2.3 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี	10
2.4 ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร	11
2.5 ปัจจัยทางด้านแรงงาน	13
2.6 แนวคิดระดับความพร้อมด้านคุณภาพบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	15
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.8 สมมติฐานการวิจัย	22
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ	28
3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	29
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.6 การแปรผลข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับธุรกิจและกิจกรรมดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	36
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหารปัจจัยทางด้านแรงงาน	42
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทย	46
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน และการสรุปผล	51
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	56
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	60
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	63
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้เขียน	77
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้ลิขสิทธิ์ในการรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 : แสดงรายละเอียดและผลของการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง	27
ตารางที่ 3.2 : แสดงค่าความเชื่อมั่นของคำถามที่เป็นระดับ Scale โดยใช้วิธีหาค่า Reliability ของสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient)	28
ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 4.4 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.5 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องตำแหน่งในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.6 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.7 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องสถานที่ตั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 4.8 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องประเภทของห้องเย็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.9 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องการจดทะเบียนจัดตั้งในการประกอบธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.10 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องระยะเวลาในการประกอบธุรกิจห้องเย็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.11 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องหมวดหมู่ของห้องเย็นที่ให้บริการจัดเก็บของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 4.12 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องผลประกอบการธุรกิจห้องเย็นเฉลี่ยต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 4.13 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องจำนวนพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.14 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องประเทศที่เข้ามาให้บริการกิจการห้องเย็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 4.15 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องรูปแบบของการทำธุรกิจระหว่างประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตารางที่ 4.16 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละเรื่องการจذبรอมมาตรฐานห้องเย็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีธุรกิจท้องถิ่น	42
ตารางที่ 4.18 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยทางด้านระบบบริหารธุรกิจท้องถิ่น	44
ตารางที่ 4.19 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยทางด้านแรงงานธุรกิจท้องถิ่น	45
ตารางที่ 4.20 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ	46
ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการให้ความสำคัญในการตอบสนองต่อลูกค้า	47
ตารางที่ 4.22 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการให้ความเชื่อถือไว้วางใจได้	48
ตารางที่ 4.23 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ลูกค้า	49
ตารางที่ 4.24 : แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	50
ตารางที่ 4.25 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจท้องถิ่นของไทยส่งผลกระทบต่อระดับความคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	51
ตารางที่ 4.26 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจท้องถิ่น ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร และ ปัจจัยทางด้านแรงงาน ส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	52
ตารางที่ 4.27 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	54

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ในการแข่งขันยุคใหม่ การดำเนินธุรกิจเพื่อให้อยู่รอด จำเป็นจะต้องมีการปรับตัว การบริหารถึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะไม่ว่าธุรกิจจะมีขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็กล้วนต้องเผชิญกับการแข่งขันด้วยกัน หากแต่ผู้ประกอบการต้องมีทักษะ ในการบริหารจัดการ มักจะเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของธุรกิจ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วย ส่งเสริมการบริหารงานให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนไปได้บนสถานการณ์การแข่งขัน แบบเสรีที่รุนแรง ประกอบด้วยการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นสาเหตุต่อการกระตุ้นการแข่งขันทางธุรกิจ ปัจจุบันได้ มีความตื่นตัวมากขึ้นซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรง และการกระตุ้น การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงเป็นสาเหตุในการเปิดโอกาส ให้นักลงทุนทั้งในและ ต่างชาติสามารถแสวงหาโอกาสทางธุรกิจได้กว้างขวางขึ้นภายใต้การรวมตัวในภูมิภาคนี้ อย่างไรก็ตามเราอาจจะมองได้ว่าการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นเป็นโอกาสที่ดีแต่ในอีกมุมมองหนึ่งก็อาจจะเป็นภัยคุกคามต่อนักลงทุนได้เช่นกัน หากไม่มีความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ตลาดที่เปิดเสรีมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันธุรกิจเช่นร้านอาหาร ธุรกิจแฟรนไชส์ร้านอาหาร และธุรกิจค้าปลีกค้าส่งอาหาร อาทิจุดค้าปลีกอาหารญี่ปุ่น เครื่องดื่ม เบเกอรี่ มีการเติบโตเป็นอย่างมาก ตามโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ และประชากร ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคให้มีความทันสมัยและเร่งรีบมากขึ้น โดยกลุ่มธุรกิจอาหารดังกล่าวได้มีขยายสาขาและกระจายตัวไปยังพื้นที่และกลุ่มผู้บริโภคใหม่ๆ ทั้งนี้จากข้อมูลของสมาคมผู้ค้าปลีกไทยระบุว่าธุรกิจค้าปลีกค้าส่งอาหาร (เฉพาะไฮเปอร์มาร์เก็ต ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านสะดวกซื้อ) ณ เดือนตุลาคม 2558 มีจำนวนสาขาสูงถึง 13,843 สาขา เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 23.9 เมื่อเทียบกับ ณ สิ้นปี 2555 ซึ่งมีจำนวน 11,174 สาขา ขณะที่ธุรกิจเช่นร้านอาหารและ แฟรนไชส์ร้านอาหารก็มีการเปิดสาขาใหม่ ๆ ไปยังต่างจังหวัดมากขึ้นตามการขยายสาขาของห้างสรรพสินค้าและพื้นที่ค้าปลีกรูปแบบต่างๆ ดังนั้น การส่งมอบสินค้า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558) และวัตถุดิบเพื่อคงความเป็นมาตรฐานอย่างทั่วถึงไปยังสาขาที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในพื้นที่ต่างๆ จึงเป็นโจทย์สำคัญสำหรับการทำธุรกิจอาหารในยุคนี้ ซึ่งเป็นการบริหารสินค้าคงคลัง และขนส่งสินค้า ควบคุมอุณหภูมิที่เป็นเทคโนโลยี การันตีคุณภาพทางการส่งมอบ น่าจะสามารถสนับสนุนให้ธุรกิจด้านอาหารมีการไหลเวียนของสินค้าและวัตถุดิบ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มทางด้านศักยภาพ ในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

นอกจากนี้ธุรกิจที่มีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เป็นตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) ซึ่งจะสามารถสร้างความแตกต่าง และมูลค่าเพิ่มมากขึ้นให้กับผู้ประกอบการได้ จึงเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่

น่าสนใจท่ามกลางสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ของธุรกิจบริการฝากเก็บสินค้าห้องเย็น โดยรวมในปัจจุบัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558) ธุรกิจบริการจัดเก็บสินค้าควบคุมอุณหภูมิ ยังคงมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับภาพรวมของตลาดบริการจัดเก็บสินค้าควบคุมอุณหภูมิทั้งหมด เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่มีการนำเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนเข้ามาใช้ในการดำเนินการและมีกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างที่จะจำเพาะ อย่างไรก็ตาม ด้วยทิศทางของธุรกิจอาหารซึ่งเป็นอุตสาหกรรมผู้ว่าจ้างหลักของบริการจัดเก็บและขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิที่มีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นน่าจะส่งผลให้ตลาดของ ธุรกิจบริการจัดเก็บสินค้าควบคุมอุณหภูมิ มีโอกาสเติบโตตาม ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าตลาดธุรกิจบริการจัดเก็บส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิในปี 2558 จะมีมูลค่าประมาณ 56,500 ล้านบาท โดยอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 9.7 ต่อปี นับตั้งแต่ปี 2556-2558 จะมีมูลค่าประมาณ 6,800 ล้านบาท โดยมูลค่าดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 12.0 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558) ของมูลค่าตลาดบริการจัดเก็บและขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิทั้งหมดในขณะที่ตลาดส่วนที่เหลือเป็นการดำเนินการในลักษณะการบริการดั้งเดิม กล่าวคือ บริการรับฝากและรับจ้างขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิและการขนส่งสินค้าที่บริษัทตนเองเป็นผู้ผลิต

จากขนาดตลาดที่ยังเล็กอยู่ของธุรกิจห้องเย็นของไทย จึงคาดว่าน่าจะเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพที่จะสามารถเข้าไปมีส่วนแบ่งในตลาดของธุรกิจบริการจัดเก็บสินค้าควบคุมอุณหภูมิได้อีกมาก ยังมีโอกาสจากแรงดึงดูดที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็น หันมาให้ความสนใจใช้บริการมากยิ่งขึ้นในระยะข้างหน้า ในขณะที่ยังเป็นธุรกิจที่มีผู้เล่นไม่มากนัก จึงนับเป็นโอกาสที่รอให้ผู้สนใจก้าวสู่ตลาดที่มีการเติบโตตามโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศ ที่การขยายตัวไปยังภูมิภาคต่างๆ เป็นอีกธุรกิจอีกทั้งการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีโอกาสที่จะขยายฐานธุรกิจห้องเย็นได้

กิจการฝากเก็บสินค้าของไทยในปัจจุบันมีผู้ประกอบการจำนวนทั้งหมด 231 ราย แบ่งเป็นคลังสินค้า 56 ราย ไฮโล 25 ราย และห้องเย็น 150 ราย โดยทั้งหมดมีความจุรวม 6.78 ล้านตัน แต่มีอัตราขยายตัวของผู้ประกอบการไม่สูงนักเพียงร้อยละ 1.75 โดยธุรกิจบริหารคลังสินค้า ไฮโล และห้องเย็นของประเทศไทยนั้น (สำนักการค้าบริการและการลงทุน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2558) ส่วนใหญ่เป็นลักษณะ SMEs และเป็นธุรกิจครอบครัว ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยไปยังผู้ประกอบการ ธุรกิจห้องเย็นของไทย จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสาคร เนื่องจากธุรกิจห้องเย็นในประเทศไทยจะมีอยู่ในจังหวัด กรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาครรองลงมาตามลำดับ ทั้งยังมีความสามารถในการแข่งขันไม่สูงนักเนื่องจากยังไม่มีระบบการ บริหารจัดการที่ดี ซึ่งกระทรวงพาณิชย์ โดยกรมการค้าภายใน ได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาให้ได้ตาม มาตรฐานสากล และมาตรฐาน ISO และเกณฑ์คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ส่วนหนึ่งเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรี ตามประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 เพื่อผู้ประกอบการ จะได้ปรับตัวรองรับการแข่งขัน และใช้โอกาสนี้หาผู้ร่วมลงทุนจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตามโอกาสเพื่อทำการลงทุนในตลาดอาเซียนนั้น มี

อยู่มาก แต่ยังมีผู้ประกอบการไทย มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างมาตรฐานของตนเอง ประกอบกับการหาพันธมิตรในการลงทุนในต่างประเทศ ทำให้สามารถเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในตลาดอาเซียนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดเห็นจะเป็นเรื่องการสร้างมาตรฐานให้ได้ระดับสากลเพื่อให้ได้รับการยอมรับและสร้างความเป็นที่รู้จักแก่ผู้ใช้บริการภายในประเทศและ ต่างประเทศอีกด้วย

ภายใต้กรอบ ทางการตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียนนั้น แต่ละประเทศได้มีการกำหนดข้อผูกพันการเข้าสู่ตลาดในอัตราที่ต่างกันไป สำหรับในธุรกิจการรับฝากสินค้านี้ ประเทศไทยได้ผูกพันภายใต้ตารางข้อผูกพันการค้าบริการของไทยชุดที่ 8 ให้ต่างชาติสามารถเข้ามาจัดตั้งธุรกิจได้ในรูปแบบบริษัทจำกัด โดยถือครองสัดส่วนหุ้นได้ไม่เกินร้อยละ 49 และจำนวนผู้ถือหุ้นต่างชาติต้องไม่เกินกึ่งหนึ่ง สำหรับในประเทศอื่น ๆ ที่น่าสนใจเช่น บรูไน และเวียดนามที่เปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติสามารถถือครองหุ้นได้ถึงร้อยละ 51 นับว่าเป็นโอกาสที่ดีที่นักลงทุน ในประเทศเพื่อนบ้านได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการต้องทำการศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และควรเข้าไปศึกษาตลาดให้เข้าใจก่อนที่จะตัดสินใจลงทุนเพื่อลดอุปสรรคที่จะส่งผล กับการลงทุนของผู้ประกอบการ ควรเร่งเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมีการเปิดตลาดมากขึ้นในปี 2558 โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจควรสร้างความแข็งแกร่งโดยการปรับมาตรฐานทั้งในด้านการบริหารจัดการบุคลากร ด้านแรงงาน ด้านเทคโนโลยี ที่รองรับกับความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนตอบลูกค้า (สำนักการค้าบริการและการลงทุน, 2558)

ดังนั้น การปรับตัวผู้ประกอบการจะต้องมีการเพิ่มขีดความสามารถในทางการแข่งขันเพื่อให้สามารถใช้สิทธิประโยชน์ จากการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยเจ้าของกิจการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหาร ธุรกิจท้องถิ่น ด้านปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร และปัจจัยทางด้านแรงงาน รวมถึงควรมีการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับระดับคุณภาพ และมาตรฐาน เพื่อให้ธุรกิจสามารถ ก้าวเข้าสู่ความเป็นสากลซึ่งจะช่วยสร้างให้ได้เปรียบ ด้านการแข่งขัน ภายในภูมิภาคและตลาดโลกได้อย่างยั่งยืนและสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นในตลาดโลก โดยลงทุนทางด้านการศึกษา และพัฒนาอันจะนำมาซึ่งความต้องการของผู้บริโภค

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา งานวิจัย ในอดีตที่เกี่ยวข้องอาทิ งานวิจัยของ อนุสร อติโรจนสกุล (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจท้องถิ่นกรณีศึกษา : ห้องเย็น A.Y.Cold Storage,งานวิจัยของสุรารัตน์ บุญศรี (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กรณีศึกษา บริษัท ไทยพรอสเพอริตี เทอมีนอล จำกัด, งานวิจัยของ รจนพรรณ อมรรุจิโรจน์ (2551) ศึกษาเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานIT ,งานวิจัยของปัญญาภรณ์ เทพประสิทธิ์ (2556) การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในการเข้าสู่ตลาด ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน,

งานวิจัยของเกษุณีย์ บำรุงจิตต์, สุนทรี สุวรรณสมบุญณ์, ปิยะชาติ สิทธิวิภูศิริ และ ทินกร จันทร์กระจำง (2556) การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาของคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สู่ประชาคมอาเซียนปี พ.ศ. 2558, งานวิจัยของ สุธาทิพย์ ชูสุวรรณ และพนิดา หวานเพ็ชร (2555) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดโคเซ็น : กรณีศึกษาแผนกบัญชี ค่าใช้จ่าย, งานวิจัยของธิดารัตน์ บุญมาก (2553) การเพิ่ม ประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์, ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ศึกษากลุ่มธุรกิจที่หลากหลาย ในข้อจำกัดแตกต่างกันไป เช่น ฐิตารีย์ สาริกัน (2553) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ศึกษาเปรียบเทียบระดับ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด สาขาบางปู ปวีณรัตน์ เพียงไรสง (2553) วิจัยเรื่อง การศึกษา การบริหารคลังสินค้าและ การตรวจนับสินค้าคงคลังกรณีศึกษาบริษัท ไฮย์ ควอลิตี้ การ์เมนท์ จำกัด และศึกษากายในกลุ่มประเทศ ไม่เคยพบกรณีศึกษาถึงระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพการบริหาร และ ความพร้อมของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นของไทยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทยนำผล ไปประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นได้แก่ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริการ และปัจจัยทางด้านแรงงาน ของผู้ประกอบการท้องถิ่นของไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ถึง ระดับความพร้อมให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรม ของบริการ ทางด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ทางการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และทางด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. เพื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจท้องถิ่น ของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทย ที่มีผลต่อระดับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสำรวจ จากแบบสอบถาม ที่ทำการสร้างขึ้น และได้กำหนดขอบเขต ของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นในประเทศไทย จำนวน 150 ราย (สำนักการค้าบริการและการลงทุน กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์ , 2558)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย จำนวน 30 คน ซึ่งได้มาโดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางประมาณการ ของ (Kraemer & Thieman, 1987) ซึ่งโดยทั่วไป ใช้ค่าอำนาจในการวิเคราะห์ (Power Analysis) ที่ไม่น้อยกว่าระดับ 0.80 ระดับค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.5 และค่าขนาดอิทธิพลกลุ่ม (Effect Size) ที่ไม่เกิน 0.50 (Cohen, 1977) หลังจากนั้นได้ใช้การเปิดตาราง การประมาณขนาดตัวอย่างของ โดยใช้สูตรคำนวณของ (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608 – 609) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 108 ราย จากผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทยทั้งสิ้น 150 ราย

3. ตัวแปร ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ การศึกษาถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทย

- ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี
- ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร
- ปัจจัยทางด้านแรงงาน

(กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.2540 อ้างใน จิรวัดน์ สุขศรี, 2558 หน้า 22)

ตัวแปรตาม คือระดับความพร้อม ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยอ้างอิงตาม แนวทฤษฎีของ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1985 อ้างใน พิษญดา ดอนสมจิตร, 2556) ได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริหาร ตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ซึ่งบ่งชี้ คุณภาพบริการ ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับ ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. การตอบสนองต่อลูกค้า
3. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า
4. ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้
5. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

4. สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยได้ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นในประเทศไทย เก็บข้อมูลโดยออกแบบสอบถาม ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นฯที่มีรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นที่ขึ้นบัญชีกับไว้กับ (สำนักการค้าบริการและการลงทุน, 2558) มีที่ตั้งหน่วยงาน อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ , จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ หรือ E-mail ตามที่อยู่ระบุ เว็บไซต์ กรมการค้าภายใน กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาดโดยมีจดหมายขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของทาง

มหาวิทยาลัยฯ แนบไปด้วย ซึ่ง ผู้ประกอบการสามารถส่งแบบสอบถามคืนได้ตามช่องทาง คือ ทาง โทรสาร ทาง E-mail ตามที่อยู่ที่ระบุ โทรศัพท์ไปยังสถานประกอบการแล้วอ่านแบบสอบถามเพื่อให้ ช่วยตอบ

5. ระยะเวลาในการทำการศึกษารวมตั้งแต่ 1 พ.ย. 2558 ถึง 31 ธ.ค. 2559

1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ผลจากการศึกษาที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

1. อคส. สามารถนำความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างมาเป็นข้อมูลนำไปพัฒนาถึง การเพิ่ม ประสิทธิภาพใน การบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทย ถึงระดับความพร้อม ทางด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าได้
2. ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทย สามารถนำปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี นำไปใช้เป็น ข้อมูลทางการพัฒนาการบริหารธุรกิจห้องเย็น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต่อการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน
3. ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็น นำปัจจัยในด้านระบบบริหาร ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิภาพทางการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทย ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ไปใช้ในการสร้างความแตกต่าง ในการบริหารการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำธุรกิจห้องเย็น
4. ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็น ได้นำปัจจัยด้านแรงงาน ไปใช้เป็นข้อมูล จากการศึกษาถึง ประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยและ ระดับความพร้อมของคุณภาพการบริการต่อ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
5. นักวิจัย นักวิชาการและบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นข้อมูล เบื้องต้นสำหรับการทำการศึกษาค้นคว้า และต่อยอดในอนาคต

1.5 คำนินยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจห้องเย็น หมายถึง สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบควบคุมอุณหภูมิไม่ว่าโดย วิธีใด ๆ เพื่อป้องกันการให้คุณภาพของสินค้า ให้มีมาตรฐาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานธุรกิจห้องเย็น หมายถึง ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยด้านแรงงาน เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าในการเข้าสู่ ตลาดอาเซียน

ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการของทำงาน เครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

ปัจจัยด้านระบบการบริหาร หมายถึง การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์ การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

ปัจจัยทางด้านแรงงาน หมายถึง เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดี หรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการนั้นๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี และระบบที่วางไว้เป็นอย่างดี ก็ย่อมไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น แรงงานจึงเป็นปัจจัย หรือองค์ประกอบ ที่สำคัญที่สุดต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

ประชาคมอาเซียน หมายถึง เป้าหมายของการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้าน รวมถึงความสามารถในการรับมือกับปัญหาใหม่ ๆ ในระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อภูมิภาคอาเซียน เช่น ภาวะโลกร้อน การก่อการร้าย หรืออีกนัยหนึ่งคือ การเป็นประชาคมอาเซียน คือการทำให้ประเทศสมาชิกอาเซียนเป็น “ครอบครัวเดียวกัน” ที่มีความแข็งแกร่งและมีภูมิคุ้มกันที่ดี โดยสมาชิกในครอบครัวมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ปลอดภัย และสามารถทำมาค้าขายได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น แรงผลักดันสำคัญที่อาเซียนไม่สามารถแข่งขันทางเศรษฐกิจได้กับประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะจีนและอินเดีย ซึ่งมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างก้าวกระโดด

ผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่น หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นที่ยอม ให้ใช้สถานที่สำหรับเก็บรักษาสินค้า โดยมีระบบควบคุมอุณหภูมิไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ จากการป้องกันและ รักษาคุณภาพของสินค้า

การให้ความสำคัญกับความเป็น รูปธรรมของบริการ หมายถึง สิ่งที่น่ามาซึ่งการอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง การยินดีที่จะช่วยเหลือ ในรับบริการ และความพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักลูกค้า รู้ความต้องการของลูกค้า

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง มีความซื่อสัตย์และความจริงใจในการให้บริการ

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง การให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และทำให้ลูกค้าไว้วางใจและเชื่อถือได้

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทย ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยจากแหล่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร
 - ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี
 - ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร
 - ปัจจัยทางด้านแรงงาน
2. แนวคิดระดับความพร้อม ด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
 - ความเป็นรูปธรรมของบริการ
 - การตอบสนองต่อลูกค้า
 - การรู้จักและเข้าใจลูกค้า
 - ความเชื่อถือไว้วางใจได้
 - การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร

ความหมายการประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างใน จิรวัดน์ สุขศรี, 2558 หน้า 22) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ ว่ามีความหมาย รวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้ความเป็นมาตรฐาน รวดเร็วถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่การทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

3. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ทิพาวัต เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน ธานินทร์ สุทธิบุญชร, 2543 หน้า 10) ได้เสนอ แนวคิด ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของ ต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งถึงการ ทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการทำงานโดย มุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จ ของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถ ตอบสนอง และสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงาน เพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์ ระบบการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนในการ ลดค่าใช้จ่าย ขององค์กร ในด้านบุคลากร ให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็น หลักสำคัญใน ทางการดำเนินธุรกิจรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพทางการผลิตหรือ ผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของ ทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะ สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้น หรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ต่อปัจจัยที่มีผลทางการเพิ่มหรือ ลดลงของประสิทธิภาพ การผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงาน ด้านเครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2. ปัจจัยด้านระบบการบริหาร เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริม ระบบแรงงาน สัมพันธ์ กับระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือ เครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดี หรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการ นั้น ๆ แต่หากไม่มี แรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี และระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อม ที่จะไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด หรือองค์ประกอบ การปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อพัฒนา คุณภาพของแรงงานนั้น เป็นสิ่งจำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

ธุรกิจห้องเย็นเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ต้องใช้การนำเทคโนโลยี และการวางแผนการบริหารการ จัดการ ทั้งยังต้องมีการเตรียมบุคลากรแรงงานให้มีความพร้อม ในการพัฒนาโครงสร้างทางธุรกิจห้อง เย็น เป็นกลุ่มที่มีความจำเพาะโดยธุรกิจการทำห้องเย็นที่ค่อนข้างมีมูลค่าสูง จึงต้องทำการวางแผนกล ยุทธ์ในการกำหนดตำแหน่งการดำเนินธุรกิจให้ชัดเจน

2.3 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี

เทคโนโลยี มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของคนเราในทุกๆด้าน และยังมีความสำคัญต่อธุรกิจ เพราะความสะดวกรวดเร็ว ความทันสมัยของเทคโนโลยี ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและกลายเป็นผู้นำด้านการตลาดได้ หากมีการนำมาซึ่ง กระบวนทางด้านการผลิต กระบวนในการทำงาน ด้านเครื่องจักรหรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ มาใช้ได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมเพื่อเกิดประสิทธิภาพกับธุรกิจท้องถิ่น

ผดุงยศ ดวงมาลา (2523 หน้า 16) เทคโนโลยี คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกล สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ทางอุตสาหกรรม ถ้าในแง่ของความรู้ เทคโนโลยีจะหมายถึง ความรู้หรือศาสตร์ที่เกี่ยวกับเทคนิคการผลิต ในอุตสาหกรรม และกิจกรรมอื่นๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรืออาจสรุปว่า เทคโนโลยี คือ ความรู้ที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์เอง ทั้งในแง่ความเป็นอยู่และการควบคุมสิ่งแวดล้อม

Rothwell & Gardiner (1985) กล่าวว่า “เทคโนโลยี ไม่จำเป็นจะต้องสื่อถึงการนำเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยออกสู่ตลาดเพียงอย่างเดียวแต่รวมไปถึงการก่อประโยชน์อย่างคุ้มค่าของเทคโนโลยีที่แม้จะเป็นเพียงแค่การปรับปรุง บางสิ่งบางอย่างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น” ซึ่ง Drucker (2007) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า เทคโนโลยี จะกระทบทางสังคมเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนทั่วไป หรือการเปลี่ยนในกระบวนการ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2550) กล่าวถึง เทคโนโลยี ไว้ว่า เป็นการทำให้สิ่งใหม่ขึ้นมาสามารถใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทาง เทคโนโลยี หรือการจัดการมาพัฒนาในการบริการใหม่ๆ ซึ่งตอบสนองตลาด ในเชิงเศรษฐศาสตร์คือ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์ จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือการทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาสและถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม หรือการหยิบจับเทคโนโลยีต่างๆ มาก่อให้เกิดคุณค่าและมูลค่าในการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาก่อให้เกิดประโยชน์

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2521 หน้า 14) ให้ความหมาย “นวัตกรรม” ไว้ว่า วิธีการปฏิบัติใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิมโดยอาจจะได้มาจากการคิดค้นพบวิธีการใหม่ๆ ขึ้นมาหรือมีการปรับปรุง ของที่มีอยู่ให้เหมาะสมและสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ได้รับการทดลอง พัฒนาจนเป็นที่เชื่อถือได้แล้วว่าได้ผลดีในทางปฏิบัติ ทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

2.4 ปัจจัยด้านระบบการบริหาร

ในงานบริการลูกค้าที่หลากหลาย ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการ ว่า ทำอย่างไรถึงจะทำให้ห้องค์การของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าที่ชม บอกลาปากต่อปากว่าให้มาที่เรา ลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการ อันจะส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการซ้ำอีก ในองค์กรธุรกิจมีความต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยมกับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ด้วยวิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริม ระบบแรงงานสัมพันธ์ กับระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต นั้น เป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จ ในของบุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งแวดล้อม กระบวนการให้บริการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อการดำเนินธุรกิจห้องเย็น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมาก น้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ถึงปริมาณ มีคุณภาพมากต่อองค์กร มีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

มิลเล็ท (Millet อังโน สติต คำลาเลี้ยง, 2544 หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการทำงานที่ก่อให้เกิดความพอใจ แก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งการพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ ให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ประสิทธิภาพ ตามแนวคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์ คือ การผลิตสินค้าหรือ การบริหารให้ได้มากที่สุด มีองค์ประกอบหลัก 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และกระบวนการทางการผลิต (Method) ส่วน Simon (1996) กล่าวว่า งานได้ประสิทธิภาพสูงสุด วัดจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิตที่ได้รับ (Output) เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Efficient} = \text{Output} - \text{Input}$$

แต่หากเป็นงานบริการจะเพิ่มความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

$$\text{Efficient} = (\text{Output} - \text{Input}) + \text{Satisfaction}$$

Simon (1996 อ้างใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544 หน้า 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพ สูงสุดนั้นให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบปัจจัยนำเข้าและ ถ้าเป็นการบริการราชการ องค์กร ของรัฐก็ให้บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต หรือ งานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พรหมทิพา ถาวรเลิศรัตน์ (2551) กล่าวว่า ในกระบวนการผลิต ที่มีการนำเสนอการปรับปรุงประสิทธิภาพให้สูงขึ้นได้ 5 วิธีคือ

1. อัตราส่วนการเพิ่มขึ้นของผลผลิตที่ได้รับมากกว่าการเพิ่มของปัจจัยการผลิต
2. การเพิ่มของผลผลิตที่ได้รับ และปัจจัยการผลิตตลาด
3. การเพิ่มขึ้นของผลผลิตที่ได้รับแต่ปัจจัยการผลิตคงที่
4. ผลผลิตที่ได้รับคงที่แต่ปัจจัยการผลิตลดลง
5. อัตราส่วนการลดลงของผลผลิตที่ได้รับน้อยกว่าการลดลงของปัจจัยการผลิต

แนวทางการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพมีหลากหลายวิธี เช่น

1. เพิ่มโดยใช้เทคโนโลยีมาสร้างสรรค์วิธีการ ช่วยให้ความสะดวกสบาย อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพิ่ม โดยการปรับปรุงระบบบริหาร การจัดการ เช่น การวางแผนการผลิต การควบคุม

คุณภาพด้านวัสดุคงคลัง

3. เพิ่มโดยการพัฒนาทางบุคลากรด้วยการฝึกอบรมปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ให้เกิดความสะดวกในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2546 อ้างใน พิมพ์ ศรีทองคำ, 2557 หน้า 26) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคมนอกจากนั้นการพัฒนาตนเองการพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด อีกด้วยคือก่อนที่

คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ องค์กรนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จะมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ)ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อองค์กรในที่สุดนั่นเอง

2.5 ปัจจัยทางด้านแรงงาน

แรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้า หรือบริการ ที่ดีที่สุดในกิจการ นั้น ๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี และระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อม ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น แรงงานจึงเป็นปัจจัย หรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด การปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็น ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546 อ่างใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554 หน้า 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุน หรือจำนวนทรัพยากร ที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ต่อผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมาก น้อยแค่ไหน โดยรวมความมี ประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีค่าส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย

กันตยา เพิ่มผล (2541 อ่างใน พิมพ์ ศรีทองคำ, 2559 หน้า 26) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการ ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง หรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรหรือการ พัฒนาสังคมนอกจากนั้นการพัฒนาตนเอง ก็กับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยิ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ นั้นต้องการซึ่ง บุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่

สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นที่หน้าทีขององค์กรที่จะต้องพัฒนา บุคคลควรมีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

Adams (1963) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเสมอ โดยมีการหักงำมาจากทฤษฎี ความไม่สอดคล้อง ของประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีเสมอภาคนี้กล่าวว่า คือการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเป็นเรื่อง ของความเสมอภาค หรือความไม่เสมอภาค ซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานหนึ่งๆ ความเสมอภาคจะมีอยู่ที่ ต่อเมื่อบุคคลรับรู้สัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กรกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์กร เมื่อนำไป เปรียบเทียบกับสัดส่วนของผลตอบแทนมีผู้อื่นทุ่มเทให้องค์กรนั้นเท่ากันดังนี้

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร=ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร สิ่งที่ได้ทุ่มเทให้กับ องค์กร=สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์กร ถ้าในทางตรงกันข้าม ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร> ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร<ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร

จากผลตอบแทนที่บุคคลรับรู้เสมอภาคนั้นจะเป็นสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับองค์กร อันทำให้ บุคคลเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ บุคคลจะทำงานหนักกว่าเดิมไปสู่ความมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม ฉะนั้นผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ และความต้องการในการ ปฏิบัติงานคิดว่าเหมาะสมกับการได้ทุ่มเทอย่างแท้จริงให้กับองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความ ต้องการในแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึงข้างต้น ทำให้เห็นว่าแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารองค์กรนอกจากนั้นการพัฒนาตนเอง ทั้งยังพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญกับในองค์กรบุคลากรต้องมีคุณสมบัติตรงตาม ที่องค์กรต้องการ แต่เมื่อบุคคลเข้าสู่การทำงานแล้วเป็นที่หน้าทีขององค์กรที่จะพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อความสะดวกรวดเร็ว มาเพิ่มการพัฒนาองค์กรก่อให้เกิดความ พื่อใจ การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลประสพผลสำเร็จได้อย่างดีมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพ 3 ด้านดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีมาสร้างสรรค์ให้เกิดความทันสมัย ใน ดำเนินการช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความรวดเร็วในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปัจจัยทางด้านระบบบริหารโดย การปรับปรุงระบบบริหารการจัดการ เช่น การวางแผน การผลิต การควบคุมคุณภาพด้านวัสดุคงคลังเพื่อให้สะดวกเป็นระบบในการดำเนินงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยทางด้านแรงงาน เพิ่มโดยการพัฒนาทางด้านบุคลากร ด้วยการฝึกอบรมปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ในที่ทำงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ให้เกิดความสะดวกในการทำงาน

2.6 แนวคิดระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

เนื่องจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจสังคมในยุคปัจจุบัน ทั้งในและนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อผลผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ประเทศไทยจะต้องก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community : AC) ในปี พ.ศ. 2558 การศึกษาถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจท้องถิ่น ส่งผลต่อระดับความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนนั้น องค์กรที่มีภารกิจหลักในด้านการ ให้บริการมักจะทำให้มีการกำหนดเป้าหมาย ในทางการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการในองค์กร ควรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพสินค้า หรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชนที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ควรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพเป็นผลสืบเนื่อง จากประการหนึ่งมาจากแรงกดดันทางการแข่งขัน ความก้าวหน้าในการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้นมากขึ้น โดยการสร้างความอยู่รอดให้ภายในองค์กร และคุณภาพเอง เป็นการชี้วัดถึงความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น นับว่าได้รับความสนใจทำการศึกษาและกล่าวถึง ในด้านคุณภาพของการบริการ นับได้ว่าเป็นเรื่องซับซ้อนไม่น้อย การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น การกำหนดเครื่องมือเพื่อชี้วัดความพึงพอใจของการให้บริการจากผู้รับบริการนั้นมีตัวแบบหรือทฤษฎีพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานกำหนดแนวทางปฏิบัติ และความสนใจของผู้เขียนได้ประยุกต์ใช้แนวคิด ในเรื่องของการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นของไทย ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวแบบที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1985, pp. 41-50) ได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวัง ผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

1. มิติคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) จากการประเมินโดยผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

1.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ

ตามที่ทำให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

1.3 การตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

1.4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

1.5 ความมีอัธยาศัยไมตรี(Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

1.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงจังของผู้ให้บริการ

1.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ

1.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

1.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงการให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

1.10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการรวมทั้ง ความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ มี 2 ส่วน 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อเช่นกัน แต่ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงโดย เรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (Tenner & De Toro,1992, p. 65)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงการอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ทำการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ได้รับบริการรู้สึกถึงการดูแล ห่วงใย และตั้งใจจากผู้ให้บริการ ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ถึง การให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539 อ้างใน ทัดพงษ์ สิริโชค, 2552 หน้า 13) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการ ในแนวคิดการตลาดว่า คือ จะสามารถสนองความต้องการผู้มารับบริการ คือ เป็นไป

ตามที่ต้องการของผู้มาใช้บริการ หรือ ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากสินค้า หรือการบริการ นั้นๆ เนื่องจากคุณสมบัติ การบริการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ เช่น การให้บริการในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ อธิเช่น มีรถขนส่ง มีการสื่อสารและระบบสารสนเทศที่พร้อมในการให้บริการในธุรกิจห้องเย็น

ปิยวรรณ กลั่นกลิน (2546 อ้างใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551 หน้า 7) โดยได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมในเรื่องของทันเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังในการรับบริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจในด้านของภาพลักษณ์ เช่นในการบริการในธุรกิจห้องเย็น หากธุรกิจบริการห้องเย็นใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพ การบริหารธุรกิจห้องเย็นนั้นมีการบริการที่ดีด้วยเช่นกัน

ดิสพงศ์ พรชนกนาถ (2546, หน้า 14 อ้างใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551 หน้า 7) อธิบายความหมายของคุณภาพการบริการว่าคุณภาพในการให้บริการเป็นทัศนคติของ ผู้รับบริการซึ่งเกิดจากการประเมินถึงการเข้าใช้บริการว่าผู้รับบริการได้รับจากองค์การในระยะยาว เช่นการมาเข้าใช้บริการธุรกิจห้องเย็นซ้ำหรือทำสัญญาระยะเวลายาว

2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถที่จะตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 26 อ้างใน นพพร สะไบบาง, 2553 หน้า 8) อธิบายถึงบริการ ว่าธุรกิจบริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ของธุรกิจให้กับผู้ที่รับบริการโดยสินค้าไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ เช่น กิจกรรมการส่งมอบ การดำเนินการ หรือการกระทำใดๆ ของธุรกิจห้องเย็นในการบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่ตรงตาม ความต้องการ เช่นการให้บริการด้านความรวดเร็ว/ทันท่วงที การแจ้งผู้ให้บริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการอะไรจากใช้บริการธุรกิจห้องเย็น การให้บริการด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2546, หน้า 51-57 อ้างใน นพพร สะไบบาง, 2553 หน้า 10) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพการบริการ คือการบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกิดความ

ต้องการของลูกค้า คือสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้รับอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจเข้าใช้รวมถึงคุ่มค่ากับเงินที่เสียไปในการใช้บริการด้วย สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 71 อ้างใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551 หน้า 7) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นส่วนหนึ่งของ “เหตุ” ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านการตอบสนองของลูกค้า ที่มารับบริการผู้รับบริการรับรู้ “ภาพของการบริการ” และ “ความพึงพอใจ” ผ่านคุณภาพบริการ

3. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ ที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ ผู้รับรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

Andaleeb (1996 อ้างใน จูไรรัตน์ ชุตินันท์, 2541 หน้า 10) ให้ความหมายของความน่าเชื่อถือว่า ความไว้วางใจของบุคคลเกิดจาก ความเชื่อ ความคิด และความคาดหวังที่ว่าสิ่งนั้น มีความปลอดภัยปราศจากอันตราย ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นทำให้ แสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ของบุคคลและองค์กรที่ทำให้ไว้วางใจ เช่น การให้บริการลูกค้าในการเข้าใช้บริการธุรกิจห้องเย็นอย่างถูกต้องเหมาะสมและแม่นยำ มีการรับประกันสินค้าที่เก็บรักษาในธุรกิจห้องเย็น การบริการลูกค้าตรงตามความต้องการ และได้มาตรฐาน

Dwyer & Tanner (2006) ได้ให้ความหมายของความน่าเชื่อถือไว้ว่า บุคคลมีความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจาก ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ และความจริงใจของสิ่งนั้น บุคคลจะต้องมีขอบเขตจำกัดของความไว้วางใจ ถ้าบุคคลนั้นเกิดความผิดหวัง หรือสิ่งที่หวังไม่เป็นไปตามที่คาดคิดไว้ ความไว้วางใจก็จะลดน้อยลง ดังนั้นการทำความเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล จึงถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ ในการที่จะตอบสนองความต้องการ เพื่อสร้างความไว้วางใจ เช่น ในธุรกิจบริการห้องเย็น มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงในการให้บริการ เช่น มีการแจ้งว่าถึงเวลาการส่งสินค้า

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 187 อ้างใน นพพร สะไบบาง, 2553 หน้า 11) ว่า ปัจจัยที่ลูกค้า ใช้ประเมินคุณภาพบริการในด้าน ความไว้วางใจ โดยทั่วไปแล้วความไว้วางใจจะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบริการนั้น ๆ เช่น ธุรกิจบริการห้องเย็นสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการในระยะเวลาสั้นหรือไม่ การเก็บบริการค่าธรรมเนียมบริการต่างๆ ถูกต้อง และรักษาสินค้าได้อย่างปลอดภัย จึงได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการธุรกิจห้องเย็น

4. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละมิติ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) ยังได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ คือ การดูแล เอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล ประกอบด้วย การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสที่จะ

รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ของกิจการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน และความสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าที่ชัดเจน เช่น ในการให้บริการในธุรกิจห้องเย็น สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการห้องเย็นได้ ว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร มีการแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้ธุรกิจบริการห้องเย็น

Schiffman & Kanuk (1987, p.158 อ้างใน นลินี พานสายตา, 2550, หน้า 9) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมของผู้บริโภคว่า เป็นการกระทำที่ผู้บริโภคได้แสดงออกมา เช่น การแสวงหา การเลือกซื้อ การใช้สินค้า หรือบริการ การประเมินผลหลังการใช้ แนวคิดต่างๆ ของผู้บริโภคซึ่งผู้บริโภคจะมีความคาดหวังในการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ หรือจากสินค้าที่เลือกซื้อว่าเป็นให้การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ยุพวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 187 อ้างใน นพพร สะไบบาง, 2553 หน้า 11) ว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นมีการดูแลเอาใจใส่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกับความต้องการ

5. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้ได้รับบริการ เกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

Gossop & Birkin (1994) กล่าวว่า การถ่ายทอดความรู้ที่รวดเร็ว และ กะทัดรัดเข้าใจง่าย ความสามารถให้บริการ และ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลกระทบต่อของ ผู้มาใช้บริการธุรกิจห้องเย็น และมีทัศนคติ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

ยุพวรรณ วรรณวานิชย์ (2548, หน้า 187 อ้างใน นพพร สะไบบาง, 2553 หน้า 11) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นต้องมีความรู้ และทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยเมื่อมารับบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจห้องเย็น

Morgan & Hunt (1994) กล่าวว่า ความเชื่อถือจะมีอยู่ถ้าอีกฝ่ายมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ของอีกฝ่าย เป็นการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ของผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นและผู้ที่มาใช้บริการ

สรุปได้ว่า สำหรับการศึกษาคำนี้ผู้วิจัยได้เลือก SERVQUAL ของ (Parasuraman ed.al. 1985, pp. 41-50) ซึ่งระบุด้าน หรือ มิติที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็น การบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้านที่เรียกว่า RATER เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) และ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) เพื่อสร้างความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการของผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทย ถึงระดับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นการสร้างความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงโดย ให้ความสำคัญกับความป็นรูปธรรมของบริการ คือ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ ตอบสนองต่อลูกค้า บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน การรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือการบริการให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” โดยผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

อนุสรรา อติโรจนสกุล (2553) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจห้องเย็น กรณีศึกษา : ห้องเย็น A.Y.Cold Storage จากการศึกษาพบว่า การปรับปรุงตำแหน่งการจัดวางสินค้า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น เนื่องจากมีการวางแผน ตำแหน่งการเก็บสินค้า ทำให้มีพื้นที่จัดเก็บได้มากขึ้นแบ่งหมวดหมู่การเก็บสินค้าแต่ ละประเภทไว้ด้วยกันมีการระบุตำแหน่งการจัดเก็บที่ชัดเจน ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาสินค้าทำให้กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้ามีความสะดวกยิ่งขึ้น และการพัฒนาระบบบ่งชี้ตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าโดยจัดทำแบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูลทำให้สามารถถึงข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมาใช้ได้รวดเร็วขึ้น สามารถช่วยในการวิเคราะห์พื้นที่เก็บให้สามารถรองรับความต้องการฝากสินค้าล่วงหน้าได้ เนื่องจากทราบปริมาณสินค้าคงเหลือและพื้นที่ว่างที่สามารถเก็บสินค้าได้อย่างรวดเร็ว

สุรารัตน์ บุญศรี (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กรณีศึกษา บริษัท ไทยพรอสเพอริตีเทอมินอล จำกัด เพื่อปรับปรุงแผนผังของลานกองตู้คอนเทนเนอร์ และลดต้นทุนในการบริหารการขนถ่ายตู้คอนเทนเนอร์การศึกษาในครั้งนี้ ตามกรอบของกระบวนการจัดการการผลิตและการปฏิบัติการ การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมของการทำธุรกิจสมัยใหม่ที่มีผลต่อภาคการผลิตและการปฏิบัติการ ของบริษัท ไทยพรอสเพอริตีเทอมินอล จำกัด ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บข้อมูลทางสถิติ การออกแบบการทำงานโดยมุ่งเน้นในเรื่องการจัดการระบบการปฏิบัติการจัดการ คลังสินค้า การวางแผนการปฏิบัติงานทั้งสองส่วนได้วิเคราะห์และประมวลเข้าด้วยกัน เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การจัดการคลังสินค้า การ

วางแผนการปฏิบัติงาน การจัดตารางการปฏิบัติการ ระบบบริการลูกค้าแบบทันเวลาพอดี ค่าความน่าเชื่อถือ และการบำรุงรักษาเครื่องจักร จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ลดต้นทุนน้ำมันได้

รจนพรรณ อมรรุจิโรจน์ (2551) ศึกษาการวัดประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน IT พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ค่าคะแนนประสิทธิภาพที่ได้จาก การคำนวณด้วยวิธี DEA ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ค่าประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอายุของพนักงาน นั่นคือ พนักงานที่มีอายุน้อยๆ จะมีค่าประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่อายุมาก โดยกลุ่มอายุที่มีค่าประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ก็คือกลุ่มอายุ 25-29 ปี ซึ่งจะเป็นกลุ่มของพนักงานจบใหม่ นอกจากนี้ตำแหน่งงานก็มีผล ซึ่งพบว่าค่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกันในบางตำแหน่งงานโดยพนักงานระดับ 1 จะมีค่าประสิทธิภาพทำงานมากกว่าพนักงานในหลายๆ ระดับ อีกทั้งประสบการณ์ในการทำงานก็มีผลต่อค่าคะแนนประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากจะมีประสิทธิภาพการทำงานลดลงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่เหลือ เช่น เพศ ระยะเวลาที่ใช้การเดินทาง สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับค่าประสิทธิภาพ

บุญญภณ เทพประสิทธิ์ (2556) การเตรียมความพร้อมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าสู่ตลาด ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ผลการวิจัยการเตรียมความพร้อมของการขนส่งสินค้า ทางบกในการที่จะเข้าสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย ด้านการหาที่ปรึกษาที่ดี ด้านการสร้างเครือข่าย ด้านการเรียนรู้ เกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ ด้านการวิเคราะห์ตนเองกับธุรกิจ ด้านการมีทักษะจัดการหรือแก้ไขวิกฤต และด้านการศึกษา อุตสาหกรรม มีอิทธิพลต่อศักยภาพ การแข่งขันทางด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญ .01

เกษุณีย์ บำรุงจิตต์, สุนทรี สุวรรณสมบูรณ์, ปิยะชาติ สิทธิวิภูศิริ และทินกร จันทร์กระจ่าง (2556) การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุพรรณประชาคมอาเซียนปี พ.ศ. 2558 จากการศึกษาพบว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยเทคนิควิธีการและหลักการบริหารจัดการ โดยเน้น 4M คือ man บุคลากร ความพร้อมของบุคลากร money เงินงบประมาณที่สามารถจัดการบริหาร Material มีวัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมที่ทันสมัย และ Management การบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนรูปแบบที่ได้จากการสังเคราะห์จะต้องเป็นรูปแบบหรือโครงสร้างการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพโดยเน้นที่นโยบายการจัดการระบบประมาณการจัดการที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมอาเซียน

สุธาทิพย์ ชูสุวรรณ และพนิดา หวานเพชร (2555) การเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้แนวคิดโคเซ็น:กรณีศึกษาแผนกบัญชีค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและจำกัดข้อบกพร่อง ในการทำงานที่จะเกิดขึ้น แนวคิดโคเซ็นที่ใช้ในครั้งนี้

ประกอบด้วย การลดขั้นตอนในบางกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ออกไป (MUDA) การรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันในแต่ละกระบวนการเข้าด้วยกัน (MURI) และการจัดให้เกิดความสม่ำเสมอ ผลการศึกษาสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ธิดารัตน์ บุญมาก (2553) การเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ จากการศึกษาพบว่า ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในระบบโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท ABC จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อหาสาเหตุ วิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน และลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดและส่งผลให้ธุรกิจมีการพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจสามารถเพิ่มให้ประสิทธิภาพการทำงาน ได้มากขึ้น ช่วยเพิ่มความเร็ว ในกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถวิเคราะห์และประมวลผลการจัดเก็บพื้นที่ในคลังว่ามีมากน้อยในการรองรับความต้องการ ในการฝากสินค้าได้ด้วยการบริหารจัดการวางแผนอย่างเป็นระบบ การบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนรูปแบบที่ได้จากการสังเคราะห์จะต้องเป็นรูปแบบหรือโครงสร้าง การศึกษาที่มีประสิทธิภาพโดยเน้นที่นโยบายการจัดสรรงบประมาณการจัดการที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมอาเซียน

2.8 สมมติฐานการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ พรรณทิพาถาวรเลิศรัตน์ (2551) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย มีประสิทธิภาพ ที่สำคัญสอดคล้องงานวิจัย ของ ปญญณณ เทพประสิทธิ์ (2556) การเตรียมความพร้อมของวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อมในการเข้าสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมของธุรกิจขนส่งสินค้า ทางบกเข้าสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย ด้านการมีที่ปรึกษาที่ดี ด้านการสร้างเครือข่าย ด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ ด้านการวิเคราะห์ตนเองกับธุรกิจ ด้านการมีทักษะจัดการ หรือแก้ไขวิกฤต และ ด้านการศึกษาอุตสาหกรรม มีอิทธิพลต่อศักยภาพ การแข่งขันทางด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญ สรุปว่า ธุรกิจต้องคำนึงถึงการบริหารให้มีประสิทธิภาพ คือการทำงานที่ได้มาซึ่งปริมาณและคุณภาพ ตลอด จนองค์กรมีความรักสมัครสมานมีความสุขในการทำงานร่วมกัน มีความสามัคคีกัน ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ ธุรกิจเข้าสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ประกอบการจะต้องมีการเตรียมความพร้อม ด้านมีที่ปรึกษาที่ดี มีการสร้างเครือข่าย มีการเรียนรู้ในการเตรียมความพร้อมต่อความเป็นผู้ประกอบการ ด้านการวิเคราะห์ตนเองกับธุรกิจอย่างมีทักษะ ซึ่งการสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมติฐานเกี่ยวกับ

การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้ว่า

สมมุติฐานการวิจัยที่ 1 การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ พรรณทิพาถาวรเลิศรัตน์ (2551) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพร สังวร และสุดาพร สาวม่วง (2557) กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันในการส่งออกยางพาราไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจ ส่งออกยางพาราที่ประสบความสำเร็จส่วนมากขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความได้เปรียบการดำเนินธุรกิจส่งออกยางพาราไทยส่วนมากขึ้นอยู่กับเทคโนโลยี และจากการอ้างอิงตามแนวคิด ผดุงยศ ดวงมาลา (2523 หน้า 16) สรุปได้ว่า กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับเครื่องจักรกล สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆทางอุตสาหกรรม ถ้าในแง่ของความรู้ เทคโนโลยีจะหมายถึง ความรู้หรือศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคการผลิตในอุตสาหกรรม และกิจกรรมอื่นๆที่จะเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรืออาจสรุปว่าเทคโนโลยี คือความรู้ที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรต่างๆให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์เอง ทั้งในแง่ความเป็นอยู่และการควบคุมสิ่งแวดล้อม ซึ่งการสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมุติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้ว่า

สมมุติฐานการวิจัยที่ 2 การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ พรรณทิพาถาวรเลิศรัตน์ (2551) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการห้องเย็นที่มีปัจจัยด้านปรับปรุงระบบบริหารการจัดการ เช่น การวางแผนการผลิต การควบคุมคุณภาพด้านวัสดุคงคลัง ซึ่งช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ ที่สำคัญสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรรา อติโรจนสกุล (2553) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจห้องเย็น กรณีศึกษา : ห้องเย็น A.Y.Cold Storage ผลวิจัยพบว่า การปรับปรุงตำแหน่งการจัดวางสินค้า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้นมีการวางแผน ตำแหน่งการเก็บสินค้า ทำให้มีพื้นที่จัดเก็บได้มากขึ้นแบ่งหมวดหมู่การเก็บสินค้าแต่ละประเภทไว้ด้วยกัน มีการระบุตำแหน่งการจัดเก็บที่ชัดเจนช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาสินค้า ทำให้กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้ามีความสะดวกยิ่งขึ้น และการพัฒนาระบบบ่งชี้ตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าโดยจัดทำแบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูลทำให้สามารถดึงข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมาใช้ได้รวมเร็วขึ้น สามารถช่วยในการวิเคราะห์พื้นที่เก็บที่สามารถรองรับความต้องการฝากสินค้าล่วงหน้าได้เนื่องจากทราบปริมาณสินค้าคงเหลือและพื้นที่ว่างที่สามารถเก็บสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และจากการ

อ้างอิงตามแนวคิด สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมาก น้อยแค่ไหน คุณภาพดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมามีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณ และคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคีกันและความสุขร่วมกัน เป็นผลดี ส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย ซึ่งการสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมุติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพด้านระบบบริหารกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้ว่า

สมมุติฐานการวิจัยที่ 3 การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านระบบบริหาร ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ พรรณทิพา ถาวรเลิศรัตน์ (2551) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นที่มีปัจจัยด้านแรงงาน ด้วยการฝึกอบรมปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงานและมีประสิทธิภาพที่สำคัญสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี ไพรัชิต (2556) การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด ผลวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ อย่างเพียงพอหรือสามารถจัดหาให้ได้ทันทีที่ต้องการและมีความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งด้าน ค่าจ้างและค่าตอบแทนควรประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม และโปร่งใส และควรมีผลตอบแทนที่ดี ด้านการ ยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาควรให้ ความไว้วางใจ การทำงาน และสร้างการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน ด้านลักษณะงาน ควรให้โอกาสได้ใช้ความสามารถพิเศษทำงานให้งานประสบความสำเร็จได้ ด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้เป็นทีมพูดคุยกัน ด้านการฝึกอบรมการพัฒนา ควรสนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงานและสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการดูงานทั้งในและต่างประเทศ และจากการอ้างอิงตามแนวคิด กันตยา เพิ่มผล (2541) สรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการ ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง ซึ่งการสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมุติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพด้านแรงงานกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ได้ว่า

สมมุติฐานการวิจัยที่ 4 การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านแรงงาน ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ภาพที่ 2.1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

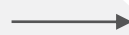
ตัวแปรอิสระ คือ การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น

- ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี
- ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร
- ปัจจัยทางด้านแรงงาน

ตัวแปรตาม

ระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

- ให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ
- การตอบสนองต่อลูกค้า
- การรู้จักและเข้าใจลูกค้า
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นของไทยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาและเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการท้องถิ่น ที่ส่งผลทางด้านพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการด้วย ตลอดจนการได้ศึกษากรอบแนวคิด สมมุติฐานในการวิจัย วิธีวิจัย แนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่สอดคล้องกับการทำวิจัยของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก ในการประกอบธุรกิจท้องถิ่น จำนวน 150 ราย ในประเทศไทย ตามรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นที่ขึ้นบัญชีกับ สำนักงานการค้าบริการและการลงทุน, 2558 กรมการค้าภายใน มีที่ตั้งหน่วยงานของผู้ประกอบการอยู่ในจังหวัด กรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ , จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาคร ตามลำดับ

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย จำนวน 30 คน ซึ่งได้มา โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางประมาณการ ของ แครมเมอร์และธิแมน (Kraemer & Thieman, 1987) ซึ่งโดยทั่วไป ใช้ค่าอำนาจในการวิเคราะห์ (Power Analysis) ที่ไม่น้อยกว่าระดับ 0.80 ระดับค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.5 และค่าขนาดอิทธิพลกลุ่ม (Effect Size) ที่ไม่เกิน 0.50 (Cohen, 1977) สำหรับ ค่าขนาดอิทธิพลกลุ่มนั้น โดย พอลลิทและเธอร์แมน (Polit & Sheman, 1999) จะไม่เกิน 0.50 และ อยู่ระหว่าง 0.20 – 0.04 โดยประมาณ สำหรับการศึกษาวิจัยในประเทศไทยที่มีการใช้ค่าขนาดอิทธิพลกลุ่ม (Effect Size) พบว่า อยู่ระหว่าง 0.17 – 0.40 มรรยาท รุจิวิซชัญ และคณะ (2547 อังโน นิภาวัล บุญทับถม, 2550) โดยอำนาจในการวิเคราะห์ (Power Analysis) ที่ระดับ 0.80 และค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) ที่ระดับ 0.28 หลังจากนั้นได้ใช้การเปิดตารางการประมาณขนาดตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) พบว่าขนาดของผู้ประกอบการท้องถิ่น 150 ราย ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 108 ราย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้นั้นผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าผู้ประกอบการทุกคนเป็นประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆกัน โดยผลของการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 3.1: แสดงรายละเอียดและผลของการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ดังนี้			
กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน/ ฉบับ	คิดเป็น เปอร์เซ็นต์	หมายเหตุ
กลุ่มตัวอย่างที่แจกจริง	150	100%	
กลุ่มตัวอย่างที่สมบูรณ์	30	20%	ส่งจดหมาย 13 ฉบับ โทรศัพท์ 16 ฉบับ นำไปแจกสถานประกอบการ 1 ฉบับ
กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการ ตอบกลับ	120	80%	ไม่ได้รับการตอบกลับ , ย้ายที่อยู่ใหม่ไม่ สามารถติดต่อได้ , เลิกกิจการ , ไม่มีผู้รับ ตามเจ้าหน้าที่ของ , เจ้าหน้าที่ของไม่ชัดเจน , โทรศัพท์ไปไม่ติด , ติดต่อไปไม่สะดวกในการ ให้ข้อมูล
รวมกลุ่มตัวอย่าง	150	100%	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีแนวคิด เอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบ เพื่อจัดทำแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูล
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการนำมาวิเคราะห์
3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม
5. แจกโดยการส่งแบบสอบถามทางจดหมายให้กับผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทย โทรศัพท์ไปสอบถาม และนำไปแจก ตามจังหวัดกรุงเทพมหานคร , สมุทรสาคร , สมุทรสงคราม

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องกับเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของคำถามที่เป็นระดับ Scale โดยใช้วิธีหาค่า Reliability ของสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient)

ตารางที่ 3.2: แสดงค่าความเชื่อมั่นของคำถามที่เป็นระดับ Scale โดยใช้วิธีหาค่า Reliability ของสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient)

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น
การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่น	0.956
- ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี	0.781
- ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร	0.871
- ปัจจัยทางด้านแรงงาน	0.885
ส่งผลกระทบต่อความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.824
- ให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.828
- การตอบสนองต่อลูกค้า	0.891
- การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.813
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.733
- การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.701

โดยมีแอลฟาแสดงความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.954 เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Hair et al. (2006 อ้างใน ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุรพงษ์, 2557) ซึ่งได้ระบุว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ดังนั้นเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจึงอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้
คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทย ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งใดในองค์กร และประกอบธุรกิจอยู่ในจังหวัดใด เป็นคำถามแบบ Nominal อายุ และ รายได้ เป็นคำถามแบบ Ordinal ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจและกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประเภทของห้องเย็น รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ หมวดยุทธศาสตร์ของห้องเย็นที่ให้บริการจัดเก็บ กลุ่มประเทศที่เข้ามาใช้บริการกิจการธุรกิจห้องเย็น รูปแบบการทำธุรกิจ และการจัดรับรองมาตรฐานของธุรกิจห้องเย็น เป็นคำถามแบบ Nominal ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจห้องเย็น ผลประกอบการธุรกิจห้องเย็นเฉลี่ยต่อปี และ จำนวนพนักงาน เป็นคำถามแบบ Ordinal ลักษณะคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจ ในด้านปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นคำถามแบบ Scale ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละคำตอบมีคำตอบ ให้เลือก 5 ระดับ ของ Likert Scale คือเห็นด้วยมากที่สุดเห็นด้วยมาก

เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทย ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นคำถามแบบ Scale ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละคำตอบมีคำตอบ ให้เลือก 5 ระดับ ของ Likert Scale คือเห็นด้วยมากที่สุดเห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และ 4 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ในรูปแบบ Liker's Sale ซึ่งผู้ตอบคำถามสามารถเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียวโดยกำหนดการให้คะแนนไว้ดังนี้ ศรีชัย พงษ์วิชัย (2551)

คะแนน	ระดับความสำคัญ	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย
3	เห็นด้วยปานกลาง	เฉยๆ

2	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย
1	เห็นด้วยน้อยสุด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แหล่งข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทย จำนวน 150 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นและเป็นผู้ดำเนินการในการเก็บเองมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1 ดำเนินจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ซึ่งออกให้โดยทางมหาวิทยาลัย
 - 1.2 ดำเนินการส่งแบบสอบถาม ตามข้อมูลรายชื่อที่อยู่ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่ขึ้นบัญชีกับ สำนักงานค้าบริการและการลงทุน, 2558 กรมการค้าภายใน มีที่ตั้งหน่วยงานของผู้ประกอบการอยู่ในจังหวัด กรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ , จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาคร ตามลำดับ
 - 1.3 ดำเนินการโทรศัพท์ขอความอนุเคราะห์เพื่อขอข้อมูลตอบแบบสอบถามผ่านทางโทรศัพท์
 - 1.4 ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ที่ได้ส่งแบบสอบถามเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบกลับแบบสอบถาม
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ได้แก่ บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

3.6 การแปรผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปรผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548 หน้า 193-194) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5}
 \end{aligned}$$

$$= 0.8$$

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความหมาย

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อต้องการทราบว่าปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน และความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับใดให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยว่าอยู่ระดับใด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ ใช้บรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและคุณสมบัติของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ดำรงตำแหน่งใดในองค์กร

1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจท้องถิ่น และกิจกรรมการดำเนินธุรกิจท้องถิ่นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทย

2. สถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์และหาคุณภาพบริการความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ

2.1 การวิเคราะห์คุณภาพบริการและการประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการจากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยใช้การวิเคราะห์ simple regression ในการวิเคราะห์ภาพรวมการศึกษาถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นของไทย ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการถดถอยเชิงพหุ Multiple Regression ในการทดสอบปัจจัยในแต่ละด้าน ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการ ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบาย และการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 30 ชุด คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 150 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจและกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจ ในด้านปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่น

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย และการสรุปผล

4.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลในประเด็นต่างๆ จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำผลการวิจัยมาอธิบายในเชิงพรรณนา ซึ่งจะแสดงผลในรูปแบบของค่าร้อยละ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	22	73.3
หญิง	8	26.7
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	-	-
21 – 30 ปี	2	6.7
31 – 40 ปี	13	43.3
41 – 50 ปี	8	26.7
51 – 60 ปี	5	16.7
มากกว่า 60 ปี	2	6.7
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ 41 – 50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และ มากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	11	36.7
สมรส	18	60.0
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	3.3
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 โสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	23.3
ปริญญาตรี	20	66.7
ปริญญาโท	3	10.0
ปริญญาเอก	-	-
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.5 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ดำรงตำแหน่งใดในองค์กร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง	5	16.7
ผู้บริหารระดับกลาง	12	40.0
หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก	10	33.3
อื่น ๆ	3	10.0
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ได้แก่ ผู้บริหารทั่วไป พนักงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30,001 บาท	9	30.0
30,001 – 45,000 บาท	13	43.3
45,001 – 60,000 บาท	6	20.0
ตั้งแต่ 60,001 ขึ้นไป	2	6.7
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาน้อยกว่า 30,001 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รายได้ 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และรายได้ตั้งแต่ 60,001 ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ตั้งจังหวัดประกอบการท่องเที่ยว

สถานที่ตั้งผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จังหวัดกรุงเทพมหานคร	5	16.7
จังหวัดสมุทรสาคร	15	50.0
จังหวัดสมุทรสงคราม	1	3.3
อื่น ๆ	9	30.0
- สมุทรปราการ	7	
- ปทุมธานี	1	
- สุราษฎร์ธานี	1	
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ สมุทรปราการ ปทุมธานี สุราษฎร์

ธานี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีสถานที่ตั้งอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และจังหวัดสมุทรสงคราม 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลธุรกิจและกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจและกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ศึกษาในรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลในประเด็นต่างๆ จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำผลการวิจัยมาอธิบายในเชิงพรรณนา จะแสดงผลในรูปแบบของค่าร้อยละ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของห้องเย็น

ประเภทของห้องเย็นของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ห้องแช่เย็นเฉียบพลัน	2	6.7
ห้องเก็บรักษาสินค้า	24	80.0
ห้องแช่แข็งลมเย็นจัด	4	13.3
ห้องพักสินค้า	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นส่วนใหญ่เป็นห้องเก็บรักษาสินค้า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาเป็นห้องแช่แข็งลมเย็นจัด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และห้องแช่เย็นเฉียบพลัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	-	-
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	1	3.3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	19	63.3
บริษัทจำกัด	9	30.0
อื่น ๆ	1	3.3
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่ารูปแบบธุรกิจของผู้ประกอบการห้องเย็นส่วนใหญ่เป็น
ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาเป็นแบบบริษัทจำกัด จำนวน 9 คน
คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ ห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ได้แก่ กิจการของ
หน่วยงานรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจห้องเย็น

ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจห้องเย็น	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	-	-
2 – 4 ปี	1	3.3
5 – 7 ปี	1	3.3
8 – 10 ปี	6	20.0
มากกว่า 10 ปี	22	73.3
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 พบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจห้องเย็นส่วนใหญ่
มากกว่า 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาช่วงระยะเวลา 8 – 10 ปี จำนวน 6 คน
คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลา 2 – 4 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และ 5 – 7 ปี จำนวน 1
คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมวดหมู่ของห้องเย็นที่ให้บริการจัดเก็บ

หมวดหมู่ของห้องเย็นที่ให้บริการจัดเก็บ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เวชภัณฑ์	1	3.3
เคมีภัณฑ์	-	-
อาหารแปรรูป	4	13.3
อาหารสดแช่แข็ง	23	76.7
เครื่องดื่ม	-	-
นม	-	-
อื่นๆ	2	6.7
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 พบว่าประเภทของหมวดหมู่ธุรกิจห้องเย็นส่วนใหญ่คืออาหารสดแช่แข็ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาเป็นอาหารแปรรูป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ได้แก่ ไอศกรีม และไข่สด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และเวชภัณฑ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลประกอบการธุรกิจห้องเย็นเฉลี่ยต่อปี

ผลประกอบการธุรกิจห้องเย็นเฉลี่ยต่อปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท	3	10.0
มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	3	10.0
มากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท	2	6.7
มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 40 ล้านบาท	4	13.3
มากกว่า 40 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	5	16.7
มากกว่า 50 ล้านบาท	13	43.3
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 พบว่าผลประกอบการธุรกิจห้องเย็นเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมามากกว่า 40 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 40 ล้านบาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
0 – 10 คน	1	3.3
11 – 20 คน	1	3.3
21 – 30 คน	2	6.7
31 – 40 คน	3	10.0
มากกว่า 41 คน	23	76.7
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 พบว่าธุรกิจห้องเย็นส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 41 คน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา จำนวนพนักงาน 31 – 40 คน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 จำนวนพนักงาน 21 – 30 คน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 จำนวนพนักงาน 0 – 10 คน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 จำนวนพนักงาน 11 – 20 คน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มประเทศที่เข้ามาใช้บริการกิจการธุรกิจห้องเย็น

กลุ่มประเทศที่เข้ามาใช้บริการกิจการธุรกิจห้องเย็น	เลือก		ไม่เลือก		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเทศไทย	29	96.7	1	3.3	30	100
ประเทศสิงคโปร์	-	-	30	100	30	100
ประเทศมาเลเซีย	1	3.3	29	96.7	30	100
ประเทศฟิลิปปินส์	-	-	30	100	30	100
ประเทศบรูไน	-	-	30	100	30	100
ประเทศเวียดนาม	-	-	30	100	30	100
ประเทศลาว	-	-	30	100	30	100
ประเทศเมียนมาร์ หรือ	-	-	30	100	30	100
พม่า						
ประเทศกัมพูชา	-	-	30	100	30	100
ประเทศอินโดนีเซีย	-	-	30	100	30	100
อื่นๆ	3	10.0	27	90.0	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 พบว่ากลุ่มประเทศที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจห้องเย็นส่วนใหญ่เป็นประเทศไทย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาเป็นได้แก่ ญี่ปุ่น ยุโรป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ประเทศมาเลเซีย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการทำธุรกิจระหว่างประเทศ

รูปแบบการทำธุรกิจระหว่างประเทศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ลงทุนทำธุรกิจเองโดยตรง	15	50.0
ผ่านตัวแทนจำหน่าย	2	6.7
ร่วมลงทุนธุรกิจกับคู่ค้า	1	3.3
อื่นๆ	12	40.0
รวม	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 พบว่ารูปแบบการทำธุรกิจห้องเย็นระหว่างประเทศส่วนใหญ่ลงทุนทำธุรกิจเองโดยตรง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ เป็นการทำธุรกิจภายในประเทศ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ทำธุรกิจโดยผ่านตัวแทนจำหน่าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ทำธุรกิจร่วมลงทุนกับคู่ค้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจذبรองมาตรฐานห้องเย็น

จذبรองมาตรฐานห้องเย็น	เลือก		ไม่เลือก		รวม	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาตรฐานเฉพาะสำหรับกิจการห้องเย็นจดทะเบียนที่กรมการค้าภายใน	28	93.3	2	6.7	30	100
มาตรฐาน ISO 9001:2008	10	33.3	20	66.7	30	100
มาตรฐาน มอก.34-2546	-	-	30	00	30	100
มาตรฐาน มอก.18001-2542	1	3.33	29	96.7	30	100
อื่นๆ	22	73.3	8	29.7	30	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 พบว่ารูปแบบการทำธุรกิจห้องเย็นมีการจัดรับรองมาตรฐานห้องเย็นส่วนใหญ่ มาตรฐานเฉพาะสำหรับกิจการห้องเย็นจดทะเบียนที่กรมการค้าภายใน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา ได้แก่ ฮาลาน EST No.257 ISO:22000 GMP/HACCP กรมประมง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 มาตรฐาน ISO 9001:2008 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมาตรฐาน มอก. 18001-2542 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจ ในด้านปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ตัวแปรต้น คือ การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

ตารางที่ 4.17 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีธุรกิจห้องเย็น

ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีธุรกิจห้องเย็น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	การแปรผล	ลำดับ
1. มีการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย	4.13	.629	เห็นด้วยมาก	5
2. มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อลดระยะเวลาจากการเคลื่อนย้ายสินค้าได้มีประสิทธิภาพ	4.40	.724	เห็นด้วยมากที่สุด	3
3. มีการนำเทคโนโลยีการก่อสร้างที่เพิ่มความหนาของฉนวนความเย็นชนิดพิเศษเพื่อลดการใช้พลังงาน	4.23	.817	เห็นด้วยมากที่สุด	4

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีธุรกิจห้องเย็น

ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีธุรกิจห้องเย็น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	การแปรผล	ลำดับ
4. เครื่องจักรและยานพาหนะที่ใช้บริการเพียงพอ	4.57	.626	เห็นด้วยมากที่สุด	2
5. มีสถานที่จัดเก็บที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	4.63	.556	เห็นด้วยมากที่สุด	1
รวม	4.39		เห็นด้วยมากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นในด้านเทคโนโลยี โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถกล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดคือ มีสถานที่จัดเก็บที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) รองลงมา คือ เครื่องจักรและยานพาหนะที่ใช้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57) มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อลดระยะเวลาจากการเคลื่อนย้ายสินค้าได้มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) มีการนำเทคโนโลยีการก่อสร้างที่เพิ่มความหนาของฉนวนความเย็นชนิดพิเศษเพื่อลดการใช้พลังงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และ มีการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ของปัจจัยทางด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น

ปัจจัยทางด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	การแปรผล	ลำดับที่
1. มีการบริหารจัดการ Supply chain ที่มีประสิทธิภาพในด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น	4.43	.679	เห็นด้วยมากที่สุด	3
2. มีการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและกระบวนการที่ซับซ้อน	4.00	.788	เห็นด้วยมาก	6
3. มีผังโครงสร้างกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจน	4.13	.937	เห็นด้วยมาก	5
4. ขั้นตอนการดำเนินงานตอบสนองกระบวนการบริหารจัดการโดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.47	.937	เห็นด้วยมากที่สุด	2
5. ระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานเข้าใจง่ายและชัดเจน	4.57	.679	เห็นด้วยมากที่สุด	1
6. การดำเนินงานการบริหารจัดการคลังสินค้าห้องเย็นมีระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม	4.37	.615	เห็นด้วยมากที่สุด	4
รวม	4.32		เห็นด้วยมากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นในด้านระบบบริหาร โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถกล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดคือ

ระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานเข้าใจง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57) รองลงมา ระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานเข้าใจง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) มีการบริหารจัดการ Supply chain ที่มีประสิทธิภาพในด้านระบบบริหารธุรกิจท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) การดำเนินงานการบริหารจัดการคลังสินค้าท้องถิ่นมีระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) มีผังโครงสร้างกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) และมีการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและกระบวนการที่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของปัจจัยทางด้านแรงงานธุรกิจท้องถิ่น

ปัจจัยทางด้านแรงงานธุรกิจท้องถิ่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	การแปรผล	ลำดับที่
1. มีการวางแผนกำลังคนให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน และทันต่อการเปลี่ยนแปลง	4.50	.820	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. มีการคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	4.43	.679	เห็นด้วยมากที่สุด	2
3. มีการพัฒนาความรู้ของธุรกิจท้องถิ่นให้กับกำลังแรงงานของผู้ประกอบการในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ	4.20	.664	เห็นด้วยมาก	4
4. มีการบริหารการวางแผนกำลังคนให้มีคุณภาพ	4.40	.932	เห็นด้วยมากที่สุด	3
5. มีการสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับแรงงาน	4.40	.675	เห็นด้วยมากที่สุด	3
รวม	4.38		เห็นด้วยมากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวในด้านแรงงานโดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถกล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดคือ มีการวางแผนกำลังคนให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน และทันต่อการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) รองลงมา มีการคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) มีการบริหารการวางแผนกำลังคนให้มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) มีการสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับแรงงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) และมีการพัฒนาความรู้ของธุรกิจท่องเที่ยวให้กับกำลังแรงงานของผู้ประกอบการในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ได้แก่ ให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ตารางที่ 4.20 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ

รูปธรรมของบริการ(Tangibles)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	การแปลผล	ลำดับที่
1. มีเอกสารคู่มือขั้นตอน การเข้ามาใช้บริการ	3.67	1.093	เห็นด้วยมาก	4
2. มีการบริการในด้าน การบริการสนับสนุน เช่น มีรถขนส่ง มีการสื่อสารและระบบสารสนเทศ	3.97	0.927	เห็นด้วยมาก	2
3. มีพนักงานที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.90	1.062	เห็นด้วยมาก	3
4. สถานที่ตั้งของท่องเที่ยว มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.23	1.165	เห็นด้วยมากที่สุด	1
รวม	3.94		เห็นด้วยมาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทย เห็นด้วยมากกับความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) หากพิจารณาเป็นรายข้อกล่าวได้คือ สถานที่ตั้งของห้องเย็น มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) รองลงมา มีการบริการในด้าน การบริการสนับสนุน เช่น มีรถขนส่ง มีการสื่อสารและระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) มีพนักงานที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และ มีเอกสารคู่มือขั้นตอน การเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ของการให้ความสำคัญในการตอบสนองต่อลูกค้า

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	การแปลผล	ลำดับ ที่
1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว/ ทันเวลาที่ ตามความต้องการลูกค้า	4.23	0.935	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการอะไรจากห้องเย็น	3.93	1.258	เห็นด้วยมาก	2
3. ผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา	3.60	1.070	เห็นด้วยมาก	4
4. พนักงาน ให้บริการด้วยความรับผิดชอบ และเต็มใจ	3.67	1.093	เห็นด้วยมาก	3
รวม	3.858		เห็นด้วยมาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเห็นด้วยมากกับการตอบสนองต่อลูกค้า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.858) หากพิจารณาเป็นรายข้อกล่าวได้คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว/ทันที่ตามที่ ตามความต้องการลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการอะไรจากห้องเย็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมา พนักงาน ให้บริการด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการให้ความเชื่อถือไว้วางใจได้

เชื่อถือไว้วางใจได้(Reliability)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	การแปลผล	ลำดับที่
1. การให้บริการลูกค้ามีความถูกต้องเหมาะสมและแม่นยำ	4.00	1.203	เห็นด้วยมาก	2
2. มีการรับประกันสินค้าที่เก็บรักษาในห้องเย็น	4.10	1.185	เห็นด้วยมาก	1
3. การให้บริการแก่ลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้าและได้มาตรฐาน	3.87	1.306	เห็นด้วยมาก	3
4. มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาบริการ เช่นถึงเวลาการส่งสินค้า	3.83	1.315	เห็นด้วยมาก	4
รวม	3.95		เห็นด้วยมาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของไทย เห็นด้วยมากกับการเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) หากพิจารณาเป็นรายข้อกล่าวได้คือ มีการรับประกันสินค้าที่เก็บรักษาในห้องเย็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาการให้บริการลูกค้ามีความถูกต้องเหมาะสมและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) การให้บริการแก่ลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้าและได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ลูกค้า

การรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	การแปลผล	ลำดับที่
1. สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าที่มาใช้บริการห้องเย็นได้ว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร	4.40	.621	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. ผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ	4.17	.791	เห็นด้วยมาก	3
3. ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ	4.40	.563	เห็นด้วยมากที่สุด	1
4. สร้างความประทับใจในการบริการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญ	4.27	.785	เห็นด้วยมากที่สุด	2
รวม	4.30		เห็นด้วยมากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเห็นด้วยมากที่สุดกับการรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ลูกค้า โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) หากพิจารณาเป็นรายข้อกล่าวได้คือ สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้า ที่มาใช้บริการท่องเที่ยวได้ว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) และให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) รองลงมา สร้างความประทับใจในการบริการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) ผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 : แสดงข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	การแปลผล	ลำดับที่
1. มีการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงรวมทั้งการรักษาความลับของลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.47	.571	เห็นด้วยมากที่สุด	1
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบการจัดการท่องเที่ยว	4.40	.498	เห็นด้วยมากที่สุด	3
3. ได้รับ มาตรฐาน ISO 9001:2008	4.07	.828	เห็นด้วยมาก	4
4. มีการจัดอบรมให้พนักงาน	4.53	.681	เห็นด้วยมากที่สุด	2
โดยค่าเฉลี่ยรวม	4.36		เห็นด้วยมากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.21 – 5.00 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด 3.41-4.20 เท่ากับเห็นด้วยมาก 2.61-3.40 เท่ากับเห็นด้วยปานกลาง 1.81-2.60 เท่ากับเห็นด้วยน้อย 1.00-1.80 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเห็นด้วยมาก

ที่สุดในการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) หากพิจารณาเป็นรายข้อกล่าวได้คือ มีการจัดอบรมให้พนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) รองลงมา มีการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงรวมทั้งการรักษาความลับของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบการจัดการห้องเย็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) และ ได้รับ มาตรฐาน ISO 9001:2008 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย และการสรุปผล

ตารางที่ 4.25 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจห้องเย็นของไทยส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ตัวแปรอิสระ				
การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจห้องเย็นของไทย	B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	1.770		2.395	.024
ระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.530	0.512	3.155	0.004*

ค่าคงที่ = 1.770, $R^2 = 0.262$, Adjusted $R^2 = 0.236$, $F = 9.957$, Std. Error = 0.484, * มีอิทธิพลที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.24 สามารถอภิปรายผลการวิจัยด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยอย่างง่าย โดยการนำข้อมูลเข้าโปรแกรมสำเร็จรูปทดสอบ (Simple Regression : SPSS) อภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจห้องเย็นของไทยส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

H_0 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจห้องเย็น ไม่ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

H_1 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจห้องเย็นส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องของไทย ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ Adjusted R^2 เท่ากับ 0.236 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ร้อยละ 23 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value = 0.004*) และมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.530 หมายถึงตัวแปรอิสระในการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นที่มีส่งผลต่อตัวแปรตามคือระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ค่า Beta มีค่าเท่ากับ 0.512 หมายถึงการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ส่งผลถึงระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพิ่มขึ้น 0.512 หน่วย หรือร้อยละ 51.2 ดังนั้นจึงยอมรับ H_1 และ ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 4.26 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร และ ปัจจัยทางด้านแรงงาน ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	.466		2.884	0.009*
ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี	.584	.521	3.229	.003*
ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร	.400	.441	2.597	.015*
ปัจจัยทางด้านแรงงาน	.415	.471	2.828	.009*

ค่าคงที่ = 1.770, $R^2 = 0.262$, Adjusted $R^2 = 0.236$, $F = 9.957$, Std. Error = 0.484 , * มีอิทธิพลที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ Adjusted R^2 เท่ากับ 0.236 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อ ระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ร้อยละ 23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นเกิดจากการส่งผลต่อตัวแปรอื่นๆ สามารถอภิปรายผลการวิจัย ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุโดยการนำข้อมูลเข้าโปรแกรมสำเร็จรูปทดสอบ (Multiple Regression : SPSS) อภิปรายผลแยกตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริหารต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Ho : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

H1 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยทางด้านปัจจัยเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value = 0.003*) และมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.584 หมายถึงตัวแปรอิสระในการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นที่มี ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งต่อตัวแปรตาม คือระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ค่า Beta มีค่าเท่ากับ 0.521 หมายถึง การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นด้านปัจจัยทางเทคโนโลยี เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ส่งผลถึงระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพิ่มขึ้น 0.521 หน่วย หรือร้อยละ 52.1 ดังนั้นจึงยอมรับ H1 และ ปฏิเสธ H0

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านระบบบริหาร ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Ho : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ไม่ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

H1 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยทางด้านปัจจัยระบบบริหารมีความสัมพันธ์ ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value = 0.015*) และมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.400 หมายถึงตัวแปรอิสระในการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น ปัจจัยทางด้านระบบบริการ ส่งผลต่อตัวแปรตามคือระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ค่า Beta มีค่าเท่ากับ 0.441 หมายถึงการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นด้านปัจจัยทางระบบบริหาร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ไม่ส่งผลถึงระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพิ่มขึ้น 0.441 หน่วย หรือร้อยละ 44.1 ดังนั้นจึงยอมรับ H1 และ ปฏิเสธ H0

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การศึกษาถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านแรงงาน ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Ho : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นปัจจัยทางด้านแรงงาน ไม่ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

H1 : การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นปัจจัยทางด้านแรงงานมี ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทย ทางด้านปัจจัยแรงงาน ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value = 0.009*) และมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.415 หมายถึงตัวแปรอิสระในการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นที่มีปัจจัยด้านแรงงาน ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ค่า Beta มีค่าเท่ากับ 0.471 หมายถึงการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นด้านปัจจัยทางแรงงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ ส่งผลถึงระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพิ่มขึ้น 0.471 หน่วย หรือร้อยละ 47.1 ดังนั้นจึงยอมรับ H1 และ ปฏิเสธ H0

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.27 : สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.004*	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 2: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องของไทย์เย็นที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.003*	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 3: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านระบบบริหารส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.015*	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 4: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านแรงงาน ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	0.009*	สอดคล้อง

ผลการทดสอบสมมุติฐานตามตารางที่ 4.27 สรุปได้ว่าผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมุติฐาน หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถกล่าวได้ว่าสมมุติฐานที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ สมมุติฐานที่ 2: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รองลงมา สมมุติฐานที่ 1: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สมมุติฐานที่ 4: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านแรงงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สมมุติฐานที่ 3: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยด้านระบบบริหาร มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน วัตถุประสงค์ศึกษา เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจท้องถิ่น ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริการ และปัจจัยทางด้านแรงงาน เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความพร้อมด้านการให้ความสำคัญต่อความเป็นรูปธรรมของบริการ ทางด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจ เพื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่มีผลต่อระดับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการท้องถิ่น ประชากรที่ใช้ศึกษา คือผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริการระดับกลาง หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก กลุ่มตัวอย่างที่สมบูรณ์ จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบบออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจและกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจ ในด้าน ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริการ ปัจจัยทางด้านแรงงาน

ส่วนที่ 4 ความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นของไทย

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สถิติที่ใช้ สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นของไทยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งผู้บริการระดับกลาง รายได้ต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท สถานที่ประกอบธุรกิจอยู่จังหวัดสมุทรสาคร

2. ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ และกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาธุรกิจและกิจกรรมของการดำเนินธุรกิจ จากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในกลุ่มห้องเย็นประเภทห้องเก็บรักษาสินค้า รูปแบบการจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 10 ปี หมวดยุคในการให้บริการจัดเก็บเป็นอาหารแช่แข็ง ผลประกอบการของธุรกิจห้องเย็นเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท จำนวนพนักงานมากกว่า 41 คน กลุ่มประเทศที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจห้องเย็นส่วนใหญ่ประเทศไทย รูปแบบการทำธุรกิจระหว่างประเทศลงทุนทำธุรกิจเองโดยตรง มีการจัดรับรองมาตรฐานห้องเย็น มาตรฐานเฉพาะสำหรับกิจการห้องเย็นจดทะเบียนที่กรมการค้าภายใน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น

ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นโดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีธุรกิจห้องเย็น โดยมีค่าความเชื่อมั่น เรียงลำดับจากเห็นด้วยมากที่สุด คือ มีสถานที่จัดเก็บที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือเครื่องจักรและยานพาหนะที่ใช้บริการเพียงพอ มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อลดระยะเวลาจากการเคลื่อนย้ายสินค้าได้มีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีการก่อสร้างที่เพิ่มความหนาของฉนวนความเย็นชนิดพิเศษเพื่อ ลดการใช้พลังงาน และมีการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น มีระดับความคิดเห็นโดย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น โดยมีค่าความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากเห็นด้วยมากที่สุด คือมีระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานเข้าใจง่าย และชัดเจนรองลงมาคือขั้นตอนการดำเนินงานตอบสนองกระบวนการบริหารจัดการโดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมีการบริหารจัดการ Supply Chain ที่มีประสิทธิภาพในด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น การดำเนินงานบริหารจัดการคลังสินค้าห้องเย็นมีระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม มีผังโครงสร้างกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจน และมีการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและกระบวนการที่ซับซ้อนตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านแรงงานธุรกิจห้องเย็น มีระดับความคิดเห็นโดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้านแรงงานธุรกิจห้องเย็น โดยมีค่าความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากเห็นด้วยมากที่สุด คือมีการวางแผนกำลังคนให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน และทันต่อการเปลี่ยนแปลง รองลงมาคือมีการคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล มีการบริหารการวางแผนกำลังคนให้มีคุณภาพ มีการสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับแรงงาน และมีการพัฒนาความรู้ของธุรกิจห้องเย็นให้กับกำลังแรงงานของธุรกิจห้องเย็น ในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการท้องถิ่น

การให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นโดยให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมเรียงลำดับจากเห็นด้วยมาก คือสถานที่ตั้งของท้องถิ่น มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ รองลงมา มีพนักงานที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีการบริการในด้าน การบริการสนับสนุน เช่น มีรถขนส่ง มีการสื่อสารและระบบสารสนเทศ และมีเอกสารคู่มือขั้นตอน การเข้ามาใช้บริการ ตามลำดับ

การให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นโดยให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อลูกค้า โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมเรียงลำดับจากเห็นด้วยมาก คือผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว/ทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า และผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการอะไรจากท้องถิ่น รองลงมาพนักงานให้บริการด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ และผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาตามลำดับ

การให้ความสำคัญกับการเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีระดับความคิดเห็น โดยให้ความสำคัญกับการเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมเรียงลำดับจากเห็นด้วยมาก คือมีการรับประกันสินค้าที่เก็บรักษาในท้องถิ่น รองลงมาการให้บริการลูกค้ามีความถูกต้องเหมาะสมและแม่นยำ การให้บริการแก่ลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้าและได้มาตรฐาน และมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาบริการเช่นถึงเวลาการส่งสินค้าตามลำดับ

การให้ความสำคัญกับการรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับความคิดเห็นโดยให้ความสำคัญกับการรู้จักและเข้าใจ เอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าความเชื่อมั่น เรียงลำดับจากเห็นด้วยมากที่สุด คือสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าที่มาใช้บริการท้องถิ่นได้ว่าลูกค้ามีความต้องการอะไร และให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ รองลงมาสร้างความประทับใจในการบริการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ และผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแนะนำบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการตามลำดับ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการ มีระดับความคิดเห็นโดย ให้ความสำคัญกับการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมเรียงลำดับ จากเห็นด้วยมากที่สุด คือมีการจัดอบรมให้พนักงาน รองลงมา มีการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงรวมทั้งการรักษาความลับของลูกค้าที่มาใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบการจัดการท้องถิ่นและได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผลทดสอบสมมติฐานคือ มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวส่งผลต่อ ระดับความพร้อมในด้านคุณภาพ การบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value=0.004*) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเป็นค่าคงที่เท่ากับ 1.770

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การศึกษาถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวของไทยส่งผลต่อระดับ ความพร้อมด้าน คุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพในการบริหารท่องเที่ยวของไทยและส่งผลต่อระดับ ความพร้อมด้านคุณภาพในการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value = 0.004*) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเป็นค่าคงที่เท่ากับ 1.517

สมมติฐานที่ 2: การศึกษา ถึงประสิทธิภาพในการบริหาร ท่องเที่ยวของไทย ที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยีและส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผลการทดสอบ สมมติฐานคือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพในการบริหารท่องเที่ยว ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพ การบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value = 0.003*) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเป็นค่าคงที่เท่ากับ 1.517

สมมติฐานที่ 3: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารท่องเที่ยวของไทยที่มี ปัจจัยด้านระบบบริหาร และส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพ การบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผลการทดสอบสมมติฐานคือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพในการบริหารท่องเที่ยว ปัจจัยด้านระบบบริหาร ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value = 0.015*) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเป็นค่าคงที่เท่ากับ 2.354

สมมติฐานที่ 4: การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารท่องเที่ยวของไทยที่มี ปัจจัยด้านแรงงาน ส่งผลต่อระดับความพร้อม ด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพในการบริหารท่องเที่ยว ปัจจัยด้านแรงงาน ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (P-Value=0.009*) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุซึ่งเป็นค่าคงที่เท่ากับ 2.266

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 การศึกษาถึง ประสิทธิภาพในการบริหาร ธุรกิจห้องเย็นของไทย มีความสอดคล้องกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็น ให้ความสำคัญกับสถานที่เก็บที่เหมาะสม โดยการนำเทคโนโลยี ที่ช่วยในการจัดเก็บสินค้ามารองรับเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ระบบการบริหารธุรกิจ ที่ลดขั้นตอนที่ ซับซ้อน การลดใช้พลังงาน นำมาซึ่งความได้เปรียบในการบริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้องเย็น ใน ด้านความสะดวกรวดเร็วด้านการบริการ ประหยัดเวลา ยังลดขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อลูกค้าและสังคมทำให้เกิดผลกำไรมากขึ้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้ว่า ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) คือ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงาน โดยภาครัฐศึกษาการ ปรับปรุง ระบบราชการของต่างประเทศ ที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จ ทาง การปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ พรรณทิพา ถาวรเลิศรัตน์ (2551) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงการ บริหารห้องเย็น โดยใช้เทคโนโลยี มาสร้างสรรควิธีการช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย และมี ประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงระบบบริหารการจัดการ ในการวางแผนการผลิตการควบคุมด้าน คุณภาพและวัสดุคงคลัง โดยการพัฒนาด้านบุคลากร ในการฝึกอบรมปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการ ทำงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวกในการทำงานของธุรกิจห้องเย็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธีรา อะทะวงษา (2556) คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและ ลักษณะของสถานประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ ประเทศไทยผู้วิจัยพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์ของวิสาหกิจตามขนาดและประเภทตัวแปรที่สำคัญที่ ส่งผลต่อการเจริญเติบโต สำหรับคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการได้แก่การทำงานเชิงรุกและ การวิเคราะห์ตลาดและคู่แข่งส่วนลักษณะของสถานประกอบการคือ องค์กรมีการทำงานเชิงรุก กล ยุทธ์การตลาด และนวัตกรรมองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิตา พลายอยู่วงศ์ (2556) ความ พร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการรถทัวร์ปรับอากาศ สายอีสาน-เหนือ พบว่าปัจจัยด้านสมรรถนะผู้บริหาร ด้านการควบคุมดูแลและมอบหมายงานปัจจัย คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อบริการ ปัจจัยด้านพัฒนาบุคลากร ปัจจัยด้านการตลาดเพื่อ รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ต่อด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย และด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ของผู้ประกอบการ

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การศึกษาถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารห้องเย็นของไทย ที่มีปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อระดับ ความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญการนำเครื่องจักร อุปกรณ์ที่มีความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยี ในการเพิ่มความหนาของฉนวนความเย็นเพื่อให้รักษาสินค้าที่มาฝากเก็บในห้องเย็นคงความสดได้นาน

เพิ่มขึ้น ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเป็นข้อได้เปรียบกับคู่แข่งทางธุรกิจ ในด้านของการใช้ทรัพยากรที่เพิ่มประสิทธิภาพลดความสิ้นเปลือง รักษาสิ่งแวดล้อมคุ้มครองค่าและเกิดการสูญเสีย น้อย มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับเครื่องจักรกลก่อให้เกิดประโยชน์ ผดุงยศ ดวงมาลา (2523 หน้า 16) สรุปได้ว่า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกล สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ทางอุตสาหกรรม ถ้าในแง่ของความรู้ เทคโนโลยีจะหมายถึง ความรู้หรือศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเทคนิค การผลิตในอุตสาหกรรม และกิจกรรมอื่นๆที่จะเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรืออาจสรุปว่าเทคโนโลยี คือความรู้ที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์เอง ทั้งในแง่ความเป็นอยู่ และการควบคุมสิ่งแวดล้อม ซึ่งการสรุปดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีกับระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (Rothwell & Gardiner, 1985) กล่าวว่า “เทคโนโลยี ไม่จำเป็นต้องสื่อถึงการล้ำสมัยแต่รวมไปถึงการก่อประโยชน์แก่มนุษย์” ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2521) กล่าวว่า “นวัตกรรม” วิธีการปฏิบัติใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิม

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 การศึกษาถึง ประสิทธิภาพของการบริหารท้องถิ่นของไทย ที่มีปัจจัยด้านระบบบริหาร ส่งผลต่อระดับ ความพร้อมด้าน คุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ กับระเบียบกฎเกณฑ์ ในการทำงานที่ชัดเจน มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่สามารถตอบสนองกระบวนการบริหารที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อนทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ เป็นได้ที่ได้เปรียบกว่าผู้ประกอบการรายอื่นในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากได้มาตรฐานการดำเนินการและการบริการ ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจทำให้เกิดผลกำไรสูงสุดมีประสิทธิภาพในการบริหาร สอดคล้องกันกับ แนวคิดเกี่ยวกับแนวทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ Millet อ่างโน สถิต คำลาเลี้ยง (2544 หน้า 13) คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความมีประสิทธิภาพที่สำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสร อติโรจนสกุล (2553) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการสินค้าต่อธุรกิจท้องถิ่น กรณีศึกษา : ห้างเย็น A.Y.Cold Storage ผลวิจัยพบว่า การปรับปรุงตำแหน่งการจัดวางสินค้า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานได้มากขึ้น จากที่ได้มีการวางแผนตำแหน่งการเก็บสินค้า ทำให้มีพื้นที่จัดเก็บได้มากขึ้น แบ่งหมวดหมู่การเก็บสินค้าแต่ละประเภทไว้ด้วยกัน มีการระบุตำแหน่งการจัดเก็บที่ชัดเจน ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาสินค้า ทำให้กระบวนการ ในการให้บริการแก่ลูกค้ามีความสะดวกยิ่งขึ้น และ การพัฒนาระบบบ่งชี้ตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าโดยจัดทำแบบฟอร์มในการบันทึกข้อมูล ทำให้สามารถดึงข้อมูลที่จัดเก็บในระบบมาใช้ได้รวมเร็วขึ้น สามารถช่วยในการวิเคราะห์ พื้นที่เก็บให้สามารถรองรับ ความต้องการฝากสินค้าล่วงหน้าได้ เนื่องจากทราบปริมาณสินค้าคงเหลือและพื้นที่ว่างที่สามารถเก็บสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และจากการอ้างอิงตามแนวคิด สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการวัดผลการทำงานของ

องค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงาน ไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวม ความมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคีกัน และความสุขร่วมกัน เป็นผลดีส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย ซึ่งการสรุป ดังกล่าว สอดคล้อง กับสมมติฐาน เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านระบบบริหารกับ ระดับความพร้อมด้าน คุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 การศึกษา ถึงประสิทธิภาพใน การบริหารห้องเย็นของ ไทย ปัจจัยด้านแรงงาน ส่งผลต่อระดับ ความพร้อมด้าน คุณภาพการบริการ ต่อการเข้า สู่ประชาคม อาเซียน ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญในการวางแผนกำลังคนให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ ท้นต่อการเปลี่ยนแปลง และยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองแรงงานที่มีมาตรฐานสากลสร้างความมั่ง คั่งให้กับแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็น นำมาซึ่งการมีมาตรฐานในการให้บริการ ที่แตกต่าง ไปกว่าคู่แข่งรายอื่น ๆ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า ผู้มา รับบริการ สอดคล้องกับกันแนวคิด เกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ พรรรถิพา ถาวรเลิศรัตน์ (2551) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นที่มี ปัจจัยด้านแรงงาน ด้วยการ ฝึกอบรมปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่ง ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงานและมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เมธี ไพรัชิต (2556) การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด ผลวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในแต่ละ ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการทำงาน ต่างๆ อย่างเพียงพอ หรือสามารถจัดหาให้ได้ทันทีที่ต้องการ และมีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน ควรประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส และควรมีผลตอบแทนที่ดี ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชา ควรให้ความไว้วางใจในการทำงาน และสร้างการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน ด้านลักษณะของงาน ควรให้โอกาสได้ใช้ความสามารถ พิเศษทำงาน ให้งานประสบความสำเร็จได้ ด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้เป็นทีมพูดคุยกันด้านการฝึกอบรมการพัฒนา ควรสนับสนุน การศึกษาต่อของพนักงานและ สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการดูงาน ทั้งในและต่างประเทศ และจากการอ้างอิงตามแนวคิด กันตยา เพิ่มผล (2541) สรุปได้ว่าการพัฒนา ประสิทธิภาพการ ทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและ ทักษะในการทำงาน ของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองและผู้อื่น ในองค์กรเกิดความสุขที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะ ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ให้ดีที่สุตนั่นเอง ซึ่งการสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมติฐานเกี่ยวกับ

ความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพด้านแรงงาน กับ ระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งการสรุปดังกล่าว สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารห้องเย็นที่มีปัจจัยด้านแรงงาน มีความสัมพันธ์และส่งผล ต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทย สามารถนำผลวิจัย การศึกษา ถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยที่มีปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีมี ส่งผลต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ไปใช้ เป็นข้อมูลในการพัฒนาการ บริหารธุรกิจห้องเย็น ด้านเทคโนโลยี มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการดำเนินธุรกิจของ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บสินค้าให้มีสถานที่จัดเก็บที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพทั้งยัง มีเครื่องจักรที่มีนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ และยานพาหนะที่ให้บริการ อย่างเพียงพอมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อลดระยะเวลาจากการเคลื่อนย้ายสินค้าการนำเทคโนโลยีการก่อสร้างที่เพิ่มความหนาของฉนวนความเย็นชนิดพิเศษเพื่อลดการใช้พลังงานและมีการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ผู้ประกอบการ ธุรกิจห้องเย็นของไทย นำผลวิจัยการศึกษาถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทย ส่งผล ต่อระดับความพร้อมด้านคุณภาพการบริการ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทางด้านปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านแรงงาน และปัจจัยทางด้านการบริหาร ในการเพิ่มประสิทธิภาพในธุรกิจห้องเย็น

3. ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทย สามารถ นำผลวิจัยการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็นของไทยที่ มีปัจจัยทางด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็นในด้านระเบียบกฎเกณฑ์การทำงานเข้าใจง่ายและมีขั้นตอนการดำเนินงานตอบสนองกระบวนการบริหารจัดการโดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมีการบริหารจัดการ Supply chain ที่มีประสิทธิภาพในด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็นในการดำเนินงานการบริหารจัดการคลังสินค้าห้องเย็นมีระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม มีผังโครงสร้างกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงาน ที่ชัดเจนและมีการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและกระบวนการที่ซับซ้อน

4. ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นของไทยนำปัจจัยทางด้านแรงงาน ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น โดยมีการวางแผนกำลังคนให้มีความเหมาะสม สอดคล้องปริมาณงาน และทันต่อการเปลี่ยนแปลงมีการคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลอีกทั้งการบริหารการวางแผนกำลังคนให้มีคุณภาพและสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับแรงงานและมีการพัฒนาความรู้ในเรื่องของธุรกิจห้องเย็นให้กับกำลังแรงงานเพื่อการแข่งขันทางเศรษฐกิจ

5.4 ข้อเสนอแนะ ในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถขยายต่อไป ในทัศนะที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบาย ปรัชญาการณ์และ ปัญหาทางด้านการศึกษาถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่ส่งผลต่อระดับความพร้อม ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะ ประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กับเจ้าของธุรกิจท้องถิ่น/ผู้บริหารระดับสูง หรือ กลุ่มผู้เข้าใช้บริการธุรกิจท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่น ในการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่นมากขึ้นต่อไป
2. ควรทำการศึกษาถึง ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้เข้าใช้บริการในธุรกิจท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ ทางการค้าเนินธุรกิจ ท้องถิ่นต่อไป
3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. (2558). *ธุรกิจการรับฝากเก็บสินค้าไทย (Storage and Warehousing services) พร้อมหรือไม่กับการเข้าสู่ AEC*. สืบค้นจาก http://www.thaifita.com/thaifita/portals/0/aec_warehouse.pdf.
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2540). *หนังสือประกอบการอบรมเจ้าหน้าที่บุคคลในการทำงาน 180 ชั่วโมง เรื่อง สรุปสาระสำคัญของกฎหมายบุคคลในการทำงาน 17 ฉบับ*. กรุงเทพฯ : กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- เกษุณีย์ บำรุงจิตต์, สุนทรี สุวรรณสมบุรณ์, ปิยะชาติ สิทธิวิภูศิริ และทินกร จันทร์กระจ่าง. (2556). *การสร้างรูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาของคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุพรรณราชคมอาเซียนปี พ.ศ. 2558 (รายงานการวิจัย)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- จิรวัดน์ สุขศรี. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุประสงค์ด้วยระบบ SAP ของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). *แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. สืบค้นจาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2521). *หลังการทฤษฎีเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ประสานการพิมพ์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ : ก.พ.
- ธิดารัตน์ บุญมาก. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท ABC*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นพพร สังวร และสุดาพร สาวม่วง. (2557). *กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในการส่งออกยางพาราไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 19(1), 111-122.
- นพพร สะไบบาง. (2553). *คุณภาพให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่โจ้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปิยวรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพการบริการ*. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 9(1), 35.
- บุญญานัน เทพประสิทธิ์. (2556). *การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางบกในการเข้าสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย*, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ผดุงยศ ดวงมาลา. (2523). *ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี*. สืบค้นจาก http://www.electron.rmutphysics.com/sciencenews/index.php?option=com_content&task=view&id=509&Itemid=4.
- พนิดา หวานเพ็ชร. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้แนวคิดไคเซ็น:กรณีศึกษาแผนกบัญชีค่าใช้จ่าย*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรรณทิพา ถาวรเลิศรัตน์. (2551). *ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบรรจุผลิตภัณฑ์ น้ำผลไม้ โดยใช้แนวคิดการผลิตแบบพอเหมาะ กรณีศึกษา : บริษัท เอ-พลัส โลจิสติกส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชญดา ดอนสมจิตร. (2556). *การวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา เปรียบเทียบ กับประเทศไทยด้วยเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เมธี ไพรัชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกรณีศึกษา:บริษัทสุธานี จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- รจนพรรณ อมรรุจิโรจน์. (2551). *การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน IT*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรภรณ์ ไบยา (2557). *ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภย์วิชัยกสิกรไทย. (2558). *Cold Chain Management ตลาดที่รอคอยการเติบโตโอกาสสำคัญที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทยไม่ควรมองข้าม*. สืบค้นจาก [http://www.thaichamber.org/userfiles/file/Kbank\(4\).pdf](http://www.thaichamber.org/userfiles/file/Kbank(4).pdf).
- สุรารัตน์ บุญศรี. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน กรณีศึกษา บริษัท ไทยพรอสเพอริตีเทอมีนอล จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- สุธีรา ศิริพิรุณ. (2553). *นวัตกรรมคืออะไร*. สืบค้นจาก
<http://pumsuteera.blogspot.com/2010/02/blog-post.html>
- สุธีรา อะทะวงษา. (2556). *คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ และลักษณะของสถานประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี บัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุวดี อรัญญิก. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุสร อติโรจนสกุล. (2553). *ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจห้องเย็นกรณีศึกษา : ห้องเย็น A.Y.Cold storage*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อนุชิตา พลายอยู่วงศ์. (2556). *ความพร้อมในการให้บริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการ รถทัวร์ปรับอากาศสายอีสาน-เหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Adams, J.S. (1963). Towards on Understanding of Inequity. *Journal of Applied Psychology*, 67(2), 420-430.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York : Academic Press.
- Drucker, P. F. (2007). *Managing in the next society*. Berlington : Elsevier.
- Dwyer, F.R., & Tanner, J.F. (2006). *Business marketing : Connecting strategy, relationships and learning* (3rd ed.). English : Richard D Irwin.
- Gossop, M., & Birkin, R., (1994). Training employment service staff to recognise and respond to clients with drug and alcohol problems. *Addictive Behaviors*, 19(2), 127-234.
- Kraemer, H. C., & Thiemann, S. (1987). *How many subjects? Statistical power analysis in research*. Newbury Park, CA: Sage.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Morgan, R.M., & Hunt, S.D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1994). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58 (1), 111-124.
- Polit, D. F., & Hungler, B. P. (1999). *Nursing Research: Principles and Methods* (6th ed.). Philadelphia : Lippincott.
- Rothwell, R., & Gardiner, P. (1985). Invention, innovation, re-innovation and the role of the user: A case study of British hovercraft development. *Technovation* 3(3), 167-186.
- Simon, H. A. (1996). *The sciences of the artificial*. London : MIT.
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management : There step to continuous improvement*. Massachusetts : Addison-Wesley.



Motto
Knowledge with Virtue

Identity
Creativity
Entrepreneurial Spirit
Internationalization

คำขวัญ
ความรู้คู่ความดี

อัตลักษณ์
มีความคิดสร้างสรรค์
มีจิตวิญญาณผู้ประกอบการ
มีความเป็นสากล

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่ส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจท้องถิ่นที่ส่งผลต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน จำนวน 4 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจและกิจการการค้าในธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการธุรกิจ ในด้าน ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน

ส่วนที่ 4 ความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 21 ปี

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. ดำรงตำแหน่งใดในองค์กร

- ผู้บริหารระดับสูง
 ผู้บริหารระดับกลาง
 หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าแผนก
 อื่น ๆ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 30,001 บาท 30,001 – 45,000 บาท
 45,001 – 60,000 บาท ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป

7. ผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่น

- จังหวัดกรุงเทพมหานคร
 จังหวัดสมุทรสาคร
 จังหวัดสมุทรสงคราม
 อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจและกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของธุรกิจท่านมากที่สุด

1. ประเภทของท้องถิ่นที่ท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด

- ห้องเช่าเย็นเฉียบพลัน ห้องเก็บรักษาสินค้า ห้องเช่าเชิงลมเย็นจัด
 ห้องพักสินค้า อื่นๆ (โปรดระบุ)

2. รูปแบบการจัดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

- บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 บริษัทจำกัด อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจท้องถิ่น

- ต่ำกว่า 2 ปี 2 – 4 ปี 5 – 7 ปี
 8 - 10 ปี มากกว่า 10 ปี

4. หมวดหมู่ของท้องถิ่นที่ให้บริการจัดเก็บ

- เวชภัณฑ์ เคมีภัณฑ์ อาหารแปรรูป
 อาหารสดแช่แข็ง เครื่องดื่ม นม
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ผลประกอบการธุรกิจห้องเย็นเฉลี่ยต่อปี
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท
- มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท
- มากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท
- มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 40 ล้านบาท
- มากกว่า 40 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท
- มากกว่า 50 ล้านบาท
6. จำนวนพนักงาน
- 0 – 10 คน 11 – 20 คน 21 – 30 คน
- 31 – 40 คน มากกว่า 41 คน
7. กลุ่มประเทศที่เข้ามาใช้บริการกิจการธุรกิจห้องเย็นของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ประเทศไทย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซีย
- ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศบรูไน ประเทศเวียดนาม
- ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ หรือ พม่า ประเทศกัมพูชา
- ประเทศอินโดนีเซีย อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. รูปแบบการทำธุรกิจระหว่างประเทศ
- ลงทุนทำธุรกิจเองโดยตรง ผ่านตัวแทนจำหน่าย ร่วมลงทุนธุรกิจกับคู่ค้า
- อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. จดรับรองมาตรฐานห้อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- มาตรฐานเฉพาะสำหรับกิจการห้องเย็นจดทะเบียนที่กรมการค้าภายใน
- มาตรฐาน ISO 9001:2008
- มาตรฐาน มอก.34-2546
- มาตรฐาน มอก.18001-2542
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจ ในด้าน ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางด้านระบบบริหาร ปัจจัยทางด้านแรงงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจห้องเย็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีธุรกิจห้องเย็น					
1. มีการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัย					
2. มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อลดระยะเวลาจากการเคลื่อนย้ายสินค้าได้มีประสิทธิภาพ					
3. มีการนำเทคโนโลยีการก่อสร้างที่เพิ่มความหนาของฉนวนความเย็นชนิดพิเศษเพื่อลดการใช้พลังงาน					
4. เครื่องจักรและยานพาหนะที่ให้บริการเพียงพอ					
5. มีสถานที่จัดเก็บที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
ปัจจัยทางด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น					
1. มีการบริหารจัดการ Supply chain ที่มีประสิทธิภาพ ในด้านระบบบริหารธุรกิจห้องเย็น					
2. มีการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและกระบวนการที่ซับซ้อน					

ความคิดเห็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจ ห้องเย็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
3. มีผังโครงสร้างกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงานที่ ชัดเจน					
4. ขั้นตอนการดำเนินงาน ตอบสนองกระบวนการบริหาร จัดการโดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความคล่องตัว					
5. ระเบียบกฎเกณฑ์การทำงาน เข้าใจง่ายและชัดเจน					
6. การดำเนินงานการบริหาร จัดการคลังสินค้าห้องเย็นมี ระยะเวลาของขั้นตอนการ ดำเนินงานที่เหมาะสม					
ปัจจัยทางด้านแรงงานธุรกิจห้องเย็น					
1. มีการวางแผนกำลังคนให้มีความ เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน และทันต่อการเปลี่ยนแปลง					
2. มีการคุ้มครองแรงงานให้ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล					
3. มีการพัฒนาความรู้ของธุรกิจ ห้องเย็นให้กับกำลังแรงงานของ ผู้ประกอบการในการแข่งขันทาง เศรษฐกิจ					
4. มีการบริหารการวางแผน กำลังคนให้มีคุณภาพ					
5. มีการสร้างความมั่นคงและ คุณภาพชีวิตที่ดีให้กับแรงงาน					

ส่วนที่ 4 ความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจ
ห้องเย็น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคม อาเซียนของผู้ประกอบการห้องเย็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
มิติที่ 1 รูปรธรรมของบริการ (Tangibles)					
1. มีเอกสารคู่มือขั้นตอนการเข้ามารับ บริการ					
2. มีการบริการในด้าน การบริการ สนับสนุน เช่น มีรถขนส่ง มีการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ					
3. มีพนักงานที่มีจำนวนเพียงพอและ พร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
4. สถานที่ตั้งของห้องเย็น มีความ เหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
มิติที่ 2 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว/ ทันท่วงที ตามความต้องการลูกค้า					
2. ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการทราบอย่าง ชัดเจนว่าจะได้รับบริการอะไรจากห้อง เย็น					
3. ผู้ให้บริการพร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา					
4 พนักงาน ให้บริการด้วยความ รับผิดชอบและเต็มใจ					

ความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคม อาเซียนของผู้ประกอบการท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
มิติที่ 3 เชื่อถือได้ไว้วางใจได้(Reliability)					
1. การให้บริการลูกค้ามีความถูกต้อง เหมาะสมและแม่นยำ					
2. มีการรับประกันสินค้าที่เก็บรักษาใน ท้องถิ่น					
3. การให้บริการแก่ลูกค้าตรงตามความ ต้องการของลูกค้าและได้มาตรฐาน					
4. มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึง เวลาบริการ เช่น ถึงเวลาการส่งสินค้า					
มิติที่ 4 การรู้จักและเข้าใจเอาใจใส่ ลูกค้า(Empathy)					
1. สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้า ที่มาใช้บริการท้องถิ่นได้ว่าลูกค้ามีความ ต้องการอะไร					
2. ผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือแนะนำบริการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าที่ใช้ บริการ					
3. ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ของลูกค้าเป็นสำคัญ					
4. สร้างความประทับใจในการบริการทำ ให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญ					
มิติที่ 5 การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)					
1. มีการสร้างความมั่นใจในความ ปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สินชื่อเสียงรวมทั้ง การรักษาความลับของลูกค้าที่มาใช้ บริการ					

ความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคม อาเซียนของผู้ประกอบการท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องระบบการจัดการท้องถิ่น					
3. ได้รับ มาตรฐาน ISO 9001:2008					
4. มีการจัดการอบรมให้พนักงาน					

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอุษณี วงศ์ศักดิ์
อีเมล	wongusa5059@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป, 2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โรงเรียนศรีธนาพณิชการเทคโนโลยี เชียงใหม่, 2541 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเชิงคำวิทยาคม, 2537
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2554 - ปัจจุบัน องค์การคลังสินค้า ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง พนักงานการพาณิชย์ 5



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) คุณ รัตติกาล อยู่บ้านเลขที่ 438 หมู่ 4

ซอย ถนน ตำบล/แขวง ต.บาง

อำเภอ/เขต เขื่อง จังหวัด บ.บ. รหัสไปรษณีย์ 56110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570205000

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

ขณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้

สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ


การศึกษาดังประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจอันเป็นที่รู้แพร่ต่อระดับตามขงม.ในท
เพื่อ ประดางบวเข็น


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางราวฉัตร วงศ์สวัสดิ์)

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญฉิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร