

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566



นายชนาธิป

นายชนาธิป อึ้งสำราญ
ผู้วิจัย

[Signature]

รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,
Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

T. K. Kitchan.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,
Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Volund. Kacham,

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

สุททวรรณ ทวี

สุททวรรณ ชาติ,
Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ในกระบวนการค้นคว้าของการทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย" การทำสารนิพนธ์นี้สามารถประสบความสำเร็จได้ดีเนื่องจากความกรุณาและความเอื้อเฟื้อของอาจารย์ชรินทร์ อยู่เพชร ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ท่านได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการทำงานวิจัยนี้อย่างดี เช่นการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูล ความรับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ และการสนับสนุนให้งานวิจัยดำเนินไปตามแผนอย่างสมบูรณ์ ขอขอบคุณอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษาอย่างสูงเป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและกำลังใจที่สำคัญ ขอขอบคุณประธานและกรรมการบริหาร บริษัท วจน 9 จำกัด และ บริษัท พริน จำกัด ผู้เป็นแรงบัลดาลใจให้เกิดสารนิพนธ์นี้ ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับงานวิจัยนี้ ขอขอบคุณทุกคนที่เป็นพี่เจ้าหน้าที่ในโครงการ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการติดต่อประสานงาน ทำให้งานวิจัยนี้สามารถประสบความสำเร็จได้ ในที่สุด ทีมวิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาและอาจเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการทำการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ ทีมวิจัยขอรับผิดชอบและขออภัยทุกท่านที่นี้

ชนาธิป อึ้งสำราญ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย

FACTORS INFLUENCING SATISFACTION IN THE DECISION TO RENT WAREHOUSE SPACE
IN THAILAND

ชนาธิป อิงสำราญ 6550004

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาติ, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยในด้านราคา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการขนส่งและคมนาคม และด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย และศึกษาความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย โดยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้เช่าคลังสินค้าคิดเป็นร้อยละ 86.00 ประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 27.30 โครงสร้างสัญญาติดองค์กร สัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 36.50 วัตถุประสงค์การเช่าพื้นที่เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ร้อยละ 68.00 ระยะเวลาการดำเนินงาน 10-20 ปี ร้อยละ 34.00 จำนวน 101-500 คน ร้อยละ 45.30 อุตสาหกรรมต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับแต่ละปัจจัยต่างกัน ประกอบด้วย อุตสาหกรรมอาหารและอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า, คุณภาพการบริการและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้า อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นในตัวของผู้ให้บริการของผู้บริ โภค อุตสาหกรรมยานยนต์ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ให้ความสำคัญเรื่องราคา เน้นไปในส่วนอัตราเงินประกันล่วงหน้า และท้ายสุดคือ อุตสาหกรรมอื่น ๆ ประกอบด้วย สิ่งก่อสร้าง สิ่งพิมพ์ และของเก่า มุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพการขนส่งที่สามารถเลือกวิธีการขนส่ง ให้ขึ้นอยู่กับชนิด และรูปลักษณะ ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันได้ ส่วนในด้านการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าพบว่าราคา ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเข้าใจและความเอาใจใส่ของการบริการ และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจเช่าคลังสินค้าในประเทศไทยในทิศทางบวก

คำสำคัญ : คลังสินค้า/ ผู้ให้เช่าคลังสินค้า/ ผู้เช่าคลังสินค้า/ อุตสาหกรรม/ ความพึงพอใจในการตัดสินใจเช่าคลังสินค้า/ โลจิสติกส์

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	บ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตการศึกษา	7
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาวิจัย	7
1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	7
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย	7
1.5 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.1.1 แนวคิดเรื่องความพึงพอใจต่อสินค้า	11
2.1.2 แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ	14
2.1.3 แนวคิดเรื่องความเชื่อมั่น	18
2.1.4 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Effectiveness)	21
2.1.5 แนวคิดเรื่อง ประสิทธิภาพการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency)	24
2.1.6 แนวคิดเรื่องราคา	27
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.3 กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย	35
2.4 สมมุติฐานงานวิจัย	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	37
3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
3.1.1 ประชากร	37
3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
3.1.3 กลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	39
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การทดสอบเครื่องมือวิจัย	41
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา	42
3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน	43
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	44
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบทบาทของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจ การเช่าคลังสินค้า และข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการ เช่าคลังสินค้า (Service Quality)	49
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency)	52
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Trustworthiness)	53
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation Efficiency)	54
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านราคา (Price)	55
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบกับข้อมูล ด้านประชากรศาสตร์ขององค์กร	56
4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน	137
4.9.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ วิธีการวิเคราะห์ แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Regression Analysis)	137
4.9.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	138
บทที่ 5 อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	142
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	143
5.1.1 ปัจจัยความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	143
5.1.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibility)	144
5.1.3 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	146
5.1.4 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความ ต้องการ (Responsiveness)	147
5.1.5 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	148
5.1.6 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและ ความเอาใจใส่ (Empathy)	149
5.1.7 ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Effectiveness)	150
5.1.8 ปัจจัยความเชื่อมั่น (Trust Worthiness)	152
5.1.9 ปัจจัยการขนส่งและการคมนาคม (Transportation efficiency)	153
5.1.10 ปัจจัยราคา (Price)	154
5.2 สรุปผลการศึกษา	159
5.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เชิงองค์กรของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	159

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	159
5.2.3 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี	160
5.2.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น	160
5.2.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น	160
5.2.6 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการขนส่ง	161
5.2.7 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านราคา	162
5.2.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	162
5.3 ข้อเสนอแนะวิจัย	163
5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป	166
5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย	166
บรรณานุกรม	167
ภาคผนวก	171
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	172

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	ค่า Cronbach's Alpha coefficient (α) ของเครื่องมือวิจัย	41
4.1	ความถี่และค่าร้อยละ บทบาทของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจการเช่าคลังสินค้า	45
4.2	ความถี่และค่าร้อยละ ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า หรือดำเนินธุรกิจอยู่ในกลุ่มใด	45
4.3	ความถี่และค่าร้อยละ รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการ	46
4.4	ความถี่และค่าร้อยละ ปัจจุบันของสถานประกอบการของท่านกำลังดำเนินการเช่า พื้นที่เช่าคลังสินค้า เพื่อประกอบการใดในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)	46
4.5	ความถี่และค่าร้อยละ โครงสร้างสัณฐานคติของคณะผู้บริหารของสถานประกอบการ	47
4.6	ความถี่และค่าร้อยละ ระยะเวลาการดำเนินกิจการสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.7	ความถี่และค่าร้อยละ จำนวนพนักงานในสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	49
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	49
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	50
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	50
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)	51
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency)	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Trustworthiness)	53
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)	54
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านราคา (Price)	55
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	55
4.18 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	56
4.19 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	57
4.20 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	58
4.21 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.22	แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	60
4.23	แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	61
4.24	แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	62
4.25	แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Trust Worthiness) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	63
4.26	แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	64
4.27	แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.28 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	66
4.29 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	67
4.30 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	69
4.31 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	70
4.32 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.33	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	72
4.34	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	73
4.35	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	74
4.36	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	75
4.37	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.38 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	77
4.39 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	78
4.40 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	79
4.41 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	80
4.42 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยประสิทธิภาพของความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.43	เปรียบเทียบรายคู่ของของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	82
4.44	ตารางเชิงอนุमानของปัจจัยแนวคิดปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	83
4.45	เปรียบเทียบรายคู่ของของประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	84
4.46	ตารางเชิงอนุमानของปัจจัยแนวคิดปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	85
4.47	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	86
4.48	ตารางเชิงอนุमानของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.49	เปรียบเทียบรายคู่ของของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	87
4.50	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	88
4.51	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	89
4.52	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	89
4.53	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	90
4.54	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.55	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	92
4.56	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	93
4.57	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	94
4.58	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	95
4.59	เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	96
4.60	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.61	เปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	98
4.62	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	99
4.63	เปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	100
4.64	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	101
4.65	เปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	102
4.66	ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	103
4.67	เปรียบเทียบรายกลุ่มของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.68 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	105
4.69 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	106
4.70 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	107
4.71 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	108
4.72 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	109
4.73 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.74 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	111
4.75 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	112
4.76 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	113
4.77 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	114
4.78 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	115
4.79 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	116
4.80 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าไคที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	117
4.81 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยราคา (Price) โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.82 ตารางเชิงอนุมานของความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	119
4.83 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	120
4.84 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	121
4.85 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	122
4.86 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	123
4.87 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.88 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	125
4.89 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	125
4.90 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	126
4.91 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	127
4.92 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	128
4.93 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.94 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	130
4.95 เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	131
4.96 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	133
4.97 เปรียบเทียบประสิทธิภาพของความเชื่อมั่น (Trust Worthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	134
4.98 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA	135
4.99 เปรียบเทียบปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni	136
4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	137
5.1 สรุปผลเชิงอนุมาน ด้านความแตกต่างของปัจจัย ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	156
5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการขนส่ง	161

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	Agility Emerging Markets Logistics Index 2022	2
1.2	อัตราอุปสงค์ต่ออุปทานของธุรกิจคลังสินค้า	3
1.3	การกระจายตัวของอุปทานคลังสินค้าสำเร็จรูปในประเทศไทย โดยแบ่งตามภูมิภาค	4
2.1	กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย	35
4.1	สัดส่วนของวัตถุประสงค์ของสถานประกอบการที่ดำเนินการเช่าคลังสินค้าในปัจจุบัน	47



บทที่ 1

บทนำ

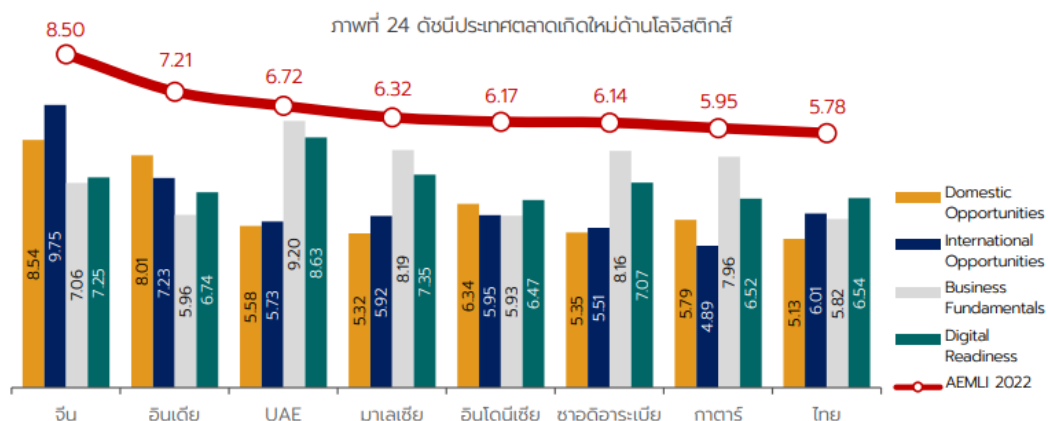
การวิจัยทางธุรกิจเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่มีผลหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ งานวิจัยนี้เป็นประเภทงานวิจัยเชิงปริมาณ ตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยด้านราคา (Price), ด้านความเชื่อมั่น (Trust Worthiness), ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality), ด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency), ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies effectiveness) ในส่วนของบทที่ 1 ซึ่งเป็นบทนำ ประกอบด้วย ที่มาและความสำคัญ รวมถึงวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย ขอบเขตการศึกษาวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย นิยามศัพท์ และบทสรุป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

โลจิสติกส์เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการจัดส่ง การจัดการคลังสินค้า และการควบคุมกระบวนการการส่งมอบสินค้าและบริการ โดยวัตถุประสงค์หลักของโลจิสติกส์คือ การเพิ่มประสิทธิภาพและควมมีประสิทธิผลในกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งสินค้า โดยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้า (JWD Group, 2563)

ความสำคัญของโลจิสติกส์ในประเทศไทยอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการส่งมอบสินค้า ทำให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในการจัดส่งสินค้า ลดเวลาในการขนส่ง และเพิ่มความพร้อมในการจัดส่งสินค้าตามต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนี้ โลจิสติกส์ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยการส่งมอบสินค้าที่ตรงตามคุณภาพและเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้บริโภคในการประกอบธุรกิจ (Modern Manufacturing, 2560)

นอกจากนี้ โลจิสติกส์ยังเป็นความก้าวหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ ที่เป็นส่วนสำคัญของเศรษฐกิจไทย โดยการพัฒนาพื้นที่พักเก็บสินค้า (Warehouse) และพื้นที่โรงงานผลิตในพื้นที่ใกล้เคียงกับศูนย์การค้าระหว่างประเทศ ทำให้สามารถลดระยะทางในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ลดต้นทุนการขนส่ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าต่างประเทศได้



ภาพที่ 1.1 Agility Emerging Markets Logistics Index 2022

ที่มา: Agility Emerging Markets Logistics Index

บริษัท Agility ได้จัดทำดัชนีประเทศตลาดเกิดใหม่ด้านโลจิสติกส์ (Agility Emerging Markets Logistics Index: AEMLI) โดยในปี 2565 ได้เพิ่มเติมปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Readiness) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์การฟื้นตัวจากระบบของ COVID-19 พบว่าจีนและอินเดียอยู่อันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ และประเทศไทยอยู่อันดับที่ 8 จาก 50 ประเทศทั่วโลก ซึ่งไทยมีอันดับที่ดีขึ้น (Agility Emerging Markets Logistics Index, 2565)

จากรายงานสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ปี 2560 อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนถึงปี 2564 และมีแนวโน้มขยายตัวขึ้นไปอีก โดยในปี 2564 มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีแนวโน้มขยายตัว โดยคาดว่าจะมีมูลค่า 480.4 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 451.3 พันล้านบาทในปี 2563 หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6.4 เนื่องมาจากการผ่อนคลายมาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศและการควบคุมการนำเข้าส่งออกสินค้าภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจ ภายในประเทศปรับตัวดีขึ้น รวมทั้งแรงขับเคลื่อนจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ นอกจากนี้จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่สามารถปรับตัวกับการซื้อขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจ e-Commerce ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในกิจกรรมโลจิสติกส์และธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยในภาพรวม ในปี 2565 ประเทศไทยอยู่อันดับที่ 8 จาก 50 ประเทศทั่วโลก ดีขึ้นจากอันดับที่ 11 จากปีก่อนหน้า ซึ่งจีนยังคงครอง อันดับที่ 1 อย่างต่อเนื่อง โดยจีนสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาประยุกต์ใช้ใน การดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์เพื่อรองรับ

การค้าในรูปแบบ e-Commerce ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รายงานสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2560)

ธุรกิจคลังสินค้าทั่วไป รายได้มีแนวโน้มเติบโตดีกว่าคลังสินค้ารูปแบบอื่น โดยเฉพาะคลังสินค้าที่อยู่ในทำเลที่มีศักยภาพ หรืออยู่ในทำเลที่เป็นศูนย์กลางกระจายสินค้า (Hub) อย่างไรก็ตาม อุปทานที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากผู้ประกอบการรายใหญ่และรายใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาลงทุนคลังสินค้าสมัยใหม่จึงอาจกระทบคลังสินค้าแบบดั้งเดิมและกลุ่ม SMEs ทำให้สูญเสียส่วนแบ่งตลาด ขณะที่การปรับขึ้นค่าเช่าทำได้จำกัดเฉพาะบางพื้นที่ ผู้ประกอบการจึงมีแนวโน้มปรับตัวโดยหันมาสมัครทางธุรกิจ หรือร่วมทุนกับกิจการข้ามชาติหรือทุนไทยขนาดใหญ่เพื่อเสริมความแข็งแกร่งและลงทุนปรับ โมเดลธุรกิจสู่คลังสินค้าสมัยใหม่ซึ่งจะช่วยเพิ่ม โอกาสการรับรู้รายได้ในระยะยาว

Figure 4: Supply, Demand, and Occupancy Rate of General-purpose Warehouses



ภาพที่ 1.2 อัตราอุปสงค์ต่ออุปทานของธุรกิจคลังสินค้า

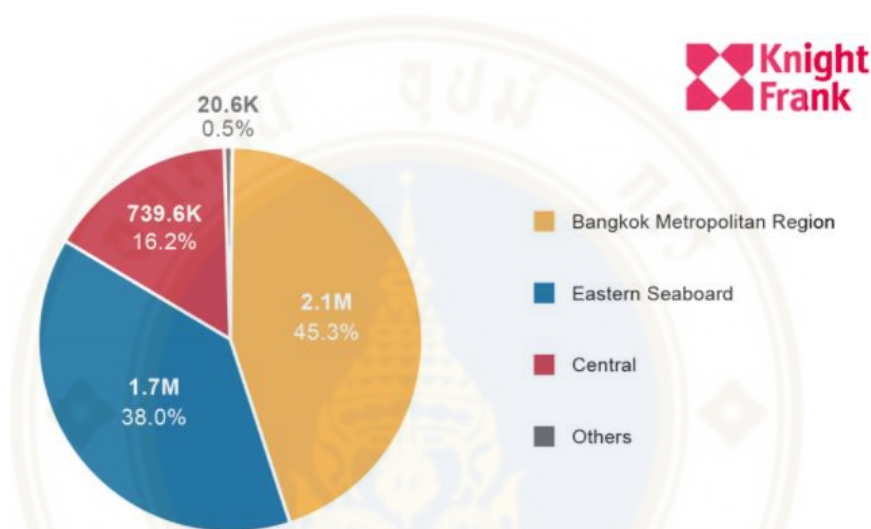
ที่มา: ศูนย์วิจัย ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จากกราฟตั้งแต่ปี 2557- 2564 หากเทียบเป็นสัดส่วนแล้วแม้อุปสงค์ของสินค้าจะน้อยกว่าอุปทาน แต่อัตราการเติบโตของอุปสงค์พื้นที่เช่าที่เพิ่มขึ้นมากกว่า ทำให้อัตราการเช่าพื้นที่คลังสินค้าเพิ่มขึ้น

ธุรกิจคลังสินค้าในช่วงปี 2562-2564 คลังสินค้าในทำเล เดิมโตต่อเนื่องในระยะข้างหน้า ได้แก่ พื้นที่ในเขตอุตสาหกรรมทั้งกรุงเทพฯ และปริมณฑล พื้นที่โดยรอบระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) จังหวัดศูนย์กลางภูมิภาค จังหวัดชายแดนที่ได้ อานิสงส์จากการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone: SEZs) รวมทั้งพื้นที่คลังสินค้า

ที่ทุนไทยเข้าไปลงทุนในประเทศเพื่อนบ้าน ธุรกิจคลังสินค้าเช่าเย็น/แช่แข็ง และคลังสินค้ารัฐพีช (โซโล) ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการเกษตรยังมีแนวโน้มชะบเซา เนื่องจากพื้นที่คลังสินค้าส่วนเกินมีอยู่สูง (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี, 2562)

ปี 2565-2567 ธุรกิจคลังสินค้าให้เช่ามีแนวโน้มเติบโตตามทิศทางเศรษฐกิจที่ทยอยฟื้นตัว (ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี, 2565) โดยเฉพาะภาคส่งออกและภาคการค้าในประเทศ ส่งผลให้ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะรายใหญ่มีแนวโน้มลงทุนขยายพื้นที่คลังสินค้าเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จึงอาจมีอุปทานส่วนเกินของพื้นที่ให้เช่าในบางทำเล ทำให้การแข่งขันด้านราคารุนแรงขึ้น ขณะที่การปรับขึ้นค่าเช่าทำได้จำกัด



ภาพที่ 1.3 การกระจายตัวของอุปทานคลังสินค้าสำเร็จรูปในประเทศไทย โดยแบ่งตามภูมิภาค ที่มา: ฝ่ายวิจัยและที่ปรึกษา บริษัท ไนต์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

คลังสินค้าในประเทศไทยกระจุกตัวอยู่ในหลากหลายภูมิภาค ซึ่งมีข้อได้เปรียบแตกต่างกัน ซึ่งหากมองในแง่ของโลจิสติกส์ ภูมิภาคที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุด คือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในกรุงเทพฯและสมุทรปราการ กรุงเทพฯเป็นจุดศูนย์กลางของเศรษฐกิจไทย โดยคิดเป็นสัดส่วน GDP ของประเทศอยู่ที่ประมาณร้อยละ 30 ในขณะเดียวกัน สมุทรปราการทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงพื้นที่ที่สำคัญระหว่างกรุงเทพฯ สนามบินสุวรรณภูมิ และโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) มีอุปทานคลังสินค้านีรวมประมาณ 2.07 ล้านตร.ม. อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยคิดเป็นร้อยละ 45.3 ของตลาด ตลาดอ็อกคอมเมิร์ซที่กำลังตื่นตัวและการเติบโตในภาคขนส่งสินค้ายังคงเป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตของตลาดอสังหาฯ ด้านโลจิสติกส์ในกรุงเทพฯและปริมณฑล (กลต., 2563 อ้างอิงถึง บริษัท ไนต์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด)

- ประเภทคลังสินค้าแบบตามลักษณะสินค้าภายในคลัง

คลังสินค้าทั่วไป มักใช้สำหรับจัดเก็บสินค้าหลากหลายชนิดที่ไม่ได้ต้องการ การดูแลรักษาเป็นพิเศษ เหมาะสำหรับผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสินค้าเพื่อการอุปโภค สินค้าสำเร็จรูป ข้าวของเครื่องใช้ทั่วไป ชิ้นส่วนต่าง ๆ เป็นต้น

คลังสินค้าของสด จะเป็นคลังสินค้าที่มีการควบคุมอุณหภูมิโดยต้องควบคุมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อถนอมและรักษาความสดใหม่ของสินค้า ใช้เพื่อการจัดเก็บสินค้าที่มีลักษณะเป็นของสดที่อาจเสื่อมสภาพหรือคุณภาพได้ง่าย เหมาะสำหรับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมเพื่อการบริโภค เช่น ผัก ผลไม้ อาหาร เครื่องดื่ม อาหารทะเล ฯลฯ (Frases Property, 2564)

คลังสินค้าอันตราย ใช้ในการเก็บสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีส่วนประกอบที่อาจเป็นอันตรายหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี สารพิษ เชื้อเพลิง วัตถุไวไฟ วัตถุระเบิด และวัตถุที่เป็นอันตรายอื่น ๆ ซึ่งต้องมีการจัดเก็บให้เหมาะสมกับประเภทและหลักการจัดเก็บทางหลักวิทยาศาสตร์ อย่างเข้มงวด มีระบบควบคุมและดูแลอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ยังต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย (Frases Property, 2564)

คลังสินค้าพิเศษ เป็นคลังสินค้าที่มีขนาดเล็กกว่าคลังสินค้าประเภทอื่น เหมาะสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการใช้เพื่อจัดเก็บสินค้าที่มีมูลค่า เช่น เครื่องสำอาง ยาและเวชภัณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงสารเคมีบางชนิด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมอุณหภูมิและความชื้นที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถคงคุณสมบัติและอายุสินค้าได้ยาวนาน (Frases Property, 2564)

- ประเภทคลังสินค้าแบ่งตามลักษณะงาน

คลังสินค้าสำหรับเก็บรักษาสินค้า คลังสินค้าประเภทนี้จะใช้สำหรับการเก็บรักษาสินค้าเป็นหลัก เหมาะสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป ชิ้นส่วน หรือวัตถุดิบที่รอส่งต่อไปยังกระบวนการผลิต ดังนั้น คลังสินค้าประเภทนี้มีระบบรักษาสภาพสินค้าและป้องกันการสูญหายของสินค้าที่มีประสิทธิภาพค่อนข้างสูง

ศูนย์กระจายสินค้า คือ คลังสินค้าที่ทำหน้าที่ทั้งการจัดเก็บสินค้าและกระจายสินค้าระหว่างผู้ผลิตและผู้ขายปลีก โดยอาจรวมถึงผู้ประกอบการทางด้านโลจิสติกส์ที่รับสินค้าจากผู้ผลิตแต่ละรายมาเก็บในคลังสินค้าของตนเพื่อจัดการด้านการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าแทนผู้ผลิต (Frases Property, 2564)

ศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า หมายถึง คลังสินค้าใช้ในการรับสินค้า เปลี่ยนถ่ายสินค้า และส่งสินค้าในเวลาเดียวกัน เหมาะสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการมีการรับสินค้าจากผู้ผลิตหลาย ๆ รายเพื่อนำมาคัดแยกและจัดส่งให้ลูกค้าที่เป็นผู้ขายปลีกหรือร้านสะดวกซื้อ (Frases Property, 2564)

- ประเภทค้ำประกันค้ำแบ่งตามลักษณะของค้ำประกันค้ำ

ค้ำประกันค้ำแบบปิด เป็น โกงค้ำประกันค้ำในร่มที่มีลักษณะคล้ายอาคาร มีผนังครบทั้งสี่ด้าน เพื่อปกป้องค้ำประกันค้ำจากตัวแปรต่าง ๆ ที่อาจทำให้ค้ำประกันค้ำเสียหาย เช่น สภาพภูมิอากาศ สัตว์รบกวน เป็นต้น เหมาะสำหรับผู้ประกอบการค้ำประกันค้ำที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมเพื่อการอุปโภคบริโภคทุกชนิด

ค้ำประกันค้ำแบบเปิด เป็น โกงค้ำประกันค้ำกลางแจ้งที่มีเพียงเสา รั้ว หรือเครื่องบดอากาศชนิดอื่น ๆ โดยไม่มีตัวอาคาร เหมาะสำหรับค้ำประกันค้ำที่ไม่เสื่อมสภาพเนื่องจากผลกระทบของสภาพภูมิอากาศ และสามารถจัดเก็บไว้กลางแจ้งได้ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น (Frases Property, 2564)

ดังนั้น โลจิสติกส์และธุรกิจค้ำประกันค้ำเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนเศรษฐกิจและการค้าของประเทศไทย โดยมีประโยชน์ทั้งต่อภาคธุรกิจและผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่เศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในยุคปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยศึกษาค้นคว้าถึงทุกภูมิภาคที่มีส่วนแบ่งการตลาดสำหรับธุรกิจค้ำประกันค้ำที่สำคัญคือ จังหวัดกรุงเทพและปริมณฑล, ภาคกลาง, ชายฝั่งตะวันออกและ ภาคอื่น ๆ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกเช่าค้ำประกันค้ำในประเทศไทย โดยเน้นไปที่กรุงเทพและปริมณฑล, ภาคกลาง, ชายฝั่งตะวันออกและ ภาคอื่น ๆ และงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาไปที่ค้ำประกันค้ำแบบปิด โดยเป็นค้ำประกันค้ำทั่วไปและมีวัตถุประสงค์การเช่า ประกอบด้วย เก็บรักษาค้ำประกันค้ำ, กระจายค้ำประกันค้ำ, และเป็นศูนย์รวบรวมและกระจายค้ำประกันค้ำ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในด้านราคา (Price) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าค้ำประกันค้ำในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าค้ำประกันค้ำในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าค้ำประกันค้ำในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าค้ำประกันค้ำในประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies effectiveness) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าค้ำประกันค้ำในประเทศไทย
6. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเช่าค้ำประกันค้ำในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย การเก็บข้อมูลโดยการจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ของกลุ่มตัวอย่าง ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 22 สิงหาคม 2566 ถึงวันที่ 21 ตุลาคม 2566

1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มประชากรในเขตประเทศไทย เพราะเป็นบริเวณพื้นที่ที่สะดวก โดยไม่มีการจำกัดเพศ วัย อาชีพ และอื่น ๆ โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เราต้องการศึกษานั้นอยู่ที่ 385 คน มาจากการคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ($n = 384.16$ หรือ 385 คน) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และเก็บตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาตัวแปรอิสระด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (Price), ด้านความน่าเชื่อถือ (Trust Worthiness), ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality), ด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation), ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies efficiency) เป็น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลให้ผู้บริโภคพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย รวมถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกเช่าคลังสินค้า
2. ทราบถึงทราบถึงปัจจัยด้านราคา (Price), ด้านความน่าเชื่อถือ (Trust Worthiness), ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality), ด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation Efficiency), ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies effectiveness)

ที่บุคคลให้ความสำคัญกับความพึงพอใจรายด้านในระดับเท่าใด เช่น มาก หรือระดับน้อย และนำไปพัฒนาหรือปรับปรุง ให้ ตรงกับความต้องการของบุคคล

3. เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดของเจ้าของธุรกิจให้บริการเช่าคลังสินค้า เพื่อให้สามารถเลือกนำเสนอสินค้าให้เหมาะสมกับผู้บริโภคซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย

1.5 นิยามศัพท์

1. คลังสินค้า หมายถึง ในบางบริบท ถูกเรียกว่าโกดัง สิ่งปลูกสร้างหรืออาคารส่วนหนึ่ง ส่วนใดที่ใช้เพื่อเก็บสินค้าหรือสิ่งของ สำหรับประโยชน์ทางการค้าและอุตสาหกรรม สิ่งปลูกสร้างหรืออาคารส่วนหนึ่งส่วนใดที่ใช้เพื่อเก็บสินค้าหรือสิ่งของ สำหรับประโยชน์ทางการค้าและอุตสาหกรรม

2. คลังสินค้าให้เช่า หมายถึง สิ่งปลูกสร้างหรืออาคารส่วนหนึ่งส่วนใดที่ประกอบกิจการให้เช่า เพื่อประกอบกับกิจการ โรงงานหรือคลังสินค้า ผู้เช่าคลังสินค้าจะได้รับประโยชน์หลายอย่าง เช่น พื้นที่เก็บสินค้า การเช่าคลังสินค้าจะช่วยให้ลูกค้าได้พื้นที่เก็บสินค้าที่เพียงพอสำหรับการจัดเก็บสินค้าของตนเอง โดยไม่ต้องลงทุนในการสร้างหรือจัดสร้างคลังสินค้าของตนเอง ความปลอดภัยและความเชี่ยวชาญ คลังสินค้าที่ให้เช่ามักมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น ระบบกล้องวงจรปิด ระบบรักษาความเย็น และการควบคุมการเข้า-ออกของสินค้า นอกจากนี้ยังมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดการและดูแลคลังสินค้าให้บริการ

ความยืดหยุ่น การเช่าคลังสินค้าช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับขนาดพื้นที่เก็บสินค้าตามความต้องการของธุรกิจได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในปริมาณการเก็บสินค้าหรือความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนไป

คลังสินค้าให้เช่ามีบทบาทสำคัญในธุรกิจการค้าและโลจิสติกส์ เนื่องจากช่วยให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่นและลดต้นทุนในการจัดเก็บสินค้า รวมถึงส่งเสริมการเติบโตและการขยายกิจการในอุตสาหกรรมต่าง ๆ

4. คุณภาพการให้บริการคลังสินค้าเช่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจและมาตรฐานของบริการที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการเช่า ความภาคภูมิใจในคุณภาพการให้บริการสามารถมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการเช่าหรือธุรกิจนั้น ๆ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาวได้ โดยมุ่งหวังที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ ประกอบด้วย 5 มิติ คือ

- ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึงคุณลักษณะของคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นส่วนประกอบของการให้บริการ ลูกค้าสามารถรับรู้

ผ่านการ ความเป็นรูปธรรมมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรับรู้ที่ดีและมีผลสำคัญในการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ

- ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงหมายถึงคุณภาพของการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้รับตกลงไว้ หากบริการไม่สามารถปฏิบัติตามที่ตกลงไว้ในสัญญา ลูกค้าอาจสูญเสียความเชื่อมั่นและไม่ไว้วางใจ

- การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง คุณภาพของบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในการแก้ไขปัญหา

- การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึงคุณภาพของบริการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้และความสามารถ

- ความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) คุณภาพของการบริการในเรื่องของการดูแลและเพิ่มความสนใจกับลูกค้า ทั้งก่อนให้บริการ ขณะให้บริการ และหลังการให้บริการ

5. ราคา หมายถึง มูลค่าทางการเงินที่ลูกค้าต้องชำระเมื่อเลือกเช่าหรือซื้อสินค้าหรือบริการ ลูกค้ามักทำการเปรียบเทียบความคุ้มค่าของสินค้าและบริการกับราคาที่เสนอให้ ถ้าค่าความคุ้มค่าที่รับรู้มากกว่าราคาที่ต้องจ่ายลูกค้าก็จะตัดสินใจเช่าหรือซื้อสินค้าหรือบริการนั้น การกำหนดราคาควรมีความชัดเจนและเหมาะสมเพื่อช่วยให้ลูกค้าเห็นความคุ้มค่าของสินค้าหรือบริการในระดับที่แตกต่างกันได้ การกำหนดราคาต้องคำนึงถึงสถานการณ์และลักษณะการแข่งขันในตลาด ต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม คุณค่าที่รับรู้ได้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ด้านราคา ธุรกิจที่ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ต้องกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับสินค้าที่ต้องการนำเสนอขาย ตัวอย่างของกลยุทธ์ราคาอาจเป็นการลดราคาเพื่อตั้งราคาสูงสำหรับสินค้าที่มีคุณสมบัติพิเศษ การกำหนดราคาควรมีเป้าหมายเพื่อต้องการกำไรหรือขยายส่วนแบ่งตลาด หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ และควรใช้กลยุทธ์ในการกำหนดราคาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมายและทำให้เกิดความยอมรับจากผู้บริโภคและตลาด ส่งผลให้แข่งขันกับคู่แข่งได้ และควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ส่งผลต่อกระแสเงินสด ซึ่งมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคสูงสุด เนื่องจากกระแสเงินสดโดยตรงต่อสภาพคล่องของผู้บริโภค

6. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือคาดหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ และทำให้รู้สึกสบายใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเช่น ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิด ความรู้สึกด้านความพึงพอใจ

หรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจนั้นส่งเสริมให้เกิดความสุขและความพอใจต่อกิจการหรือผลลัพธ์ที่ดีต่อธุรกิจ การให้ความสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและเติบโตของธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมบริการ และธุรกิจอื่น ๆ โดยสร้างความพึงพอใจที่สูงและรักษาฐานลูกค้าช่วยเพิ่มความสำเร็จในอนาคตของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจและดูแลลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจที่ช่วยขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจเป็นคุณค่าและหัวใจที่ส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ส่งเสริมให้กิจกรรมในธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่นและเป็นประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจส่งผลถึงสุขภาพจิตที่ดี การสร้างความพึงพอใจในลูกค้าช่วยส่งเสริมให้เกิดการกลับมาใช้บริการเดิมซ้ำ ๆ และสร้างสื่อสารแบบปากต่อปากที่สำคัญในการสร้างผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจอีกด้วย

7. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้สร้างผลลัพธ์หรือผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยประสิทธิภาพนี้สามารถมาจากการลดการสูญเสียทรัพยากร (เช่น เวลา และค่าใช้จ่าย) หรือการเพิ่มผลผลิตในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการและประสิทธิภาพของผู้บริโภคอีกด้วย ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดความซับซ้อน และเพิ่มคุณภาพของผลผลิตหรือบริการที่น่าเสนอให้กับผู้ใช้หรือตลาดเป้าหมาย

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพร้อมทั้งรวบรวมแนวคิดทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.4 สมมติฐาน

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเรื่องความพึงพอใจต่อสินค้า

ความพึงพอใจต่อการเช่าคลังสินค้า คือ ความรู้สึกของผู้เช่าคลังสินค้า ต่อการบริการของผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า (จิรัง จิริงคานนท์ และ ปรีชา วรรัตน์ไชย, 2563) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ปัจจัยคือ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพทั่วไปที่ให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ แก่ผู้เช่าคลังสินค้า ซึ่งรวมถึงสถานที่, อุปกรณ์, เครื่องมือ, เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร, และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ตรงตามสัญญาหรือตกลงที่ได้ทำไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการนั้นมีความถูกต้อง, เหมาะสม, และมีความสม่ำเสมอ โดยมีระบบข้อมูลที่เป็นระบบและเชื่อถือได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะบริการจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็วต่อการรับบริการ ผู้รับสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย รวมทั้งมีการบริการผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ทัวถึง
4. การมอบความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง การมอบความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยมีความซื่อสัตย์สุจริต การบริหารงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

และความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่ให้บริการ โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความมานานของบุคลากรภายในองค์กรที่เข้าใจสมาชิกแต่ละรายความสามารถในการดูแลเอาใจ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละราย (นพคุณ เดชะผล, 2559)

ความพึงพอใจของลูกค้าถูกนิยามอีกอย่าง ว่าเป็นทัศนคติที่ลูกค้าแสดงออกมาโดยการประเมินหลังจากการบริโภคหรือได้ใช้งานสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะธุรกิจในการอุตสาหกรรม การบริการ การสร้างและรักษาความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอันดับแรก (Sukmawati, 2017 อ้างใน วราภรณ์ ด่านศิริ และ ชัชวาล สิทธิวงษ์, 2566) สามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดการกลับมาใช้บริการเดิมซ้ำ ๆ จนเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จในอนาคตของธุรกิจได้โดยจะเป็นตัววัดว่าลูกค้ามีการตอบสนองที่ดีในอนาคตต่อกิจการ (Assauri, 2012 อ้างใน วราภรณ์ ด่านศิริ และ ชัชวาล สิทธิวงษ์, 2566) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นคุณค่าและหัวใจสำคัญที่ช่วยสร้างผลลัพธ์ที่ดีต่อกิจการ (Greenland & Looney, 2007 อ้างใน วราภรณ์ ด่านศิริ และ ชัชวาล สิทธิวงษ์, 2566) ทั้งนี้ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นนั้นจะช่วยนำไปสู่การสร้างผลกำไรที่สูงมากขึ้น โดยมาจากความเต็มใจจ่ายในราคาที่สูงขึ้น เพื่อแลกกับสินค้าและบริการที่พึงพอใจต่อความต้องการของตนเอง ดังนั้น การรักษามาตรฐานลูกค้าและสร้างผลกำไรระยะยาว ควรมุ่งเน้นไปที่การสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น (Bolton & Drew, 1994; Fornell, 1992 อ้างใน วราภรณ์ ด่านศิริ และ ชัชวาล สิทธิวงษ์, 2566)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 อ้างใน เกียรติพงษ์ มูลโพธิ์, 2555) ได้ให้ความหมายของ "ความพึงพอใจ" ซึ่งแปลว่า "ระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" และในที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ คือ "ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินสิ่งที่ได้รับหลังจากสถานการณ์การซื้อสิ่งนั้น ๆ และได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แยกออกเป็นความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกที่บวก ความรู้สึกที่ลบ และความสุขเป็นส่วนหนึ่งของระบบซึ่งเกิดจากความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจที่เน้นทางบวกมีน้ำหนักมากกว่าความรู้สึกในทางลบ นั่นหมายความว่าความพึงพอใจเป็นสถานะความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังในบางครั้ง

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวอำนวยการความสะดวกที่สำคัญสำหรับคุณภาพความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ระหว่างลูกค้า มีส่วนทำให้สภาพการทำงานดีขึ้นในภาคส่วนโลจิสติกส์และการรับรู้ของสังคม (Social awareness) ที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการรับรู้ต่อ ๆ กันและเกิดความรู้สึกชื่นชมต่อกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ผู้อุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน (Ali, Gruchmann & Melkonyan, 2022)

อุทัย พรรณสุใจ (2545 อ้างใน ภราดร เอี่ยมสุพรรณ, 2562) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในรูปแบบของความรักชอบ, ความยินดีเต็มใจ, หรือมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์, ความรู้สึก, และทัศนคติของบุคคล ความรู้สึกที่เกิดขึ้นสามารถเป็นทิศทางบวกหรือลบได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้อง การประเมินค่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจ

ธีรภินันท์ วัฒนวิทย์ (2547 อ้างใน ภราดร เอี่ยมสุพรรณ, 2562) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกที่พึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือเป็นไปตามคาดหวังในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวอาจลดลงหากความต้องการหรือคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วนิดา สุทธิช่วย (2556 อ้างใน ภราดร เอี่ยมสุพรรณ, 2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม คือ ความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคล ความพึงพอใจมีส่วนสำคัญต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ และทำให้บุคคลเกิดความสุขสบายใจหรือสุขภาพ ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

ดังนั้นจากงานวิจัยของ ภราดร เอี่ยมสุพรรณ (2562) ได้ให้นิยามโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่สามารถตอบสนองความต้องการตามคาดหวังของตนเอง และทำให้รู้สึกสบายใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง หากสิ่งที่คาดหวังไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ อาจทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรม โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือคาดหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ และทำให้รู้สึกสบายใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเช่น ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจนั้นส่งเสริมให้เกิดความสุขและความพอใจต่อกิจการ

หรือผลลัพธ์ที่ดีต่อธุรกิจ การให้ความสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและเติบโตของธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมบริการ และธุรกิจอื่น ๆ โดยสร้างความพึงพอใจที่สูงและรักษามาตรฐานลูกค้าช่วยเพิ่มความสำเร็จในอนาคตของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจและดูแลลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจที่ช่วยขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจเป็นคุณค่าและหัวใจที่ส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์กับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ส่งเสริมให้กิจกรรมในธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่นและเป็นประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ทำให้บุคคลเกิดความสบายใจส่งผลถึงสุขภาพจิตที่ดี การสร้างความพึงพอใจในลูกค้าช่วยส่งเสริมให้เกิดการกลับมาใช้บริการเดิมซ้ำ ๆ และสร้างสื่อสารแบบปากต่อปากที่สำคัญในการสร้างผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจอีกด้วย

ในการศึกษานี้ ความพึงพอใจของธุรกิจให้เช่าคลังสินค้า จะเน้นศึกษาไปที่ความสุขใจในการมาใช้หรือรับบริการ, สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เสริมสร้างความพึงพอใจของธุรกิจให้เช่าคลังสินค้า เช่น สถานที่ตั้ง คุณภาพการบริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ให้เช่า และการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าจากผู้ให้บริการธุรกิจให้เช่าคลังสินค้า

2.1.2 แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้ให้ความหมายคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารและติดต่อกันระหว่างลูกค้าและพนักงานให้บริการ หรือระบบของผู้ให้บริการกับสินค้า (Gronroos 1990) ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีควรหลีกเลี่ยงข้อบกพร่อง และสามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Kitapci, Akdogan, & Dortyol 2014 อ้างใน วรกมลวรรณ รักษา, 2565) คุณภาพของบริการเป็นปัจจัยที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจ และเป็นปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจเหนือกว่าคู่แข่ง ผู้ให้บริการควรใส่ใจความต้องการ ความรู้สึก หรือปัจจัยใด ๆ ที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ประทับใจ และมีความพึงพอใจเมื่อใช้สินค้าและบริการ ไปจนถึงความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้งาน (ณัฐพัชร ลอประเสริฐ 2549, น. 12 อ้างใน วรกมลวรรณ รักษา, 2565) เมื่อพิจารณาจากการใช้มาตรฐานวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการ นักวิจัย Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (1985) ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้เพื่อประเมินความตั้งใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในธุรกิจบริการ และธุรกิจค้าปลีก และได้ใช้เครื่องมือนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ รู้จัดที่เรียกว่า SERVQUAL นี่เป็นหนึ่งในชุดเครื่องมือที่เป็นที่รู้จัก ต่อมาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้ค่อนข้างสูง จึงปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการให้มีความเหมาะสม ซึ่งเกณฑ์ทั้งหมดจำนวน 5 เกณฑ์ได้รับการกำหนดเอาไว้ แต่ละเกณฑ์ได้ถูกนิยามเป็นเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ

ของบริการ (Zuithaml, Bitner, & Gremler 2006 อ้างใน วรกุลวรรณ รักษา, 2565) ตามที่เกณฑ์ดังกล่าว

1. สิ่งสัมผัสได้เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง คุณภาพของบริการที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพที่ให้บริการ ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ผ่านทางการสัมผัส ตัวอย่างเช่น การตกแต่งสถานที่ บรรยากาศ กลิ่น และเสียง เครื่องมือ อุปกรณ์ และพนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อมรวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร สิ่งสัมผัสได้มีบทบาทในการสร้างความรับรู้ที่ดีและมีผลสำคัญในการพิจารณาของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงคุณภาพในการให้บริการตามที่ได้รับสัญญามาตรฐาน หากบริการไม่สามารถทำตามสัญญาได้ ลูกค้าจะขาดความเชื่อมั่นและเสียความไว้วางใจ ตัวอย่างเช่นการจัดเวลาให้บริการภายใน 45 นาที ความถูกต้องในการให้บริการ

3. การพิจารณาตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง คุณภาพของบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ การช่วยเหลือผู้รับบริการแก้ปัญหา

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง คุณภาพของบริการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถและซื่อสัตย์ในการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึง ทักษะความรู้และความสามารถ เช่นการสื่อสารที่ดี การแก้ปัญหา

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง คุณภาพของบริการในเรื่องของการดูแลและให้ความเอาใจใส่และสนใจต่อลูกค้า ทั้งก่อนให้บริการ ขณะให้บริการ และหลังการให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างของลูกค้า เช่นการจดบันทึกรายละเอียดของลูกค้าที่เคยใช้บริการ การให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา

การบริการ" คือ กระบวนการหรือบริการที่เป็นชื่อนามที่มีคุณค่าที่เชิงนามธรรมซึ่งกลุ่มบุคคลหนึ่งให้กับกลุ่มบุคคลอื่นเพื่อการขาย โดยผู้ให้บริการไม่ให้ลูกค้าเป็นเจ้าของบริการนั้นในรูปแบบที่เป็นจริง กระบวนการการให้บริการอาจมาพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรืออาจไม่มีการบริการเหมือนกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้เช่นเดียวกับสินค้าทั่วไป ดังนั้น การบริการมักเกี่ยวข้องกับการเสนอขายการปฏิบัติงานหรือการกระทำใด ๆ ให้กับกลุ่มอื่น โดยที่ผู้บริโภคจะไม่ครอบครองบริการนั้นอย่างเหมือนกับการครอบครองสินค้า สรุปลแล้ว "การบริการ" หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหรือองค์กรทำขึ้นเพื่อสร้างความสามารถตอบสนองความต้องการและมีประโยชน์ต่อผู้อื่นให้ได้รับความพอใจและความสุข โดยไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ นอกจากนี้ การบริการยังเกิดจากความเอื้ออาทรความร่วมมือเพื่อตอบสนองความต้องการด้วยความสะดวกสบายและเป็นธรรม ตามที่ (Kotler, 2003, p. 167 อ้างใน นพคุณ เดชะผล, 2558)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access): บริการที่ได้รับจะต้องเป็นที่สะดวกในเวลาและสถานที่สำหรับลูกค้า เช่น ไม่ต้องรอนาน และมีทางเลือกที่ตั้งที่เหมาะสมเพื่อเปิดโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication): การอธิบายข้อมูลต้องถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ
 3. ความสามารถ (Competency): บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงาน และมีความถนัดในการทำงาน
 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy): บุคลากรต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นกันเอง รวมถึงมีวิจรรย์ญาณ
 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility): องค์กรและบุคลากรต้องสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้า โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุด
 6. ความไว้วางใจ (Reliability): บริการที่ให้ต้องมีความถูกต้องและมีความเสมอภาค เพื่อสร้างความเชื่อมั่น
 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness): บุคลากรต้องสามารถให้บริการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าโดยรวดเร็วและตามความต้องการ
 8. ความปลอดภัย (Security): การให้บริการต้องปราศจากอันตรายหรือความเสี่ยงต่อสิ่งที่เป็นปัญหา
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible): บริการต้องทำให้ผู้รับบริการหรือบุคคลทั่วไปสามารถคาดการณ์ถึงคุณภาพของบริการได้
 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing Customer): ผู้ให้บริการจะต้องพยายามเข้าใจความต้องการและให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้านั้น ๆ
- ศุภิสรา ศรีอุทราวงศ์ (2565) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะและความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าให้เข้ากับ ความคาดหวัง โดยมุ่งหวังที่จะทำให้ลูกค้าพอใจเกินกว่าที่คาดหวังไว้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งได้ ลูกค้าสามารถประเมินและวัดคุณภาพการให้บริการ จากลักษณะของบริการที่มองเห็นได้ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความตอบสนองต่อคำถามของลูกค้า (Responsiveness) ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) และการให้ความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างค่าคุณภาพของสินค้าและความพึงพอใจของบริการต่อลูกค้า
- คุณภาพของการให้บริการมีความสำคัญอย่างมากและจำเป็นในการให้บริการ ถ้าองค์กรหรือธุรกิจของเราสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้โดยมีประสิทธิภาพ

และคุณภาพ เราจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและมีความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการในอนาคตหรือแนะนำให้คนอื่น ๆ มาใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรหรือธุรกิจเรา

รัสสิญา ศุภชน โชติพงษ์ (2563 อ้างใน ญานวรุตม์ ธนพัฒน์เจริญ, 2564) ได้รวบรวมความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการคือความสามารถในการสร้างบริการที่ประกอบไปด้วยมาตรฐานที่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ลูกค้าพึงพอใจและมีความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะมาก่อนใช้งาน ระหว่างใช้งาน หรือหลังใช้งาน แล้วนอกจากนี้ หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะทำให้สูญเสียความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะในธุรกิจการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึงความสามารถในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ระดับความคาดหวังสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือระดับบริการที่พอใจได้ (Adequate Service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับอย่างน้อยจากผู้ให้บริการ และระดับบริการที่ต้องการ (Desired Service) หมายถึงระดับความคาดหวังที่ผู้รับบริการอยากจะได้รับจากผู้ให้บริการ ดังนั้น คุณภาพของการให้บริการคือการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (ณัฐวรา โบพานิชย์, 2560; ญานวรุตม์ ธนพัฒน์เจริญ, 2564)

ในอีกแง่มุม พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้ให้นิยามของคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอันเป็นสำคัญที่สุดในการทำให้ธุรกิจของเราเหนือกว่าคู่แข่งในการแข่งขัน การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่เราต้องดำเนินการ ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจเมื่อได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของพวกเขาเมื่อพวกเขามีความต้องการที่เกิดขึ้นในสถานที่และรูปแบบที่พวกเขาต้องการ ประกอบด้วย 5 มิติ

1. มิติที่ 1: ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
2. มิติที่ 2: ความไว้วางใจ (Reliability)
3. มิติที่ 3: การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. มิติที่ 4: การประกันคุณภาพ (Assurance)
5. มิติที่ 5: ความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้น โดยสรุปคุณภาพการให้บริการในแง่มุมของการให้บริการคลังสินค้าเช่า หมายถึงระดับของความพึงพอใจและมาตรฐานของบริการที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการเช่า ความภาคภูมิใจในคุณภาพการให้บริการสามารถมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการเช่าหรือธุรกิจนั้น ๆ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาวได้ โดยมุ่งหวังที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ ประกอบด้วย 5 มิติ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง คุณลักษณะของคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นส่วนประกอบของการให้บริการ ลูกค้าสามารถรับรู้ผ่านการ ความเป็นรูปธรรมมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรับรู้ที่ดีและมีผลสำคัญในการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง คุณภาพในการให้บริการตามมาตรฐานที่ได้รับสัญญาไว้ ถ้าบริการไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้ ลูกค้าอาจขาดความเชื่อมั่นและไม่ไว้วางใจ

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง คุณภาพของบริการในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการช่วยเหลือลูกค้าในการแก้ไขปัญหา

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง คุณภาพของบริการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้และความสามารถ

5. ความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) คุณภาพของบริการในเรื่องของการดูแลและให้ความสนใจต่อลูกค้า ทั้งก่อนให้บริการ ขณะให้บริการ และหลังการให้บริการ

2.1.3 แนวคิดเรื่องความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น (Trust worthiness) คือ การลดความกังวลหรือความไม่มั่นใจในการตัดสินใจใช้บริการ เกิดจากประสบการณ์การรับบริการที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ลูกค้าเกิดความเชื่อใจและไว้วางใจกับผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการรับบริการอย่างแน่นอน ส่งผลให้เกิดความมั่นใจและพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ในระยะยาว ทั้งนี้ ธุรกิจแอปพลิเคชันจัดส่งอาหารสามารถให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้าผ่านการจัดส่งที่ถูกต้องตามคำสั่งซื้อ จัดส่งตรงตามเวลา มีคุณภาพการให้บริการระดับสูง มีช่องทางติดต่อสื่อสารสะดวก ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกกังวลในการใช้งาน (Gwinner et al., 1998 อ้างใน วราภรณ์ ด่านศิริ และชัชวาล สิทธิวงษ์, 2566)

ทฤษฎีความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ เป็นกรอบความคิดที่สำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความเป็นธรรมและความซื่อสัตย์ของบุคคลหรือองค์กร มั่นเน้นในการเสริมสร้างความเชื่อดีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในที่ต่าง ๆ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีและความร่วมมือที่สูงขึ้น

ทฤษฎีความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของ Mayer, Davis, and Schoorman ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความเชื่อดี (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995 อ้างใน พงษ์สันดี ต้นหยง และจันทนา พงศ์สิทธิกาญจนา, 2566) ซึ่งได้แก่

ความเชื่อมั่นในความชำนาญและความสามารถ (Trust in Competence): เกี่ยวกับความเชื่อในความสามารถและความชำนาญทางวิชาชีพของบุคคลหรือองค์กร ซึ่งผู้คนมักจะมี faith เชื่อว่าผู้ที่มีความชำนาญและความสามารถทำงานได้อย่างดีจะปฏิบัติตามคำสัญญาหรือตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

ความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์และความตรงไปตรงมา (Trust in Integrity): เกี่ยวกับความเชื่อในความซื่อสัตย์และความเที่ยงตรงในการกระทำของบุคคลหรือองค์กร ผู้คนมักจะมี faith เชื่อว่าบุคคลหรือองค์กรที่มีความซื่อสัตย์จะปฏิบัติตามคำสัญญาและเกณฑ์จริยธรรม

ความเชื่อมั่นในการมีอุปสรรคและการปกป้อง (Trust in Benevolence): เกี่ยวกับความเชื่อในความเป็นที่พึ่งและการปกป้องที่จะได้รับจากบุคคลหรือองค์กร ในกรณีที่เกิดปัญหาหรืออุปสรรค

Morgan and Hunt (1994); Ganesan and Hess (1997 อ้างใน Ali, Gruchmann, & Melkonyan, 2022) กล่าวว่าความเชื่อมั่น หมายถึง การมีผลกระทบต่อความมุ่งมั่นของฝ่ายในการร่วมมือ โดยมีส่วนร่วมใน 1) การลดความเสี่ยง 2) การเพิ่มความมั่นใจของลูกค้าในความเชื่อว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้น ๆ จะถูกแก้ไขในระยะยาว และ 3) การลดค่าใช้จ่ายในธุรกรรม หากมีความเชื่อมั่นที่ดีแล้วจะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในช่องทางการค้า แสดงให้เห็นถึง ศักยภาพประสิทธิภาพที่แข็งแกร่งจากความเชื่อมั่นไปสู่ความมุ่งมั่นบวก (Morgan & Hunt, 1994; Ganesan & Hess, 1997 อ้างใน Ali, Gruchmann, & Melkonyan 2022 อ้างอิงถึง)

จากงานวิจัย นฤมล จันทร์ไมตรี (2565) ความเชื่อมั่น ถูกนิยามว่า เป็นความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเต็มใจ รวมถึงความไว้วางใจยังสามารถอธิบายได้ว่าเป็น ความคาดหวังหรือเป็นสิ่งที่ตัดสินใจพฤติกรรมของลูกค้า หากผู้ให้บริการหรือตราสินค้าใดสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าได้ ก็จะเป็นแรงผลักดันที่จะกระตุ้นอารมณ์ให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดี นำไปสู่พฤติกรรมเชิงบวกคือการเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าหรือบริการได้ แต่ในทางกลับกันหากผู้ให้บริการไม่ สามารถสร้างความเชื่อใจกับลูกค้าได้ ก็เป็นการยากที่จะทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีจนนำไปสู่การ ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้ (นฤมล จันทร์ไมตรี, 2565)

อนัญญา อุทัยปรีดา (2558 อ้างใน สุจิตรา เอี่ยมสำอาง, 2561) ความเชื่อมั่น คือ การวิเคราะห์และประเมินความสามารถของสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ในด้านของการตอบโต้หรือตอบสนองต่อตามความคาดหวังหรือความต้องการของตัว ผู้บริโภค ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทนั้น จึงเป็นความรู้สึกจากภายในของผู้บริโภค ซึ่งจะเกี่ยวกับ ความมั่นใจในส่วนของการตอบสนอง และด้านของความปลอดภัยที่ตัวผู้บริโภคพึงจะได้รับจากตัว ผลิตภัณฑ์หรือสินค้า เมื่อสินค้าตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง จึงก่อให้เกิด เป็นความเชื่อมั่นในคุณภาพตราสินค้าหรือต่อตราบริษัทของผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้น (อนัญญา อุทัยปรีดา, 2558 อ้างใน สุจิตรา เอี่ยมสำอาง, 2561)

ในอีกแง่มุม ความเชื่อมั่น หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีการตรวจสอบการบริการ การตรวจสอบพนักงาน และมีการติดตามข้อมูล มีความถูกต้องแม่นยำในการส่งมอบได้ตรงตาม ความต้องการ ของลูกค้า มีเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ ที่มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย มีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการมากที่สุด การส่งมอบถูกต้องตามที่และตรงตามเวลา นัดหมาย และท้ายที่สุด การส่งมอบข้อมูลด้วยความแม่นยำ (ขวัญเรือน มาลากุล ณ อุทยา, 2562)

ความเชื่อมั่นด้านการให้เช่าสินค้า ประกอบด้วย ความเชื่อถือในภาพลักษณ์ ของบริษัท ผู้ให้บริการ และความเชื่อถือในความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ผู้เช่าใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เน้นไปทางภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า (นันทิญา เต็มมูล และกรเอก กาญจนโกสิน, 2561)

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีความเชื่อมั่น (Trustworthiness) คือ ความมั่นใจในการให้ความเชื่อถือและความน่าเชื่อถือในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งเกิดจาก ประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ลูกค้ามีความเชื่อใจและไว้วางใจใน ผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการรับบริการอย่างแน่นอน สิ่งนี้ส่งผลให้เกิดความมั่นใจและสร้างความสัมพันธ์ ที่แข็งแกร่งในระยะยาวระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ซึ่งความเชื่อมั่นดังกล่าวเป็นผลมาจากการปฏิบัติ ตามคำสัญญาและเป็นธรรมเนียมในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงตามคำสั่งซื้อ การส่งมอบข้อมูลที่ดี การป้องกันข้อผิดพลาด และการส่งมอบตรงตามเวลา นอกจากนี้ยังเน้นให้มีคุณภาพการให้บริการ ระดับสูงและช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกกังวลในการใช้บริการ

ดังนั้น ความเชื่อมั่นของการให้เช่าคลังสินค้า (Warehouse Rental Services) นั้นสำคัญ อย่างมากเพื่อให้ธุรกิจของคุณเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพและความเรียบร้อยการจัดการสินค้า และสิ่งของต่าง ๆ ที่ต้องเก็บรักษาใน โกดังนั้น ๆ ดังนั้นงานวิจัยนี้เน้นที่จะศึกษา ให้ความสำคัญใน เรื่องต่อไปนี้อย่างยิ่งเมื่อพิจารณาเลือกบริการเช่าคลังสินค้า ความเชื่อถือในบุคคลหรือบริษัทผู้ให้เช่าคลังสินค้า ประกอบด้วย ภาพลักษณ์และมุมมองที่ดีของบริษัท ความน่าเชื่อถือในการตรวจสอบการบริการ การตรวจสอบพนักงาน และมีการติดตามข้อมูล มีความถูกต้องแม่นยำในการส่งมอบโกดังตาม ความต้องการ ของลูกค้า มีความสามารถในการจัดส่งที่ตรงตามเวลานัดหมาย การส่งมอบข้อมูลด้วย ความแม่นยำ ซึ่งความเชื่อถือในบุคคลหรือบริษัทเช่าโกดังเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นอารมณ์ให้กับลูกค้า มีทัศนคติที่ดี นำไปสู่พฤติกรรมเชิงบวกในการเลือกเช่าโกดังและใช้บริการของบริษัทนั้น ซึ่งการสร้าง ความเชื่อถือในบริษัทเช่าโกดังจำเป็นต้องมีการปฏิบัติตามคำสัญญาและเป็นธรรมเนียมในการให้บริการ และมีคุณภาพการให้บริการระดับสูงเพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจและไว้วางใจในผู้ให้เช่า รวมถึง การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภค บุคคลหรือบริษัท สามารถสร้างความไว้วางใจให้กับ ลูกค้าได้ ก็จะเป็นแรงผลักดันที่จะกระตุ้นอารมณ์ให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดี นำไปสู่พฤติกรรมเชิงบวก คือการเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าหรือบริการได้ แต่ในทางกลับกันหากผู้ให้บริการ ไม่สามารถสร้างความเชื่อถือกับลูกค้าได้

ก็เป็นการยากที่จะทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีจนนำไปสู่การ ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ความเชื่อมั่นของการส่งมอบข้อมูลของระหว่างผู้ให้และผู้รับ หมายถึงการสร้าง ความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ ในกระบวนการส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งลูกค้ามีความเชื่อในความแม่นยำของการส่งมอบข้อมูล โดยความเชื่อถือนี้เกิดจากการมีเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการส่งมอบข้อมูล มีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ความปลอดภัยของข้อมูลในกระบวนการมากที่สุด และท้ายสุดความเชื่อในความซื่อสัตย์และความเที่ยงตรงในการกระทำของบุคคลหรือองค์กร คนส่วนใหญ่ มักจะเชื่อว่าบุคคลหรือองค์กรที่มีความซื่อสัตย์จะปฏิบัติตามคำสัญญาและเกณฑ์จริยธรรมอย่างเคร่งครัด และเที่ยงตรง

2.1.4 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Effectiveness)

ขวัญเรือน มาลากุล ณ อยุธยา (2562) ได้ให้ความหมายคำว่า เทคโนโลยีและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ว่า "เทคโนโลยี" เกิดมาจากคำว่า "Technic" หรือ "Techno" ซึ่งหมายถึงวิธีการหรือการจัดแบ่งเป็นระบบ ร่วมกับคำว่า "logy" ซึ่งแปลว่า "ศาสตร์" หรือ "วิทยาการ" ดังนั้นคำว่า "เทคโนโลยี" แสดงถึงการศึกษาและการประยุกต์หลักการในแง่ของวิทยาศาสตร์ การออกแบบระบบ หรือการจัดระบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดระบบใหม่และเป็นระบบที่สามารถใช้ตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ คำว่า "เทคโนโลยี" แสดงถึงการวิเคราะห์และการประยุกต์หลักการทางวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์เพื่อเข้ามาใช้ในระบบต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดการจัดระบบหรือการจัดแจงสิ่งต่าง ๆ เข้ารวมกันเพื่อให้ได้ระบบที่สามารถใช้งานตามวัตถุประสงค์หรือความตั้งใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการและการสื่อสาร ในสถานศึกษา โดยรวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่อต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ชญญักษ์ บุญตามหนูน (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี เป็นคำนิยามที่อ้างถึงความสามารถของเทคโนโลยีในการทำงานหรือใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเป็นการวัดถึงความสามารถของเทคโนโลยีในการทำงานหรือใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยมักเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพที่มีต่อผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ต้องการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อาจเป็นการลดการสูญเสียทรัพยากรหรือเวลาที่เกิดขึ้นในกระบวนการหรือการดำเนินงานต่าง ๆ โดยประโยชน์เหล่านั้นทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือ องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งเป็นบริบทด้านเทคโนโลยี

ฐานมาศ ศรีเยี่ยมกุล (2563) ได้ให้ความหมายในอีกแง่มุมของประสิทธิภาพของเทคโนโลยี โดยเกิดจากแรงขับเคลื่อนที่มาจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของผู้สร้างและออกแบบ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้นคือ

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy): คือความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีที่ใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจแสดงพฤติกรรมและการใช้เทคโนโลยีได้ ความเชื่อนี้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความรู้ถึงประโยชน์และความสามารถที่ผู้ใช้คิดว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy): หมายถึงความสะดวกในการใช้ระบบ เช่น ความง่ายในการใช้งาน ความชัดเจนและความเข้าใจง่ายเมื่อมีการใช้งาน เนื่องจากความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

สภาพสิ่งแวดล้อมที่สะดวก (Facilitating Conditions): หมายถึงความเชื่อของแต่ละบุคคลที่การมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดีจะเพิ่มความสะดวกและส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยเช่นการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองและสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับผู้ใช้งาน การที่เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้นั้นไปพร้อมกับความคาดหวังในประสิทธิภาพและความคาดหวังในความพยายามในการใช้งาน พร้อมกับสภาพสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการใช้งานและทำให้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานเป็นสิ่งที่สะดวกและเข้าใจได้ง่าย และจะช่วยส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีในทางที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพสูงขึ้นได้

ในอีกแง่มุมเกียรติศักดิ์ อ่อนศรี (2564) ให้ความหมายเทคโนโลยี หมายถึง การสร้างสรรค์ขึ้นโดยมนุษย์เพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการ แบ่งเป็นเทคโนโลยีที่สามารถจับต้องได้ เช่น รถยนต์และยานอวกาศ และเทคโนโลยีที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ทฤษฎี กฏ และหลักสูตร (วุฒิชัย แม้นรัมย์, 2563 อ้างใน เกียรติศักดิ์ อ่อนศรี, 2564) ส่วน สุदारัตน์ ศรีสมบัติ (2553) อ้างอิงในเกียรติศักดิ์ อ่อนศรี, 2564 ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT ว่าเป็นการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาปรับใช้เพื่อพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ส่วน "สารสนเทศ" คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการนำข้อมูลผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดเป็นสารสนเทศ ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาปรับประยุกต์เพื่อใช้สร้างหรือจัดการสารสนเทศอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ ICT คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและข่าวสาร โดยมีการวิเคราะห์และประมวลผล รวมถึงการรับส่งข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) บุคลากร (Peopleware) และข้อมูล (Data) ในบรรดาประเภทของเทคโนโลยีนี้ ฮาร์ดแวร์เป็นอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่ประกอบกันเพื่อสร้างคอมพิวเตอร์ เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด และจอแสดงผล

ซอฟต์แวร์เป็นชุดคำสั่งที่สร้างขึ้นในคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สำหรับการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ เพื่อวางแผน ออกแบบ และพัฒนาระบบต่าง ๆ ข้อมูลเป็นตัวอักษร ตัวเลข ภาพ และเสียงที่นำเข้ามาใช้ในระบบคอมพิวเตอร์ โดยจะเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งหมดนี้มีหน้าที่สร้างความเป็นประโยชน์และการใช้งานที่มีประสิทธิภาพเมื่อนำมาปรับใช้ในการจัดการสารสนเทศและการสื่อสารในหลากหลายแวดวง อย่างเช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้นประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีคือความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ที่มีประโยชน์และการใช้งานที่มีประสิทธิภาพเมื่อนำมาปรับใช้ในการจัดการสารสนเทศและการสื่อสารในหลากหลายแวดวง

ธนภรณ์ แสงโชติ (2561) ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีคือความสามารถในการเข้าถึงระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้งานที่ง่าย และมีระบบความปลอดภัย ซึ่งส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่สามารถมีผลกระทบต่อผู้ใช้ตัดสินใจใช้งานระบบนี้ โดยจำเป็นต้องออกแบบระบบให้มีความน่าเชื่อถือและสะดวกสบายในการใช้งานตามนัยของวิจารณ์จาก DeLone and McLean, 2003 อ้างใน ธนภรณ์ แสงโชติ, 2561) นอกเหนือจากมาตรการทั่วไปนี้ยังมีมาตรการเฉพาะเพื่อตรวจสอบลักษณะเฉพาะของส่วนของภาคธนาคาร รวมถึงกระบวนการทำธุรกรรมทางการเงินที่จะต้องประกอบด้วยความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การพิสูจน์ตัวตน, การปรับแต่ง, การกู้คืนข้อมูล และปัจจัยการรวมกัน ผ่านการตรวจสอบและนำมาประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพและความถูกต้องของระบบ ได้แก่

1. ความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง การรักษาข้อมูลด้านความเป็นส่วนตัวในกระบวนการทำธุรกรรมทางการเงิน (Sá et al., 2016 อ้างใน ธนภรณ์ แสงโชติ, 2561)
2. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินต้องมีระบบที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการใช้งานอย่างมาก (Yang et al., 2004 อ้างใน ธนภรณ์ แสงโชติ, 2561)
3. ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการและความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการ (Zhou, 2012 อ้างใน ธนภรณ์ แสงโชติ, 2561)
4. รูปแบบของระบบ (Design) หมายถึง การมีความเฉพาะตัวหรือความเป็นเอกลักษณ์ และการนำเอกลักษณ์ของศิลปะและองค์ประกอบต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนผสมในระบบ (ธนภรณ์ แสงโชติ, 2561)

จากการทบทวนงานวิจัย สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีคือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้สร้างผลลัพธ์หรือผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยประสิทธิภาพนี้สามารถมาจากการลดการสูญเสียทรัพยากร (เช่น เวลา และค่าใช้จ่าย) หรือการเพิ่มผลผลิตในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการและประสิทธิภาพของผู้ใช้งานอีกด้วย ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีส่งผลให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดความซับซ้อน และเพิ่มคุณภาพของผลผลิตหรือบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้หรือตลาดเป้าหมาย

2.1.5 แนวคิดเรื่อง ประสิทธิภาพการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency)

ธนสาร พานิชยากรณ์ (2562) กล่าวว่า การขนส่ง (Transportation) ในทางรวมแปลว่าการเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายคน นั้นหมายถึงการขนส่งผู้โดยสารเป็นส่วนใหญ่ และในกรอบของการจัดการการขนส่ง ในกรณีนี้จะเน้นไปที่การขนส่งสินค้าหรือบริการ (สมชาย ปฐมศิริ, 2552 อ้างใน ธนสาร พานิชยากรณ์, 2562) เป้าหมายหลักของการจัดการการขนส่งคือการทำให้การขนส่งมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Efficiency Transportation) คือ การควบคุมและจัดการกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการที่ทำให้มีประสิทธิภาพและประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

การขนส่งที่มีอิทธิพลต่อสังหาริมทรัพย์ให้เข้า การขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการมักจะให้ความสำคัญในการเลือกพื้นที่เช่าคลังสินค้าอุตสาหกรรม เนื่องจากการเลือกสถานที่ของคลังสินค้าในพื้นที่ที่มีการขนส่งสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ใช้ระยะเวลาในการขนส่งน้อย ย่อมส่งผลต่อต้นทุนของสินค้าและบริการ ดังนั้น ในแหล่งคลังสินค้าให้เช่าที่มีระบบการขนส่งที่สะดวก เข้าถึงง่ายย่อมส่งผลอัตราค่าเช่าในพื้นที่นั้น ๆ สูงกว่าพื้นที่เข้าถึงได้ยาก และใช้ระยะเวลาในการขนส่งที่นานกว่า อันเนื่องมาเป็นที่ต้องการและสามารถลดต้นทุนให้ผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี (นิวัฒน์ อีโน 2558, อ้างใน มณีสรา บารมีชัย, 2552)

สมชาย ปฐมศิริ (2552 อ้างใน ธนสาร พานิชยากรณ์, 2562) ได้ให้ความหมายของการขนส่ง (Transportation) ได้แสดงถึงกระบวนการของการย้ายยักซ์ (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งอื่น ๆ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายบุคคล จะเป็นการขนส่งผู้โดยสารเป็นส่วนใหญ่ และในเงื่อนไขของการจัดการการขนส่ง นั้นมักมีการขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นส่วนหนึ่ง (สมชาย ปฐมศิริ, 2552) ประสิทธิภาพของการจัดการการขนส่งนั้นก็อยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพในการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการไปยังจุดหมาย

ในงานวิจัยของวสิน แยม นพวงศ์ (2554 อ้างใน ธนกร เหมือนใจ, 2562) เขาได้กล่าวถึงว่าการขนส่งหมายถึงการเคลื่อนย้ายสินค้า บุคคล หรือบริการจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยเป็น

การสร้างมูลค่าเพิ่มหรือประโยชน์ต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของเวลา สถานที่ และปริมาณ การขนส่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในระบบโลจิสติกส์

เอกสิทธิ์ คงทอง, (2556 อ้างใน ธนกร เหมือนใจ, 2562) ได้กล่าวถึงว่าการขนส่งเป็นกระบวนการหนึ่งในวงจรธุรกิจของสินค้าที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากสินค้าต้องถึงมือผู้บริโภคหรือลูกค้าอย่างปลอดภัยและตรงเวลา ซึ่งต้องพึงใช้การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการกิจการต้องเข้าใจระบบและกระบวนการการจัดส่งอย่างดี เพื่อที่จะตัดสินใจเลือกสรรสินค้าและวิธีการจัดส่งที่เหมาะสมและประหยัดต้นทุนให้กับผู้ประกอบการและเจ้าของสินค้าในเวลาเดียวกัน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ ครอบคลุมหลายฝ่ายตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบ การบรรจุ การขนถ่าย กระบวนการส่ง-รับ ถึงโครงสร้างพื้นฐานทางการขนส่งต่าง ๆ ทั้งระบบถนน ระบบราง ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ท่าอากาศยาน ท่าอากาศยาน และโรงเก็บสินค้า เป็นต้น ค่าใช้จ่ายด้านการขนส่งจะลดลงเมื่อการขนถ่าย และการนำส่งผลิตภัณฑ์ถึงจุดหมายเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สูญเสียน้อย และสินค้าถึงมือผู้รับตามเวลาเป็นอย่างดี

เป้าหมายของการจัดการการขนส่ง (เบญจพร สุวรรณแสนทวี, 2557 อ้างใน ธนกร เหมือนใจ, 2562) ประกอบด้วย ดังนี้

เพื่อลดต้นทุน: การจัดการการขนส่งที่ดีจะช่วยลดต้นทุนให้กับธุรกิจ โดยการปรับปรุงกระบวนการและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การขนถ่ายสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน: การจัดการการขนส่งที่ดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร โดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนทรัพยากร และเพิ่มการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้มากขึ้น

เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า: การจัดการการขนส่งที่ดีช่วยสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยให้บริการที่ตรงต่อเวลาและมีคุณภาพเสมอ

เพื่อเพิ่มกำไร: การจัดการการขนส่งที่ดีช่วยเพิ่มกำไรให้กับธุรกิจ ไม่ว่าจะโดยการเพิ่มรายได้จากลูกค้าที่ใช้บริการมากขึ้น หรือการลดต้นทุนในกระบวนการขนส่ง

เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน: การปรับปรุงระบบการจัดการการขนส่งช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน โดยลดความเสี่ยงในการสูญเสียน้ำหรือเสียหายในการขนส่ง

ประสิทธิภาพของการขนส่ง (Efficiency Transportation) คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2550 อ้างใน ธนกร เหมือนใจ, 2562) ซึ่งตามหลักของการขนส่งแล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550, น. 30-36) ประกอบด้วยหลักการดังต่อไปนี้

- ความรวดเร็ว: การขนส่งที่รวดเร็วช่วยให้สินค้าถึงตลาดได้เร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการ

- การประหยัด: การขนส่งที่ประหยัดช่วยลดต้นทุนการขนส่งและราคาค่าบริการ

- ความปลอดภัย: การขนส่งที่ปลอดภัยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและสร้างความมั่นใจในระบบการขนส่ง
- ความสะดวกสบาย: การขนส่งที่มีความสะดวกสบายช่วยให้การขนส่งสินค้าเป็นไปอย่างราบรื่นและสะดวกสบายสำหรับผู้ให้บริการ
- ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา: การขนส่งที่มีความแน่นอนในการส่งมอบสินค้าตรงตามเวลาและความต้องการ

ดังนั้น การพัฒนาการขนส่งมุ่งเน้นให้การขนส่งมีคุณภาพมากที่สุด โดยเน้นคุณสมบัติต่าง ๆ เพื่อให้การขนส่งมีประสิทธิภาพในเรื่องของเวลา ต้นทุน ความปลอดภัย ความแน่นอนและความสะดวกสบายในการทำงาน

ศิริวรรณ กาวีชา (2563) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) หมายถึงการพัฒนากระบวนการขนส่งเพื่อให้มีคุณภาพมาตรฐานและประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งความหมายนี้ถูกกำหนดโดยหลักการขนส่งว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2556 อ้างใน ศิริวรรณ กาวีชา, 2563)

- ความรวดเร็ว: สามารถเข้าถึงตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี โดยมีคุณภาพและความสดใสเหมือนสินค้าและบริการที่ถูกผลิตขึ้น
- การประหยัด: ผู้ให้บริการขนส่งควรพยายามลดต้นทุนการขนส่งเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดในการเรียกเก็บค่าบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ให้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ่ายค่าบริการหรือค่าระวางด้วย
- ความปลอดภัย: ความปลอดภัยของสินค้าและยานพาหนะใช้ในการขนส่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งรวมถึงวิธีป้องกันการสูญเสียน้ำหนักของสินค้า และความปลอดภัยของยานพาหนะเพื่อให้ระบบการขนส่งและผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่น
- ความสะดวกสบาย: ให้ความสะดวกและความสบายแก่ผู้ให้บริการหรือให้ความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ ซึ่งรวมถึงการมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในยานพาหนะเพื่อให้การเคลื่อนย้ายเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา: ตามกำหนดเวลาเป็นเรื่องสำคัญสำหรับระบบการขนส่ง การมีกำหนดการเดินทางที่แน่นอน และคงที่เวลาเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ระบบการขนส่งมีประสิทธิภาพ

การขนส่งแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการขนส่งทางน้ำ ทางถนน ทางรถไฟ ทางอากาศ และทางท่อ และการเลือกใช้วิธีการขนส่งเหมาะสมตามธุรกิจของแต่ละบริษัท การเลือกวิธีการขนส่งเป็นการเลือกรูปแบบที่เหมาะสมซึ่งควรคำนึงถึงคุณลักษณะของแต่ละรูปแบบการขนส่ง

(กรมศุลกากร, 2557 อ้างใน ศิริวรรณ กาวีชา, 2563) โดยในการศึกษานี้มุ่งหวังการศึกษาการขนส่งทางถนนเป็นหลัก ซึ่งหมายถึงการเคลื่อนย้ายสินค้าผ่านทางถนน ซึ่งมีความสำคัญในการเข้าถึงท่าเรือและท่าสินค้า (ตามที่ถนนจะมี) หรือที่เรารู้จักกันด้วยคำว่า Door-to-Door โดยมีพื้นฐานเป็นระบบถนนอันเป็นที่สำคัญ

การขนส่งในมุมมองของงานวิจัยนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมจะตีความได้ว่า บทความเกี่ยวกับการขนส่งมีความหมายว่าเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งอื่น ๆ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายบุคคล นั้นหมายถึงการขนส่งผู้โดยสารเป็นส่วนใหญ่ และในกรอบของการจัดการการขนส่งมักเน้นไปที่การขนส่งสินค้าหรือบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการการขนส่งเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการไปยังจุดหมายและให้ความสำคัญกับประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย หลักการและเป้าหมายของการจัดการการขนส่งประกอบด้วย เพื่อลดต้นทุน, เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน, เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า: การจัดการการขนส่งที่ดีช่วยสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยให้บริการที่ตรงต่อเวลาและมีคุณภาพเสมอ, เพื่อเพิ่มกำไร: การจัดการการขนส่งที่ดีช่วยเพิ่มกำไรให้กับธุรกิจ ไม่ว่าจะโดยการเพิ่มรายได้จากลูกค้าที่ใช้บริการมากขึ้น หรือการลดต้นทุนในกระบวนการขนส่ง, เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน: การปรับปรุงระบบการจัดการการขนส่งช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน โดยลดความเสี่ยงในการสูญเสียชีวิตหรือเสียหายในการขนส่ง

เพื่อให้การขนส่งมีประสิทธิภาพ (Efficiency Transportation) นั้นมีหลักการหลายอย่าง เช่น ความรวดเร็วในการส่งสินค้า, การประหยัดทรัพยากร, ความปลอดภัยในการขนส่ง, ความสะดวกสบายสำหรับผู้ใช้บริการ, และความแน่นอนในการทำงาน เพื่อให้ได้การเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการที่เสถียรและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ประสิทธิภาพของการขนส่งจะถือว่าสำเร็จเมื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบโลจิสติกส์ได้อย่างเห็นได้ชัดและสร้างผลประโยชน์ที่สูงสุดให้กับธุรกิจและลูกค้า

2.1.6 แนวคิดเรื่องราคา

พรพิสิฐ พรชัยพฤกษ์ (2563) ได้นิยามคำว่า ราคา (Price) หมายถึง มูลค่าทางการเงินของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าต้องชำระเมื่อเลือกเช่าและซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ลูกค้ามักมีการเปรียบเทียบความคุ้มค่า (Value) ของสินค้าและบริการกับราคา (Price) ที่เสนอให้ หากคุณค่าที่รับรู้มากกว่าราคาที่ต้องจ่ายลูกค้าก็จะตัดสินใจเช่าหรือซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ดังนั้น การกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับสินค้าและบริการควรเป็นชัดเจนและเข้าใจง่ายเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถเห็นความคุ้มค่าของสินค้าหรือ

บริการในระดับที่แตกต่างกันได้ การกำหนดราคาต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อกลยุทธ์ด้านราคา ซึ่งประกอบด้วย (1) สถานการณ์และลักษณะการแข่งขันในตลาด (2) ต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม (3) คุณค่าที่รับรู้ได้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และ (4) ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ด้านราคา

โดยธุรกิจที่ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนแล้วจำเป็นต้องดำเนินการต่อไปด้วยการกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับผลิตภัณฑ์ที่ต้องการนำเสนอขาย ก่อนที่จะกำหนดราคาสินค้า ธุรกิจควรมีเป้าหมายเพื่อต้องการกำไรหรือขยายส่วนแบ่งตลาด (Market Share) หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ นอกจากนี้ยังต้องใช้กลยุทธ์ในการกำหนดราคาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมายและทำให้เกิดความยอมรับจากตลาดและแข่งขันกับคู่แข่งได้ กลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือที่คู่แข่งนำมาใช้เพื่อให้ผลอย่างรวดเร็ว โดยตัวอย่างของกลยุทธ์ราคาอาจเป็นการลดราคา เพื่อตั้งราคาสินค้าให้สูงสำหรับสินค้าที่มีคุณสมบัติพิเศษ การตั้งราคาโดยใช้หลักจิตวิทยา หรือการตั้งราคาสินค้าโดยให้สินเชื่อหรือนโยบายการให้ส่วนลดเงินสด ส่วนลดการค้า หรือส่วนลดปริมาณ และธุรกิจยังต้องคำนึงถึงกฎระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อราคา ซึ่งมูลค่าผลิตภัณฑ์จะมีต้นทุนในรูปของเงินที่ลูกค้าต้องชำระ ลูกค้าจึงมักทำการเปรียบเทียบความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะตัดสินใจเช่าหรือซื้อ

วูทพงศ์ ตากเจริญ (2563 อ้างใน พรพิสิฐ พรชัยพฤกษ์, 2563) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านราคา (Price) ซึ่งเป็นค่าเงินของผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามักทำการเปรียบเทียบความคุ้มค่า (Value) กับราคา (Price) ของสินค้าและบริการ หากค่าความคุ้มค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจเช่าหรือซื้อสินค้านั้น การกำหนดราคาควรเป็นชัดเจน และเหมาะสม ง่ายต่อการจำแนกสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงในการกำหนดราคาขายมีดังนี้

1. ต้นทุนประกอบด้วย ต้นทุนค่าที่ดินและการพัฒนาที่ดิน เช่น ค่าที่ดิน ค่านายหน้า ค่าถมที่ดิน ค่าสร้างถนน ค่าติดตั้งเสาไฟฟ้า ค่าระบบท่อประปา เป็นต้น และต้นทุนค่าก่อสร้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าใช้จ่ายในการบริหาร โครงการ ค่าใช้จ่ายทางการตลาด ค่านายหน้า พนักงานขาย เป็นต้น

2. การแข่งขันในตลาด การกำหนดราคาของโครงการที่เปิดขายในช่วงเวลาที่มีคู่แข่งทางตรงเปิดขายอยู่ ต้องพิจารณาคู่แข่งเป็นหลัก โดยใช้ราคาคู่แข่งเป็นราคาอ้างอิง โดยเฉพาะคู่แข่งที่เป็นผู้นำตลาดในส่วนนั้น ควรตั้งราคาให้เหมาะสมและจูงใจลูกค้า หากกำหนดราคาเท่ากันก็ต้องเสนอทำเลที่ดีกว่าหรือขนาดพื้นที่ที่มากกว่า

3. อุปสงค์และกำลังซื้อของลูกค้า ปัจจัยต่าง ๆ เช่น รายได้ส่วนบุคคล รายได้ครัวเรือน ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภค การจ้างงาน เป็นต้น ถ้าในส่วนตลาดที่ผู้ประกอบการเปิดขายอยู่มีอุปสงค์

มากกว่าอุปทาน จะเกิดภาวะแย่งกันจองเช่าหรือซื้อจนมีการซื้อขายใบจองเพื่อเกิดกำไรในราคาสูง การกำหนดราคาสูงกว่าราคาตลาดก็สามารถทำได้

ราคา คือ คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน การตั้งราคาของสินค้าเป็นการกำหนดค่าให้กับสินค้าด้วยเงิน ลูกค้าน่าจะเปรียบเทียบระหว่างค่าความคุ้มค่าของสินค้ากับราคาที่ต้องจ่าย ถ้าค่าความคุ้มค่ามากกว่าราคา ลูกค้าน่าจะตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์ในเรื่องราคาควรพิจารณา ค่าความคุ้มค่าที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการด้วยเงิน วิธีการกำหนดราคาและนโยบายเกี่ยวกับราคาต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าที่ลูกค้ามองเห็น โดยต้องพิจารณาว่าลูกค้ายอมรับความคุ้มค่าของสินค้าเมื่อเทียบกับราคา ซึ่งเมื่อค่าความคุ้มค่ามากกว่าราคา ลูกค้าก็จะตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ดังนั้น ในการกำหนดราคาของธุรกิจที่ให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับของบริการที่ให้ (ประทุม สุดใจ, 2559)

เกียรติพงษ์ มูลโพธิ์ (2555) ได้ให้ความหมายของราคา ด้านการเช่าพื้นที่ ไว้ว่าเป็นจำนวนเงินหรือสิ่งอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ ผลิตภัณฑ์ หรือหมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาธุรกิจบริการจึงควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ

ชูศักดิ์ ศรีโสภณ (2563) ได้กล่าวถึงราคา ในอีกแง่มุมมองของ เงินคาวนไว้ว่า ราคาเป็นจำนวนเงินคาวนมีผลต่อการเลือกเช่าหรือซื้อที่อยู่อาศัย กลุ่มซึ่งเงินคาวนสามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ ได้ หรือระยะเวลาในการผ่อนคาวนนาน เงินคาวนต่ำ เงินมัดจำในการจองสินค้าต่ำ (มณี กอง เกตุใหญ่, 2548 อ้างใน ชูศักดิ์ ศรีโสภณ, 2563) กระแสเงินสดมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคสูงสุด เนื่องจากกระแสเงินสดนั้นมีกระทบโดยตรงต่อสภาพคล่องต่อของผู้บริโภค (Hosny et al., 2012)

นิวัฒน์ อีโน (2560) ได้นิยามศัพท์ของราคา ในมุมมองราคาเช่า หมายถึง การที่เจ้าของทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้อีกบุคคลอื่นใดใช้หรือได้รับประโยชน์ในทรัพย์สินนั้นภายในระยะเวลาอันจำกัด และผู้เช่า ตกลงให้เช่าเพื่อการนั้น

โดยสรุปงานวิจัยนี้ จะให้ความหมายของราคาที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าคลังสินค้า คือ มูลค่าทางการเงินที่ลูกค้าต้องชำระเมื่อเลือกเช่าหรือซื้อสินค้าหรือบริการ ลูกค้ามักทำการเปรียบเทียบความคุ้มค่าของสินค้าและบริการกับราคาที่เขาเสนอให้ ถ้าค่าความคุ้มค่าที่รับรู้มากกว่าราคาที่ต้องจ่าย ลูกค้าก็จะตัดสินใจเช่าหรือซื้อสินค้าหรือบริการนั้น การกำหนดราคาควรมีความชัดเจนและเหมาะสม เพื่อช่วยให้ลูกค้าเห็นความคุ้มค่าของสินค้าหรือบริการในระดับที่แตกต่างกันได้ การกำหนดราคาต้องคำนึงถึงสถานการณ์และลักษณะการแข่งขันในตลาด ต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม คุณค่าที่รับรู้ได้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ด้านราคา ธุรกิจที่ได้พัฒนา

ผลิตภัณฑ์ต้องกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับสินค้าที่ต้องการนำเสนอขาย ตัวอย่างของกลยุทธ์ราคา อาจเป็นการลดราคาเพื่อตั้งราคาสูงสำหรับสินค้าที่มีคุณสมบัติพิเศษ การกำหนดราคาควรมีเป้าหมาย เพื่อต้องการกำไรหรือขยายส่วนแบ่งตลาด หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ และควรใช้กลยุทธ์ในการกำหนด ราคาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมายและทำให้เกิดความยอมรับจากตลาดและแข่งขัน กับคู่แข่งได้ และควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ส่งผลต่อกระแสเงินสด ซึ่งมีความสำคัญต่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคสูงสุด เนื่องจากกระแสเงิน กระทบโดยตรงต่อสภาพคล่องต่อของผู้บริโภค

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย” ได้มีงานวิจัยและนักวิชาการหลายท่านที่ทำการศึกษาไว้เป็นจำนวนมากจึงปรากฏแนวคิดเรื่องปัจจัย ที่แตกต่างกันออกไปตามความสนใจและแนวกรอบงานวิจัยของแต่ละงานวิจัย ดังนี้

พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษาเรื่องของคุณภาพการให้ บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดในเขต กรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมี รายได้ที่ 20,001 - 30,000 บาท การวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการทั้งหมดมีอิทธิพลหรือความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของลูกค้าของ บริษัท เคอร์รี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านคุณภาพการให้บริการเช่นความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) และความเห็นอกเห็นใจจากลูกค้า (Empathy) ที่บริษัทเคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นสิ่งที่สำคัญโดยเฉพาะ โดยมีการพิจารณา อย่างละเอียดทั้งความเป็นรูปธรรมของการบริการ รวมกับความเห็นอกเห็นใจ และความน่าเชื่อถือ ในการบริการ จากผู้รับบริการในบริษัทเคอร์รี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพการบริการต่อ ความพึงพอใจและค่าความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสรวายน้ำสำหรับสุนัขในพื้นที่กรุงเทพ และปริมณฑล การศึกษาพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงที่มีอายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี มีปริญญาตรี ทำงานในหน่วยงานรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ประมาณ 15,000 ถึง 25,000 บาทต่อเดือน พวกเขามักใช้บริการไป 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยมีระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ ประมาณ 2-4 ชั่วโมง ซึ่งพวกเขามักใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 9 โมงเช้าถึง 11 โมงเช้า ค่าใช้จ่าย

สำหรับบริการเหล่านี้อยู่ในช่วง 501 - 1000 บาทต่อครั้ง นอกจากนี้ลูกค้าเหล่านี้มักมีกิจกรรมเสริมรอบบริการสระว่ายน้ำสุนัข เช่นการให้กำลังใจ ร่วมการฝึกสอน และนำสุนัขสายพันธุ์ 3 ชนิดเข้าใช้บริการ โดยสุนัขที่ใช้บริการมากที่สุดคือสุนัขสายพันธุ์คอร์กี้ ที่ได้รับการบริการบ่อยที่สุด ตามด้วยสุนัขสายพันธุ์ชิบะ และโกลเด้น รีทรีฟเวอร์ตามลำดับ สุนัขที่มาใช้บริการมากที่สุดมักมีอายุระหว่าง 2 ถึง 4 ปี และจำนวนสุนัขที่นำมาใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัขต่อครั้งมักเป็นจำนวน 2 ตัว

ผลการศึกษา คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่สำคัญสำหรับการรับรู้ค่าของผู้บริโภคเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญที่มีผลเชิงบวกต่อการเข้าใจค่าของผู้บริโภคคือการตอบสนองจากผู้ให้บริการ (Responsiveness) โดยที่การตอบสนองนี้มีความสำคัญกับการให้บริการที่ทันเวลาและคุณเต็มใจในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ สิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ค่าของผู้บริโภคในอันดับถัดไปคือความเชื่อถือได้จากผู้ให้บริการ (Reliability) เช่น ภาพลักษณ์ของร้านที่เป็นที่น่าเชื่อถือและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการอีกด้วย ปัจจัยสุดท้ายที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อการรับรู้ค่าของผู้บริโภคคือความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ (Empathy) เช่น การให้บริการของพนักงานที่ใส่ใจผู้ให้บริการก่อนและหลังการให้บริการ และความสามารถในการจดจำรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ได้รับบริการมาแล้ว

ขวัญเรือน มาลากุล ณ อยุธยา (2562) ได้ทำการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเครื่องคัม ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และได้ให้คำนิยามไว้ว่าหากการขนส่งที่มีประสิทธิภาพไปยังลูกค้า ในเวลาที่ต้องเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจลูกค้าสูงสุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายจำนวน 128 คน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการ ส่วนใหญ่ประสบการณ์ทำงานในช่วง 5-10 ปี ส่วนใหญ่มีลักษณะ มีระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ที่ 11-15 ปี ส่วนใหญ่มีจำนวน พนักงาน 1-500 คน ส่วนใหญ่มีประเภทขนส่งบรรจุรถกระบะบรรทุกเงินทุนจดทะเบียนที่ 5-10 ล้านบาท ขึ้นไป ผลการศึกษาคือ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งประกอบด้วย ด้านอีอาร์พี อีดีไอ และ ระบบติดตาม ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมในเชิงบวก ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ เวลาและ ความน่าเชื่อถือทางด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเครื่องคัมในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจลูกค้าสูงสุด

ธัญญ์กริช บุญตามหนูน (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงานในอุตสาหกรรมลิสซิ่งกรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งตัวแปรตามคือ การยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจ ช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น โดยมีการบวนการตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ

เทคโนโลยี การตัดสินใจ และการแสดงพฤติกรรมการยอมรับและนำเทคโนโลยีไปใช้จริง และหนึ่งในตัวแปรต้นคือ บริบทด้านเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี โดยในส่วนของการศึกษา เป็นระดับปริญญาตรี มีช่วงอายุงาน 1 - 3 ปี และปฏิบัติงานอยู่ในสายงานบริหารราคาและต้นทุนมากที่สุด ผลการศึกษาบริบทด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน และพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรบริบทด้านเทคโนโลยีกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี AI (Machine Learning) ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.757 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

นฤมล จันทน์ไมตรี (2565) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ ในส่วนของความสะดวกที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติในการใช้ เครื่องส่งอาหารอัตโนมัติ (KIOSK) ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา McDonald's

Ali, Gruchmann, and Melkonyan (2022) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Assessing the impact of sustainable logistics service quality on relationship quality: Survey-based evidence in Egypt* - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานเป็นหัวหน้างาน (Supervisor) และเคยทำงานในตำแหน่งปัจจุบันเป็นเวลา มากกว่า 6 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยทำงานในบริษัทปัจจุบันของตนเป็นเวลา มากกว่า 6 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยทำงานร่วมกับ Logistics Service Provider (LSP) มานานกว่า 6 ปี เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานเป็นผู้ค้าปลีกประกอบด้วยคนส่วนใหญ่อีกด้วย ผลการศึกษา เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อแยกกันเพื่อทดสอบโครงสร้าง พบว่า ในส่วนแรกระหว่าง คุณภาพบริการ โลจิสติกส์ที่ยั่งยืนและความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพบริการ โลจิสติกส์ที่ยั่งยืนและความพึงพอใจของลูกค้า ต่อมาเกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และความไว้วางใจของลูกค้า (Trust) รวมถึงการพึ่งพาของลูกค้าใน LSP และความไว้วางใจของพวกเขาใน LSP

สุจิตรา เอี่ยมสำอาง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวนเฮ้าส์ของผู้บริโภค: กรณีศึกษา โครงการบ้าน โลโอ นอฟ คอนเมือง-แจ้งวัฒนะ ซึ่งหนึ่งในนั้นมีตัวแปรอิสระด้านความเชื่อมั่นและ การตัดสินใจซื้อซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ผลดังนี้เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ที่ 26 มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน บริษัท มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,001 - 20,000 บาท มีรายได้ครอบครัวรวมอยู่ที่ 25,001 - 50,000 บาท และมีจำนวน สมาชิกครอบครัวสำหรับที่อยู่อาศัยใหม่อยู่ที่ 3-5 คน ส่วนใหญ่มีแนวทางในการตัดสินใจในเรื่องของเหตุผล ในการตัดสินใจ เยี่ยมชมโครงการคือทำเลที่ตั้ง โครงการ มีแนวทางในการตัดสินใจในเรื่องของขนาดพื้นที่ใช้สอยที่ต้องการอยู่ที่ 18.1-25 ตารางวา ตัดสินใจในเรื่องของที่จอดรถที่ตอบสนองต่อความต้องการอยู่ที่สามารถ

จอตระกได้ 2 คันมีแนวทางในการตัดสินใจในเรื่องของระดับราคาที่น่าสนใจ อยู่ที่ระดับราคา 2.0-2.5 ล้าน ผลการศึกษาเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ทาวน์เฮ้าส์ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยข้อคำถามเรื่อง ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท ในด้านความน่าเชื่อถือที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อที่สุดคือข้อคำถามที่ว่า บริษัทมีความเชื่อมั่น ในด้านความปลอดภัยภายในโครงการ และตราสินค้าของบริษัทมีความ น่าเชื่อถือในด้านความเป็น แปรนตร์ที่ยั่งยืน

ศิริวรรณ กาวีชา (2563) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่ง สินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ ในไทย บริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีจำนวนเที่ยวในการขนส่งสินค้าต่อเดือนอยู่ที่ 15 เที่ยวขึ้นไปต่อเดือน ส่วนใหญ่มีมูลค่า การส่งออกสินค้าต่อปี ไม่เกิน 20 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงาน อยู่ในองค์กรขนาดเล็ก จำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 20 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานในองค์กรที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินการธุรกิจระหว่าง 7-10 ปี ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจผู้ส่งออกผลไม้ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่ง สินค้าทางถนน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการทาง โลจิสติกส์ ด้านประสิทธิภาพ ทางด้านการเข้าถึงบริการและ ด้านประสิทธิภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธนกร เหมือนใจ (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยและกิจกรรมส่วนใหญ่ทางโลจิสติกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้าน ไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัด มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียว และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรม ทางโลจิสติกส์และการขนส่งมีผลต่อประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ ไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัด นครนายก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.893 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับมา (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.697 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 69.7 โดยการขนส่งมี ค่า Beta อยู่ที่ 0.193 ทั้งนี้ผู้เขียน เขียนนิยามไว้ว่า ประสิทธิภาพกระบวนการขนส่งสินค้าที่ดีส่งผลถึง ความพึงพอใจลูกค้าที่มากขึ้น

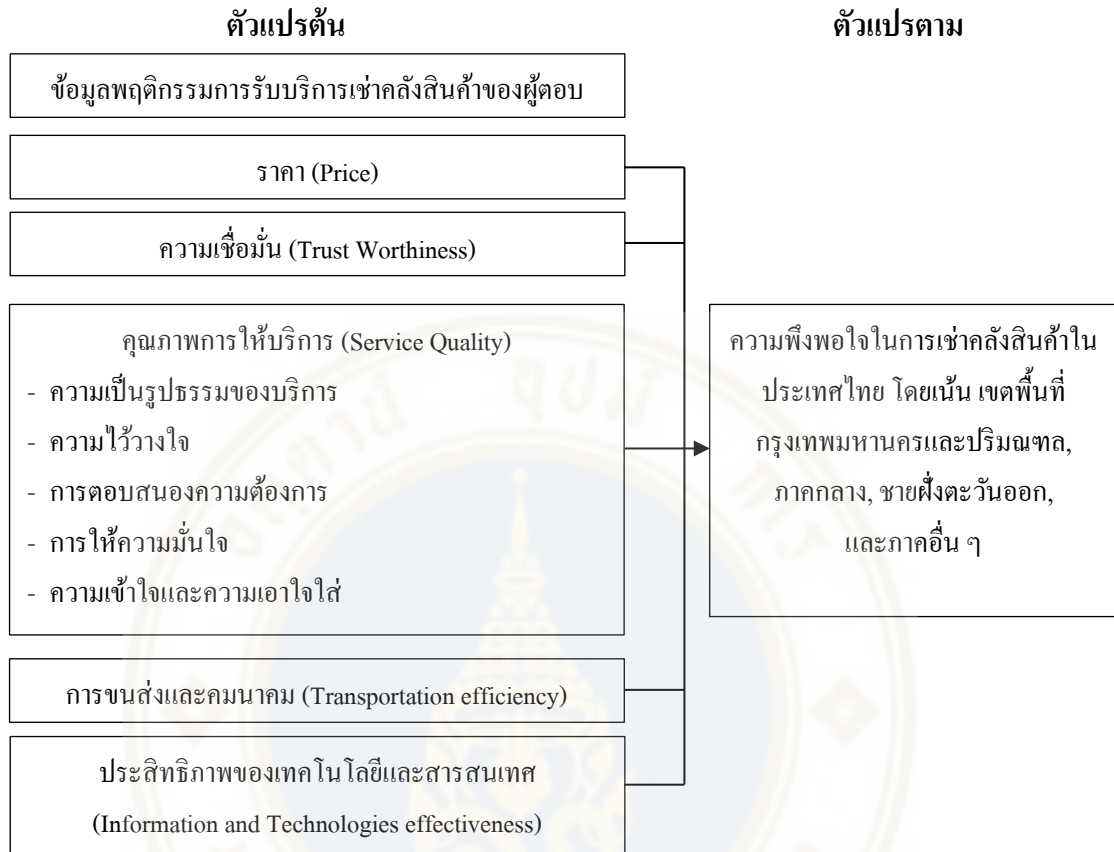
ประทุม สุขใจ (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเช่าคลังสินค้าของสถานประกอบการ โดยเจาะจงไปที่ในคลังสินค้าบริษัท โชติชนวัฒน์ จำกัด สถานประกอบการที่เช่าคลังสินค้า บริษัท

โซติชนวัฒน์ จำกัด มากที่สุด คือ สถานประกอบการ ประเภทยานยนต์และชิ้นส่วน วัตถุประสงค์ในการเช่าคลังสินค้า มากที่สุด คือ เช่าคลังสินค้าเพื่อเก็บสินค้าและสำนักงาน รูปแบบพื้นที่คลังสินค้าที่ต้องการ มากที่สุด คือ พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน โครงสร้างสัญญาคิณะผู้บริหาร มากที่สุดสัญชาติไทย จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ มากที่สุด มีพนักงานน้อยกว่า 50 คน จำนวน ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ มากที่สุด ดำเนินกิจการน้อยกว่า 10 ปี ผลการศึกษาคือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเช่าคลังสินค้าในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ซึ่งประกอบด้วย ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการขาย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านคน/บุคลากร ด้านขั้นตอนการทำงาน และ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จุไรพร พินิจชอบ (2560) ศึกษางานวิจัย หัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-30 ปี โดยพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับกำลังศึกษาที่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พฤติกรรมการใช้ผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ส่งสินค้าประเภทเสื้อผ้า เครื่องประดับ มีผู้ประกอบการขนส่งที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด การบริการที่ใช้เป็นประจำ จะส่งแบบส่งพัสดุที่หน่วยงานของผู้ประกอบการขนส่งแบบเร่งด่วน ความถี่ในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่ง 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการใช้บริการ 8.00-11.00 น.ส่งสินค้าไปยัง ทุกภาค ส่งสินค้า 1-5 ชิ้นต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้า ไม่เกิน 500 บาทต่อเดือน การบริการที่ต้องการให้ผู้ประกอบการขนส่ง พัฒนา/ปรับปรุง คือ สถานที่อัดอัดกับแคบ สกปรก ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการขนส่งด้านราคา มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย โดยเน้นไปที่เขตกรุงเทพและปริมณฑล, ภาคกลาง, ชายฝั่งตะวันออก และ ภาคอื่น ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรต้น 5 ตัวแปร ได้แก่ ข้อมูลพฤติกรรมการรับบริการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม, ปัจจัยด้านราคา (Price), ด้านความเชื่อมั่น (Trustworthiness), ด้านคุณภาพด้านการให้บริการ (Service Quality), ด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency), ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies effectiveness)

2.3 กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย

2.4 สมมุติฐานงานวิจัย

จากการค้นหาและศึกษา แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การตั้งสมมุติฐาน สำหรับงานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทยดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการความเข้าใจและความเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการขนส่งและคมนาคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยราคามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยนี้ หัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) และมีเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีการกำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรผู้เช่าคลังสินค้าอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยและเคยเช่าคลังสินค้ามากกว่า 1 ครั้ง ในช่วงปี พ.ศ. 2565-2566

3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

มีวิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เพื่อรวบรวมเก็บข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมในการทำวิจัยในครั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด เนื่องจากกลุ่มประชากรที่สนใจมีขนาดใหญ่และไม่สามารถนับออกมาเป็นจำนวนที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงมีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยอ้างอิงสูตรจาก Cochran

(Cochran, 1963) โดยกำหนดให้มีขนาดความแปรปรวนสูงสุด คือ $p=0.5$ โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ในขอบเขตร้อยละ 5 หรือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือ 0.95 สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่หรือระดับนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z เท่ากับ 1.96

p คือ โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ หรือสัดส่วนของคุณลักษณะที่สนใจใน กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.5

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05

ดังนั้น $n = 384.16$ หรือ 385 ตัวอย่าง

จากการคำนวณพบว่าในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ณ ระดับ ความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือ 0.95 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการนำมาใช้เป็นจำนวน 385 ตัวอย่างขึ้นไป จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์

3.1.3 กลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

ตามที่คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น หรือเรียกว่า Non-Probability Sampling โดยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) มีกลยุทธ์สำหรับการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้จัดเตรียมและเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล โดยจะส่งลิงค์ผ่านกูเกิ้ลฟอร์ม (Google Form) เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยเป็นกลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย โดยเน้นเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล, ภาคกลาง, ชายฝั่งตะวันออก, และภาคอื่น ๆ

2. โพสต์ลิงค์แบบสอบถามออนไลน์บนเฟซบุ๊ก (Facebook) ส่งลิงค์ผ่านช่องทางไลน์ (Line) และโพสต์ลิงค์ในช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) แพลตฟอร์มที่กล่าวมาเป็นหนึ่งในช่องทางที่กลุ่มประชากรเป้าหมาย นิยมใช้งาน เพื่อจะนำมาสู่ข้อมูลแก่คณะผู้ทำวิจัย

3. รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์ สรุปผล เป็นลำดับต่อไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามออนไลน์ สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมความคิดเห็น ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 8 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการคัดกรองเบื้องต้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์งานวิจัย โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปี แบบ 43 Dichotomous scale ซึ่งเป็นมาตรวัดข้อมูลแบบ Nominal Scale โดยจะมีตัวเลือกสองทางเลือก และสามารถตอบได้หนึ่งคำตอบเท่านั้น โดยหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดแบบสอบถามจะยุติทันที

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมกรรับบริการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามจะมีหลายตัวเลือก และสามารถเลือกตอบได้ หนึ่งคำตอบ หรือ มากกว่านั้นขึ้นอยู่กับข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ประกอบด้วย ความพึงพอใจของการบริการ โดยผู้ให้เช่าคลังสินค้า ความพึงพอใจต่อความสะอาด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการให้เช่าคลังสินค้า โดย แบ่งเป็น 5 ด้าน อันได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และความเข้าใจและความเอาใจใส่

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีกับการใช้ในคลังสินค้า

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการใช้บริการเช่าคลังสินค้า และความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า

ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการขนส่งของคลังสินค้า ระยะทางสำหรับการขนส่ง และทำเล

ส่วนที่ 8 คำถามเกี่ยวกับราคา ราคาเช่า ราคาค่าประกัน การชำระเงิน

แบบสอบถามในส่วนที่ 3 ถึง 8 เป็นคำถามแบบ Likert Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบ
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแต่ละคำถาม มีมาตรวัดทั้งหมด 5 ระดับ และสามารถเลือกตอบ
 ได้ทั้งสิ้นที่ระดับเดียว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนของระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็นอยู่ที่ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

โดยหลังจากการ เก็บแบบสอบถาม ข้อมูลในแต่ละภาคส่วนจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อ
 หา ค่าเฉลี่ย และเปรียบเทียบกับเกณฑ์แต่ละระดับ ซึ่งการแปลผลข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนนี้
 อ้างอิงตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น และคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดค่า
 ในแต่ละช่วง โดยมีคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดคือ 1 คะแนน สำหรับสูตรในการ
 คำนวณ มีดังนี้

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

จากค่าความความกว้างอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถกำหนดการแปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เช่าคลังสินค้า
 ชาวไทย จำนวน 400 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยมีการสร้างลิงค์
 สำหรับใช้กระจายแบบสอบถามผ่านทางเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งเป็นช่อง

ที่ง่ายต่อการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง และทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานถูกลง โดยลิงก์ของแบบสอบถาม จะถูกโพสต์ลงใน แพลตฟอร์ม ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก และส่งผ่านกลุ่มไลน์ โดยผู้วิจัยทำการขอ ความอนุเคราะห์เพื่อเข้า มาร่วมตอบแบบสอบถามตามความยินยอม และผู้ให้ข้อมูลสามารถคลิกลิงก์ เพื่อเข้าสู่หน้าหลักของ แบบสอบถามได้ ทั้งนี้จะมีการขอการยินยอม สำหรับให้ข้อมูล รวมไปถึง การบอกจุดประสงค์การวิจัย และการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นความลับแก่ผู้ให้ ข้อมูลก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม ทั้งนี้การรวบรวมข้อมูล ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่ เดือนสิงหาคมจนถึงกันยายน พ.ศ. 2566

3.4 การทดสอบเครื่องมือวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้เชี่ยวชาญ) เพื่อทำการตรวจสอบความต้องและความเที่ยงตรงในส่วนเนื้อหาของ เหมาะสมทั้งภาษาและ โครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจและนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้มี ความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อคำถาม แต่ละปัจจัยสามารถสื่อสารได้ตรงความหมายและมีความสอดคล้องกัน โดยพิจารณาจาก ค่า Cronbach's Alpha coefficient (α) ของข้อมูลแต่ละชุด ซึ่งจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ถึงจะผ่านเกณฑ์ (Ursachi et al., 2015) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 50 ข้อมูล ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 3.1 ซึ่งพบว่าข้อคำถามแต่ละชุด เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดทั้งหมด

ตารางที่ 3.1 ค่า Cronbach's Alpha coefficient (α) ของเครื่องมือวิจัย

ปัจจัย / คำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	
- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	0.819
- ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	0.742
- ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	0.834
- ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	0.704
- ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)	0.834
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies effectiveness)	0.851

ตารางที่ 3.1 ค่า Cronbach's Alpha coefficient (α) ของเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

ปัจจัย / คำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (TrustWorthiness)	0.865
ปัจจัยด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency)	0.940
ปัจจัยด้านราคา (Price)	0.870
ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	0.859

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ต่อมาจากการเก็บข้อมูลตามจำนวนที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ จากนั้นดำเนินการลงรหัส (Coding) วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติผ่านโปรแกรม Statistical Package for the Social Science หรือเรียกว่า SPSS เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 ภาคส่วน ประกอบด้วย

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ

3.5.1.1 ความถี่, ร้อยละ โดยใช้อธิบายข้อมูลทางประชากรศาสตร์ด้านองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พฤติกรรมการรับบริการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้อธิบายระดับประชากรศาสตร์ด้านองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า ได้แก่ การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ให้เช่าคลังสินค้า ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร

- คุณภาพการบริการในการให้เช่าคลังสินค้า โดย แบ่งเป็น 5 ด้าน อันได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และความเข้าใจและความเอาใจใส่

- ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีกับการใช้ในคลังสินค้า
- ความเชื่อมั่นในการใช้บริการเช่าคลังสินค้า และความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า

- ประสิทธิภาพการขนส่งของคลังสินค้า ระยะทางสำหรับการขนส่ง และทำเล

- ราคา ราคาเช่า ราคาค่าประกัน การชำระเงิน

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดย กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับ เครื่องมือในการวิเคราะห์ มีดังนี้

3.5.2.1 การทดสอบ T-Test และความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่มหรือมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ตามลำดับ

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณหรือ Multiple Regression Analysis เป็นกระบวนการทางสถิติที่ใช้เพื่อหาความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เป็นวิธีการที่มีประโยชน์ในการทดสอบปัจจัย ที่สามารถมีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในส่วนของการวิจัยหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย ในด้านของผู้วิจัยได้ใช้ เครื่องมือในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ในการเก็บการข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยเป็นกลุ่มที่ผ่านการถูกคัดกรองทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 477 คน แบบสอบถามทั้งหมดได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติในรูปแบบสำเร็จรูป Statistical Packet for The Social Sciences หรือ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติ เหตุผลเพื่อให้สามารถนำข้อมูล ใช้ในการตอบผลการทดสอบสมมติฐานและจุดประสงค์ของการวิจัย โดยการนำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูลแบ่ง ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบทบาทของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจการเช่าคลังสินค้า และข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality)
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency)
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Trustworthiness)
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านราคา (Price)
- 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)
- 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ขององค์กร
- 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบทบาทของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจการเช่าคลังสินค้า และข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร

ตารางที่ 4.1 ความถี่และค่าร้อยละ บทบาทของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจการเช่าคลังสินค้า

N=400

บทบาทของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจการเช่าคลังสินค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	86.00
เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	14.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า 344 คน นำมาคิดเป็นร้อยละ 86.00 ในส่วนต่อมาเป็นเพศชายจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ความถี่และค่าร้อยละ ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า หรือดำเนินธุรกิจอยู่ในกลุ่มใด

ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อิเล็กทรอนิกส์	109	27.30
โพลีเมอร์	92	23.00
อาหาร	89	22.30
ขนส่งและโลจิสติกส์	50	12.50
ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	7.50
สื่อและสิ่งพิมพ์	23	5.80
อื่น ๆ เช่น วัสดุก่อสร้างและ ของเก่า เศษอะลูมิเนียม	7	1.90
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ประเภทสถานประกอบการที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า 109 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมาเป็นโพลีเมอร์จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ต่อมาเป็นธุรกิจอาหาร 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 ขนส่งและโลจิสติกส์ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ยานยนต์และชิ้นส่วน 30 คนคิดเป็น

ร้อยละ 7.5 ล้อและสิ่งพิมพ์ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และอื่น ๆ เช่น วัสดุของก่อสร้าง, ของเก่า 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

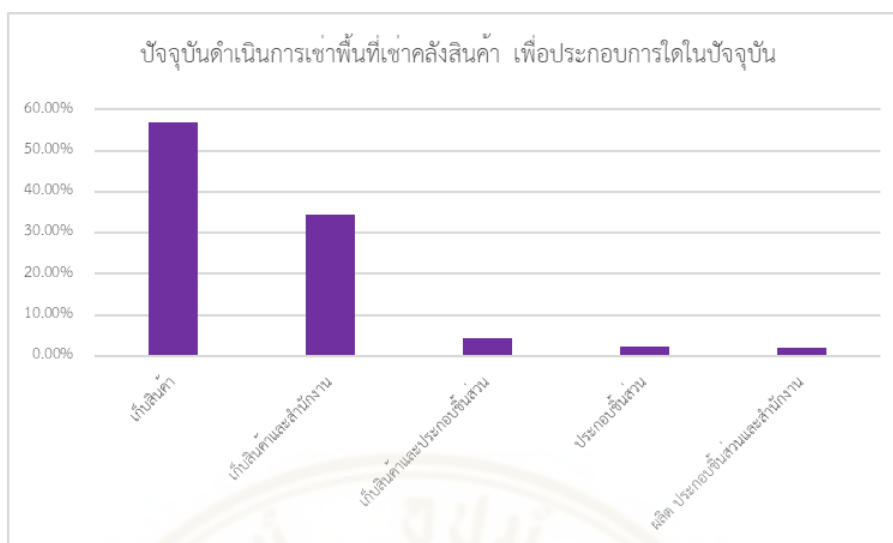
ตารางที่ 4.3 ความถี่และค่าร้อยละ รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการ

รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	36.50
พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	33.30
พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	26.30
พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ประเภทสถานประกอบการใช้เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า 146 คนคิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ต่อมาเป็นพื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่และค่าร้อยละ ปัจจุบันของสถานประกอบการของท่านกำลังดำเนินการเช่าพื้นที่เช่าคลังสินค้า เพื่อประกอบการใดในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

วัตถุประสงค์ปัจจุบันของสถานประกอบการที่ดำเนินการเช่า	ร้อยละ
เก็บสินค้า	56.75
เก็บสินค้าและสำนักงาน	34.50
เก็บสินค้าและประกอบชิ้นส่วน	4.50
ประกอบชิ้นส่วน	2.25
ผลิต ประกอบชิ้นส่วนและสำนักงาน	2.00
รวม	100.00



ภาพที่ 4.1 สัดส่วนของวัตถุประสงค์ของสถานประกอบการที่ดำเนินการเช่าคลังสินค้าในปัจจุบัน

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองจำนวน 400 คน เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ ส่วนใหญ่พื้นที่ที่สถานประกอบการดำเนินการเช่าในปัจจุบันคือเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ร้อยละ 56.75 รองลงมาคือ เก็บสินค้าและสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 34.50 เก็บสินค้าและประกอบชิ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 4.50 พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และอื่น ๆ ผลิต ประกอบชิ้นส่วน และสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความถี่และค่าร้อยละ โครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารของสถานประกอบการ

โครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ ของสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไทย	272	68.00
ญี่ปุ่น	73	18.25
อื่น ๆ เช่น จีน สหรัฐอเมริกา	55	13.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่โครงสร้างองค์กรเป็นสัญชาติไทย 272 คนคิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ ญี่ปุ่น 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และอื่น ๆ เช่น จีน สหรัฐอเมริกา 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับ โดยเนื่องจากผู้เลือกตอบแบบสอบถาม เลือกสัญชาติอเมริกาเป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ผู้จัดทำจึงทำการรวมกลุ่ม สัญชาติจีนและอเมริการเป็นกลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 4.6 ความถี่และค่าร้อยละ ระยะเวลาการดำเนินงานประกอบกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาการดำเนินงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	114	28.50
10-20 ปี	136	34.00
21 - 30 ปี	80	20.00
31 - 40 ปี	27	6.75
41 ปีขึ้นไป	43	10.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่จากระยะเวลาการดำเนินงานที่มีผู้ตอบมากที่สุดคือ 10-20 ปี 136 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.00, ต่ำกว่า 10 ปี 114 คนคิดเป็นร้อยละ 28.50, 21-30 ปี 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00, 41 ปีขึ้นไป 43 คน ร้อยละ 10.75 และ 31-40 ปี 27 คน ร้อยละ 6.75

ตารางที่ 4.7 ความถี่และค่าร้อยละ จำนวนพนักงานในสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนพนักงานในสถานประกอบการท่าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 คน	117	29.30
50 – 100 คน	60	15.00
101 - 500 คน	181	45.30
501 คนขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรองจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ 101-500 คน คิดเป็น 181 คน ร้อยละ 45.30 ต่อมา น้อยกว่า 50 คน 117 คนคิดเป็น ร้อยละ 29.3 ต่อมา 50-100 คน คิดเป็น 60 คน ร้อยละ 15.00 และ สุดท้ายคือ 501 คนขึ้นไป 42 คน คิดเป็น 10.50

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี	4.53	0.64	เห็นด้วยมากที่สุด
คลังสินค้านี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	4.37	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน	4.54	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.48	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คำตอบจากแบบสอบถามประกอบด้วย มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี, คลังสินค้านี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน คือ 4.54, 4.53, 4.37 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.69, 0.64, 0.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ	4.47	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง	4.59	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	4.46	0.71	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.51	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) คำตอบจากแบบสอบถามประกอบด้วย การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ, ผู้ให้บริการ

เช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.59, 4.47, 4.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.71, 0.69, 0.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย	4.53	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว	4.41	0.74	เห็นด้วยมากที่สุด
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ	4.61	0.67	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.52	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คำตอบจากแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย, ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.61, 4.53, 4.41 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.74, 0.72, 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
ข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ	4.54	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
คลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.29	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด
คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ	4.70	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.51	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) คำตอบจากแบบสอบถามประกอบด้วย คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ, ข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ, คลังสินค้า

มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ 4.70, 4.54, 4.29 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.56, 0.59, 0.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน	4.57	0.71	เห็นด้วยมากที่สุด
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	4.41	0.81	เห็นด้วยมากที่สุด
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า	4.36	0.71	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.44	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของการให้บริการเช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) คำตอบจากแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ ,ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.57, 4.41, 4.33 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.71, 0.81, 0.71 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency)

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
คลังสินค้ามีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจ	4.38	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด
คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า	4.48	0.75	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้	4.51	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	4.56	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	4.73	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.53	0.39	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 จากแบบสอบถามปัจจัย ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) โดยเลือกรายงานปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ค่า คือ การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม, การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้ และน้อยสุด 1 ค่า คือ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73, 4.56, 4.38 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.54, 0.56, 0.73 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Trustworthiness)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Trustworthiness)

ความเชื่อมั่น (Trustworthiness)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
ท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ	4.47	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	4.47	0.60	เห็นด้วยมากที่สุด
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้ำมีความซื่อสัตย์	4.60	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด
บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้ำให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	4.63	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	4.66	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.57	0.41	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 จากแบบสอบถามปัจจัย ความเชื่อมั่น (Trustworthiness) โดยเลือกรายงานปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ค่า บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา, สร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้ำให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, และน้อยสุด 1 ค่า บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้ำมีความซื่อสัตย์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47, 4.63, 4.66 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.62, 0.68, 0.69 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)

ประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.62	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
คลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่ง	4.43	0.69	เห็นด้วยมากที่สุด
ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	4.53	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง	4.64	0.65	เห็นด้วยมากที่สุด
ระยะทางจากคลังสินค้าให้เข้า ไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม	4.55	0.66	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.55	0.46	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ข้อมูลจากแบบสอบถามปัจจัย ประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) โดยเลือกรายงานปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ค่า คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง, คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และน้อยสุด 1 คลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่ง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62, 4.55, 4.43 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.59, 0.66, 0.69 ตามลำดับ

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านราคา (Price)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านราคา (Price)

ราคา (Price)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
อัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้กิจการมีความคุ้มค่า	4.73	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด
มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม	4.67	0.65	เห็นด้วยมากที่สุด
ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง	4.62	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม	4.48	0.93	เห็นด้วยมากที่สุด
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	4.50	0.84	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.60	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ข้อมูลจากแบบสอบถามปัจจัยข้อมูลด้านราคา (Price) โดยเลือกรายงานปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ค่า ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า อัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้กิจการมีความคุ้มค่า, มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม และน้อยสุด 1 ค่า อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73, 4.67, 4.48 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.52, 0.65, 0.93 ตามลำดับ

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี	4.43	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	4.50	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี	4.53	0.70	เห็นด้วยมากที่สุด
การใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ให้เช่าคลังสินค้า ทำให้ท่านพึงพอใจมากขึ้น	4.43	0.67	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น	4.45	0.80	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.47	0.45	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ข้อมูลจากแบบสอบถามปัจจัยข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) โดยเลือกรายงานปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ค่า การบริการ โดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี, การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้และน้อยสุด 1 ค่า ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53, 4.50, 4.43 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.70, 0.72, 0.63 ตามลำดับ

4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ขององค์กร

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	เป็นผู้ให้เช่าคลังสินค้า	344	4.37	0.63	-5.96	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.80	0.48		
การบริการ โดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี	เป็นผู้ให้เช่าคลังสินค้า	344	4.44	0.73	-5.06	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.82	0.47		
การใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ให้เช่าคลังสินค้า ทำให้ท่านพึงพอใจมากขึ้น	เป็นผู้ให้เช่าคลังสินค้า	344	4.49	0.72	-2.73	0.008
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.71	0.53		
ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะอาดโดยธรรมชาติในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น	เป็นผู้ให้เช่าคลังสินค้า	344	4.47	0.67	3.26	0.002
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.18	0.61		
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	เป็นผู้ให้เช่าคลังสินค้า	344	4.38	0.83	-6.86	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.86	0.40		

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าผู้ที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) มากกว่าบุคคลที่เป็นเพียงผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น โดยปัจจัยที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าให้ความสำคัญมากกว่า ประกอบด้วย หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น, การใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ให้เช่าคลังสินค้า ทำให้ท่านพึงพอใจมากขึ้น, การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี, การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ส่วน พึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน กรณีเป็นทั้งผู้เช่าให้ความสำคัญมากกว่า

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality)	บทบาทของท่านในธุรกิจให้เช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)						
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้ามีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.49	0.64	-2.90	0.005
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.73	0.56		
มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.59	0.57	5.19	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.20	0.52		

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของคุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่าคือ ผู้ให้บริการ

เช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี ส่วนมีการแสดงราคาชัดเจน ผู้เช่าให้ความสำคัญมากกว่า

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality)	บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
ความไว้วางใจ (Reliability)						
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.41	0.71	-7.34	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.86	0.35		
การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.62	0.54	2.21	0.028
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.45	0.50		

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของคุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าปัจจัยที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่าคือผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี ส่วนการติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง ผู้เช่าให้ความสำคัญมากกว่า

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality)	บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)						
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.47	0.75	-7.16	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.91	0.35		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการทันอย่างรวดเร็ว	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.34	0.76	-5.70	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.79	0.49		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.57	0.69	-3.40	0.001
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.82	0.47		

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของคุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าทุกปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย บริการรวดเร็ว ดูแลหากเกิดปัญหา เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่า เป็นผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการ ใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality)	บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
การให้ความมั่นใจ (Assurance)						
ข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.57	0.60	2.49	0.015
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.38	0.52		
คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.67	0.58	-2.58	0.011
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.84	0.42		

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของคุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการ ใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าปัจจัยข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่า เป็นผู้เช่าคลังสินค้าเท่านั้น ส่วนคลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ เป็นผู้เช่าคลังสินค้า ให้ความสำคัญมากกว่า เป็นทั้ง 2 บทบาท

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่า คลังสินค้า (Service Quality)	บทบาทในธุรกิจ เช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)						
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจ แก่ความต้องการของท่าน	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.52	0.73	-4.76	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.86	0.44		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.35	0.84	-5.16	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.77	0.50		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของ ลูกค้า	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.28	0.72	-7.81	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.82	0.43		

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของคุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่าคลังสินค้า (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ทุกปัจจัย การเป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าเรื่องความต้องการเฉพาะตัว และการรับฟังข้อเสนอแนะตามความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญมากกว่า เป็นผู้เช่าคลังสินค้านั้น

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness)	บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.44	0.772	-4.424	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.77	0.467		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.45	0.574	-5.664	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.84	0.458		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.53	0.560	-2.369	0.020
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.71	0.530		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.70	0.556	-2.932	0.004
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.88	0.384		

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าผู้ที่เป็ทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency) มากกว่าบุคคลที่เป็นเพียงผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น โดยค่า T ทุกปัจจัยมีค่าเป็น ผลลบ

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Trust Worthiness) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Trust Worthiness)	บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.51	0.606	3.404	0.001
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.25	0.513		
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้านี้มีความซื่อสัตย์	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.56	0.594	-5.779	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.89	0.366		
บุคคลหรือบริษัทสร้าง ความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการ สร้างคลังสินค้าให้เช่า คงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.60	0.713	-3.173	0.002
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.82	0.431		
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.63	0.634	-2.325	0.022
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า	56	4.80	0.483		

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า (Trust Worthiness) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าผู้ที่ เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า (Trust Worthiness) มากกว่าบุคคลที่เป็นเพียงผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น เท่านั้น โดยปัจจัยที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าให้ความสำคัญมากกว่า ประกอบด้วย บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้านี้มีความซื่อสัตย์, บุคคลหรือบริษัทสร้าง ความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการ สร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การ โฆษณา ส่วน บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ กรณีเป็นผู้เช่าเท่านั้นจะให้ความสำคัญมากกว่า

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่า คลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดลอกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)	บทบาทในธุรกิจ เช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุม ต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.66	0.585	3.838	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.34	0.549		
ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตาม ลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับ ความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจ ให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการ จัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.48	0.629	-6.470	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.88	0.384		
คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่ การขนส่ง	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.59	0.682	-6.645	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.95	0.297		
ระยะทางจากคลังสินค้าให้เช่า ไปยังพื้นที่ กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.58	0.674	2.345	0.020
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.36	0.520		

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่า คลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าผู้ที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้ากับผู้เช่าเท่านั้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) โดยปัจจัยที่ผู้เช่าเท่านั้นให้ความสำคัญมากกว่า คือ คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ระยะทางจากคลังสินค้าให้เช่า ไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม ส่วนปัจจัยความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ, คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่า

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (T-Test) ของปัจจัยด้านราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)	บทบาทในธุรกิจ เช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig. (2-tailed)
อัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ กิจการมีความคุ้มค่า	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.70	0.536	-3.136	0.002
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.89	0.412		
มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่ เหมาะสม	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.63	0.674	-3.449	0.001
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.86	0.401		
ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเล ที่ตั้ง	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.58	0.581	-4.151	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.86	0.444		
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้า เหมาะสม	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	344	4.42	0.977	-5.243	0.000
	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า	56	4.84	0.458		

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-Test ของปัจจัยด้านราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบกับบทบาทของในธุรกิจการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าผู้ที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านด้านราคา (Price) มากกว่าบุคคลที่เป็นเพียงผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น โดยปัจจัยทั้งหมด เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่าจากค่า T มีผลเป็นลบ

ตารางที่ 4.28 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	อาหาร	89	4.67	.471	4.993	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.27	.633		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.34	.658		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.57	.568		
	โพลีเมอร์	92	4.40	.647		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.40	.724		
การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี	อาหาร	89	4.67	.517	2.299	0.044
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.48	.845		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.30	.814		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.60	.498		
	โพลีเมอร์	92	4.41	.744		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.53	.507		
ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น	อาหาร	89	4.28	.621	4.485	0.001
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.43	.644		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.68	.713		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.40	.770		
	โพลีเมอร์	92	4.54	.653		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.10	.548		
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	อาหาร	89	4.55	.564	6.865	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.40	.914		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.68	.587		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.63	.669		
	โพลีเมอร์	92	4.09	.957		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.80	.407		

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้าในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัยของความพึงพอใจซึ่งประกอบด้วย การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้, การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี, ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น, หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น ทำให้ท่านพึงพอใจมากขึ้น มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.044, 0.001, และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N = 400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	อาหาร	อิเล็กทรอนิกส์	.408*	.087	.000
		ขนส่งและ โลจิสติกส์	.334*	.108	.031
		โพลีเมอร์	.272*	.091	.043
การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี	อาหาร	ขนส่งและ โลจิสติกส์	.374*	.125	.045
ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น	อาหาร	ขนส่งและ โลจิสติกส์	-.399*	0.116	0.009
	ขนส่งและ โลจิสติกส์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	.580*	0.151	0.002
	โพลีเมอร์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	.443*	0.137	0.020

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบรายคู่ของของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni (ต่อ)

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	อาหาร	โพลีเมอร์	.464*	0.115	0.001
	ขนส่งและโลจิสติกส์	โพลีเมอร์	.593*	0.136	0.000
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	โพลีเมอร์	.546*	0.163	0.013
	โพลีเมอร์	อื่น ๆ เสื้อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	-.713*	0.163	0.000

จากตารางที่ 4.29 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยการบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ ขนส่งและโลจิสติกส์ โพลีเมอร์ อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญปัจจัยด้านการบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี ขนส่งโลจิสติกส์ ส่วนด้านประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคารขนส่งโลจิสติกส์ให้ความสำคัญมากกว่า อุตสาหกรรมอาหาร และอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น เสื้อสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย ในด้านความสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก โพลีเมอร์ ให้ความสำคัญมากกว่า อาหารขนส่งโลจิสติกส์ ยานยนต์และชิ้นส่วน แต่ให้ความสำคัญน้อยกว่า อุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น เสื้อสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า

ตารางที่ 4.30 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ประเภทสถานประกอบการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบ ความปลอดภัยที่ดี	อาหาร	89	4.65	0.566	3.137	0.009
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.54	0.631		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.64	0.631		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.63	0.490		
	โพลีเมอร์	92	4.34	0.715		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.40	0.621		
คลังสินค้านี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	อาหาร	89	4.47	0.566	4.902	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.17	0.687		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.62	0.567		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.63	0.556		
	โพลีเมอร์	92	4.30	0.822		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.37	0.669		
มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน	อาหาร	89	4.33	0.517	3.900	0.002
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.64	0.570		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.50	0.580		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.63	0.556		
	โพลีเมอร์	92	4.62	0.626		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.47	0.507		

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้าในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัยของผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี, คลังสินค้านี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน

ความสะดวกรบถ้วน, มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน มีอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009, 0.000, และ 0.002 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	(I) ประเภทสถาน ประกอบการของท่านที่ ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถาน ประกอบการของท่านที่ ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้ามีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี	อาหาร	โพลีเมอร์	.315*	0.093	0.012
คลังสินค้านี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	อาหาร	อิเล็กทรอนิกส์	.307*	0.096	0.023
	อิเล็กทรอนิกส์	ขนส่งและโลจิสติกส์	-.455*	0.115	0.001
	อิเล็กทรอนิกส์	ยานยนต์และชิ้นส่วน	-.468*	0.139	0.012
มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน	อาหาร	อิเล็กทรอนิกส์	-.316*	0.081	0.002
		โพลีเมอร์	-.294*	0.084	0.008

จากตารางที่ 4.31 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี มากกว่า โพลีเมอร์ ต่อมาอาหารให้ความสำคัญปัจจัยด้านคลังสินค้านี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ แต่น้อยกว่า ขนส่งโลจิสติกส์และยานยนต์ชิ้นส่วน ตามลำดับ ส่วนการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน อุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญมากกว่า และ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ อุตสาหกรรมโพลีเมอร์

ตารางที่ 4.32 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ	อาหาร	89	4.76	0.453	13.432	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.18	0.696		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.84	0.422		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.67	0.606		
	โพลีเมอร์	92	4.28	0.856		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.43	0.504		
การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง	อาหาร	89	4.60	0.494	5.503	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.53	0.586		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.48	0.544		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.67	0.479		
	โพลีเมอร์	92	4.79	0.458		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.30	0.535		

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ, การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง อย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009, 0.000, และ 0.002 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	(I) ประเภทสถาน ประกอบการของท่านที่ ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถาน ประกอบการของท่านที่ ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถ ให้บริการตามที่ท่านต้องการ	อาหาร	อิลีกทรอนิกส์	.581*	0.092	0.000
		โพลีเมอร์	.481*	0.096	0.000
	อิลีกทรอนิกส์	ขนส่งและ โลจิสติกส์	-.657*	0.110	0.000
		ยานยนต์และชิ้นส่วน	-.483*	0.133	0.005
ขนส่งและ โลจิสติกส์	โพลีเมอร์	.557*	0.113	0.000	
การติดต่อเช่าและชำระเงิน มีความถูกต้อง	อิลีกทรอนิกส์	โพลีเมอร์	-.261*	0.074	0.007
	ขนส่งและ โลจิสติกส์	โพลีเมอร์	-.313*	0.092	0.010
	โพลีเมอร์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า	.493*	0.110	0.000

จากตารางที่ 4.33 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ มากกว่าอุตสาหกรรมโพลีเมอร์และอิลีกทรอนิกส์ โดยอุตสาหกรรมอิลีกทรอนิกส์ ยังให้ความสำคัญน้อยกว่า อุตสาหกรรมขนส่งและ โลจิสติกส์และยานยนต์อีกด้วย ต่อมาการติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ให้ความสำคัญมากกว่า อิลีกทรอนิกส์ ขนส่ง โลจิสติกส์และ อุตสาหกรรม อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า

ตารางที่ 4.34 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว	อาหาร	89	4.65	0.566	5.432	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.30	0.855		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.66	0.557		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.37	0.615		
	โพลีเมอร์	92	4.20	0.855		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.30	0.566		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ	อาหาร	89	4.83	0.376	4.391	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.53	0.715		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.78	0.507		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.50	0.682		
	โพลีเมอร์	92	4.46	0.831		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.50	0.630		

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลืออย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ, 0.000, และ 0.001 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว	อาหาร	ขนส่งและ โลจิสติกส์	.349*	0.103	0.012
		โพลีเมอร์	.456*	0.108	0.000
	ขนส่งและ โลจิสติกส์	โพลีเมอร์	.464*	0.127	0.004
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ	อาหาร	อิเล็กทรอนิกส์	.299*	0.093	0.022
		โพลีเมอร์	.375*	0.097	0.002

จากตารางที่ 4.35 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว มากกว่าอุตสาหกรรมโพลีเมอร์ และขนส่งและ โลจิสติกส์ โดยอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ยังให้ความสำคัญมากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์อีกด้วย ต่อมาผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญมากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ และ โพลีเมอร์

ตารางที่ 4.36 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
คลังสินค้านี้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	อาหาร	89	4.28	0.500	3.015	0.011
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.34	0.612		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.24	0.517		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.60	0.498		
	โพลีเมอร์	92	4.16	0.598		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.33	0.606		
คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ	อาหาร	89	4.85	0.386	3.298	0.006
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.64	0.660		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.84	0.468		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.63	0.556		
	โพลีเมอร์	92	4.60	0.612		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.50	30		

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัย ผู้คลังสินค้านี้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี, คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ, 0.011, และ 0.006 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
คลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	ยานยนต์และชิ้นส่วน	โพลีเมอร์	.437*	0.119	0.004
ผู้คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ	อาหาร	โพลีเมอร์	.256*	0.083	0.031

จากตารางที่ 4.37 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน ให้ความสำคัญถึงคลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มากกว่าอุตสาหกรรมโพลีเมอร์ โดยอุตสาหกรรมอาหารยังให้ความสำคัญมากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ในปัจจัยผู้คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ

ตารางที่ 4.38 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน	อาหาร	89	4.81	0.474	5.075	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.49	0.741		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.56	0.760		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.63	0.615		
	โพลีเมอร์	92	4.34	0.829		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.77	0.504		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	อาหาร	89	4.44	0.673	4.338	0.001
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.34	0.935		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.70	0.544		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.50	0.630		
	โพลีเมอร์	92	4.16	0.929		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.73	0.640		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า	อาหาร	89	4.66	0.521	9.431	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.09	0.660		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.52	0.614		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.43	0.817		
	โพลีเมอร์	92	4.18	0.838		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.57	0.504		

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าในแต่ละ

อุตสาหกรรมกับปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน, ปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า มีอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001, และ 0.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบรายคู่ของของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน	อาหาร	อิลีกทรอนิกส์	.323*	0.099	0.018
		โพลีเมอร์	.472*	0.103	0.000
	โพลีเมอร์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	-.430*	0.145	0.049
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	ขนส่งและโลจิสติกส์	โพลีเมอร์	.537*	0.140	0.002
	โพลีเมอร์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	-.570*	0.168	0.011
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า	อาหาร	อิลีกทรอนิกส์	.571*	0.097	0.000
		โพลีเมอร์	.478*	0.101	0.000
	อิลีกทรอนิกส์	ขนส่งและโลจิสติกส์	-.428*	0.115	0.004
		อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	-.475*	0.139	0.011

จากตารางที่ 4.39 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่

ความต้องการของท่าน มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ และ โพลีเมอร์ ต่อมา อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ให้ความสำคัญปัจจัยด้านให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้มากกว่า อุตสาหกรรมขนส่ง โลจิสติกส์แต่น้อยกว่า อุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า ส่วนด้านรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญมากกว่า อิเล็กทรอนิกส์และโพลีเมอร์ และอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญมากกว่า ขนส่งและโลจิสติกส์, อุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า

ตารางที่ 4.40 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	อาหาร	89	4.67	0.517	2.864	0.015
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.41	0.581		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.40	0.571		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.60	0.498		
	โพลีเมอร์	92	4.51	0.638		
	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า	30	4.40	0.498		

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า ในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัยการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิมมีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. 0.015

ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	อาหาร	อิเล็กทรอนิกส์	.261*	0.081	0.021

จากตารางที่ 4.41 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิมมากกว่า อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.42 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยประสิทธิภาพของความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ความเชื่อมั่น	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	อาหาร	89	4.43	0.601	5.891	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.59	0.565		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.64	0.563		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.70	0.466		
	โพลีเมอร์	92	4.33	0.631		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.13	0.571		
บุคคลหรือบริษัทสร้าง ความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพ การสร้างคลังสินค้าให้เข้า ใช้งานได้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	อาหาร	89	4.67	0.517	3.419	0.005
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.50	0.812		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.88	0.435		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.77	0.504		
	โพลีเมอร์	92	4.52	0.791		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.80	0.610		
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	อาหาร	89	4.83	0.406	3.461	0.005
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.52	0.688		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.76	0.625		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.73	0.450		
	โพลีเมอร์	92	4.55	0.717		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.70	0.535		

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบ ในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัย จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ, สร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เข้า ใช้งานได้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลง

ที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. 0.000, 0.005, และ 0.005

ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบรายคู่ของของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ความเชื่อมั่น	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	อิเล็กทรอนิกส์	โพลีเมอร์	.261*	0.082	0.025
		อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า	.454*	0.120	0.003
	ขนส่งและ โลจิสติกส์	โพลีเมอร์	.314*	0.102	0.035
		อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า	.507*	0.135	0.003
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	โพลีเมอร์	.374*	0.122	0.036
		อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า	.567*	0.150	0.003
บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	อิเล็กทรอนิกส์	ขนส่งและ โลจิสติกส์	-.385*	0.115	0.014
	ขนส่งและ โลจิสติกส์	โพลีเมอร์	.358*	0.118	0.040
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	อาหาร	อิเล็กทรอนิกส์	.309*	0.087	0.006
		โพลีเมอร์	.277*	0.090	0.035

จากตารางที่ 4.43 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทอุตสาหกรรมของสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์, ขนส่งและ โลจิสติกส์, ยานยนต์

และชิ้นส่วน ให้ความสำคัญถึงปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ มากกว่า อุตสาหกรรม โพลีเมอร์ และ อื่น ๆ เสื้อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า ต่อมา อุตสาหกรรม ขนส่งและ โลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับปัจจัย ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์และโพลีเมอร์ สำหรับปัจจัยบุคคลหรือบริษัทที่ให้เข้า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญ มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ และโพลีเมอร์

ตารางที่ 4.44 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ประสิทธิภาพการขนส่ง	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	อาหาร	89	4.64	0.549	3.812	0.002
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.47	0.661		
	ขนส่งและ โลจิสติกส์	50	4.42	0.575		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.70	0.535		
	โพลีเมอร์	92	4.41	0.682		
	อื่น ๆ เสื้อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า	30	4.83	0.379		
คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดีสะดวกแก่การขนส่ง	อาหาร	89	4.73	0.539	4.016	0.001
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.54	0.727		
	ขนส่งและ โลจิสติกส์	50	4.76	0.517		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.83	0.379		
	โพลีเมอร์	92	4.46	0.804		
	อื่น ๆ เสื้อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า	30	4.87	0.346		

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบ ในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัยความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจ และตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ, คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง มีอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. 0.002, และ 0.001

ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบรายคู่ของของประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	ขนส่งและโลจิสติกส์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	-.413*	0.140	0.050
	โพลีเมอร์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	-.420*	0.127	0.016
คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดีสะดวกแก่การขนส่ง	โพลีเมอร์	อื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์ / วัสดุก่อสร้าง / ของเก่า	-.410*	0.135	0.038

จากตารางที่ 4.45 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทอุตสาหกรรมของสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.46 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ราคา	ประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง	อาหาร	89	4.64	0.549	4.336	0.001
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.47	0.661		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.42	0.575		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.70	0.535		
	โพลีเมอร์	92	4.41	0.682		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.83	0.379		
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม	อาหาร	89	4.73	0.539	5.176	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.54	0.727		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.76	0.517		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.83	0.379		
	โพลีเมอร์	92	4.46	0.804		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.87	0.346		
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	อาหาร	89	4.22	0.975	4.748	0.000
	อิเล็กทรอนิกส์	109	4.74	0.565		
	ขนส่งและโลจิสติกส์	50	4.80	0.610		
	ยานยนต์และชิ้นส่วน	30	4.51	0.978		
	โพลีเมอร์	92	4.40	0.814		
	อื่นๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/วัสดุก่อสร้าง/ของเก่า	30	4.22	0.975		

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในด้านของประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบ ในแต่ละอุตสาหกรรมกับปัจจัยราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง, อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม, มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบมีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. 0.001, 0.000 และ 0.000

ตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ราคา	(I) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	(J) ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
อัตราเงินประกันเช่าล่วงหน้าเหมาะสม	อาหาร	โพลีเมอร์	.328*	0.083	0.001
	ขนส่งและโลจิสติกส์		.378*	0.098	0.002
คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดีสะดวกแก่การขนส่ง	อาหาร	โพลีเมอร์	-.410*	0.135	0.038
	ขนส่งและโลจิสติกส์		.604*	0.160	0.003
	อิเล็กทรอนิกส์	ขนส่งและ โลจิสติกส์	-.497*	0.155	0.022

จากตารางที่ 4.47 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายค่า โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างประเภทอุตสาหกรรมของสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้า โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอุตสาหกรรม อาหารและขนส่ง โลจิสติกส์ ให้ความสำคัญถึงอัตราเงินประกันเช่าล่วงหน้าเหมาะสม มากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ ต่อมาอุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญถึงปัจจัยวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ มากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ และขนส่งและโลจิสติกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ มากกว่า โพลีเมอร์ และอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.48 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่าง โครงสร้างสัญญาชนิดของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า	โครงสร้างสัญญาชนิดของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	ไทย	272	4.52	0.687	4.495	0.012
	ญี่ปุ่น	73	4.37	0.874		
	จีน และ อเมริกา	55	4.18	1.124		

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่าง โครงสร้างสัญญาชนิดของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาปัจจัยสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012

ตารางที่ 4.49 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่าง โครงสร้างสัญญาชนิดของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า	(I) โครงสร้างสัญญาชนิดของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาชนิดของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	ไทย	จีน และ อเมริกา	.337*	0.118	0.013

จากตารางที่ 4.49 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยสามารถติดต่อหรือรับบริการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก มากกว่า จีน และอเมริกา

ตารางที่ 4.50 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	โครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า	272	4.58	0.609	3.324	0.037
	มีการจัดเตรียมระบบ	73	4.48	0.689		
	ความปลอดภัยที่ดี	55	4.35	0.673		
คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	ไทย	272	4.46	0.600	7.656	0.001
	ญี่ปุ่น	73	4.16	0.727		
	จีน และ อเมริกา	55	4.20	0.931		

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าในปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี, คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.037, และ 0.001 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	(I) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบ ความปลอดภัยที่ดี	ไทย	จีน และ อเมริกา	.232*	0.094	0.041
คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน	ไทย	ญี่ปุ่น	.299*	0.089	0.003
		จีน และ อเมริกา	.263*	0.100	0.027

จากตารางที่ 4.51 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี มากกว่า จีน และ อเมริกา และ สัญชาติไทยยังให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา

ตารางที่ 4.52 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ	โครงสร้างสัญญาชาติของคณะ ผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถ ให้บริการตามที่ท่านต้องการ	ไทย	272	4.58	0.583	11.011	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.22	0.786		
	จีน และ อเมริกา	55	4.27	0.912		

ตารางที่ 4.52 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ	โครงสร้างสัญญาชาติของคณะ ผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
การติดต่อเช่าและชำระเงิน มีความถูกต้อง	ไทย	272	4.54	0.542	5.156	0.006
	ญี่ปุ่น	73	4.64	0.537		
	จีน และ อเมริกา	55	4.78	0.459		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ไทย	272	4.53	0.607	5.097	0.007
	ญี่ปุ่น	73	4.36	0.770		
	จีน และ อเมริกา	55	4.24	0.981		

จากตารางที่ 4.52 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ, การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ อย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.006, และ 0.007 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.53 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	(I) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถ ให้บริการตามที่ท่านต้องการ	ไทย	ญี่ปุ่น	.362*	0.089	0.000
		จีน และ อเมริกา	.308*	0.100	0.007
การติดต่อเช่าและชำระเงินมี ความถูกต้อง	ไทย	จีน และ อเมริกา	-.241*	0.078	0.007

ตารางที่ 4.53 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	(I) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้ามี ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	ไทย	จีน และ อเมริกา	.297*	0.103	0.013

จากตารางที่ 4.53 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ มากกว่า ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา ต่อมา ไทยให้ความสำคัญน้อยกว่า จีน และ อเมริกา สำหรับปัจจัย การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง และให้ความสำคัญมากกว่า จีนและอเมริกาสำหรับ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

ตารางที่ 4.54 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ	โครงสร้างสัญญาชาติของคณะ ผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อ เวลานัดหมาย	ไทย	272	4.58	0.583	4.371	0.013
	ญี่ปุ่น	73	4.22	0.786		
	จีน และ อเมริกา	55	4.27	0.912		

ตารางที่ 4.54 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ	โครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว	ไทย	272	4.54	0.542	4.651	0.010
	ญี่ปุ่น	73	4.64	0.537		
	จีน และ อเมริกา	55	4.78	0.459		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ	ไทย	272	4.53	0.607	13.155	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.36	0.770		
	จีน และ อเมริกา	55	4.24	0.981		

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ อย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013, 0.010, และ 0.000

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ	(I) โครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย	ไทย	จีน และ อเมริกา	.276*	0.106	0.029
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว	ไทย	จีน และ อเมริกา	.263*	0.109	0.048

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	(I) โครงสร้างสัญญาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่าน หากเกิดปัญหาและต้องการ ความช่วยเหลือ	ไทย	ญี่ปุ่น	.323*	0.085	0.001
		จีน และ อเมริกา	.393*	0.096	0.000

จากตารางที่ 4.55 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายค่า โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาติไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ มากกว่า จีน และอเมริกา และยังให้ความสำคัญผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็วมากกว่าญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.56 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ	โครงสร้างสัญญาติของคณะ ผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ	ไทย	272	4.76	0.497	6.232	0.002
	ญี่ปุ่น	73	4.56	0.666		
	จีน และ อเมริกา	55	4.55	0.662		

จากตารางที่ 4.56 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัยคลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ อย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

ตารางที่ 4.57 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ	(I) โครงสร้างสัญญา ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญา ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย ที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ	ไทย	ญี่ปุ่น	.203*	0.073	0.017
		จีน และ อเมริกา	.219*	0.082	0.024

จากตารางที่ 4.57 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ มากกว่าญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา

ตารางที่ 4.58 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	โครงสร้างสัญญาติของคณะ ผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน	ไทย	272	4.72	0.593	27.604	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.41	0.742		
	จีน และ อเมริกา	55	4.02	0.871		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถ เข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของ ท่านได้	ไทย	272	4.49	0.703	4.567	0.011
	ญี่ปุ่น	73	4.19	0.995		
	จีน และ อเมริกา	55	4.29	0.994		

จากตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, และ 0.011 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.59 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ	(I) โครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน	ไทย	ญี่ปุ่น	.306*	0.088	0.002
		จีน และ อเมริกา	.699*	0.098	0.000
	ญี่ปุ่น	จีน และ อเมริกา	.393*	0.119	0.003
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	ไทย	ญี่ปุ่น	.297*	0.106	0.016

จากตารางที่ 4.59 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน มากกว่าญี่ปุ่น ส่วนญี่ปุ่นมากกว่า จีน และ อเมริกา ตามลำดับ สำหรับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้โครงสร้างไทย ให้ความสำคัญมากกว่าญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.60 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยแนวคิดประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัจชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	โครงสร้างสัจชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า	ไทย	272	4.61	0.645	15.140	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.32	0.762		
	จีน และ อเมริกา	55	4.07	0.979		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	ไทย	272	4.74	0.524	3.640	0.027
	ญี่ปุ่น	73	4.59	0.597		
	จีน และ อเมริกา	55	4.84	0.501		

จากตารางที่ 4.60 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัจชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัยคลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า, การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, และ 0.027 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	(I) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยี มาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้าน ข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า	ไทย	ญี่ปุ่น	.306*	0.088	0.002
		จีน และ อเมริกา	.699*	0.098	0.000
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้ เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลด ข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	ญี่ปุ่น	จีน และ อเมริกา	.297*	0.106	0.016

จากตารางที่ 4.61 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับคลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า มากกว่าญี่ปุ่น, จีน และอเมริกา สำหรับปัจจัย การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์โดยโครงสร้างญี่ปุ่น ให้ความสำคัญมากกว่าจีน และ อเมริกา

ตารางที่ 4.62 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	โครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ	ไทย	272	4.55	0.618	6.914	0.001
	ญี่ปุ่น	73	4.34	0.731		
	จีน และ อเมริกา	55	4.22	0.854		
บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	ไทย	272	4.73	0.563	9.062	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.48	0.835		
	จีน และ อเมริกา	55	4.36	0.890		
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	ไทย	272	4.70	0.610	3.819	0.023
	ญี่ปุ่น	73	4.48	0.648		
	จีน และ อเมริกา	55	4.67	0.579		

จากตารางที่ 4.62 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัยเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ, บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000, 0.023 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.63 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	(I) โครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ	ไทย	จีน และ อเมริกา	.330*	0.100	0.003
บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	ไทย	ญี่ปุ่น	.248*	0.088	0.016
		จีน และ อเมริกา	.364*	0.099	0.001
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	ไทย	ญี่ปุ่น	.223*	0.081	0.018

จากตารางที่ 4.63 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายค่า โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญญาติไทยให้ความสำคัญกับท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ, บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด มากกว่าจีน และไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยบุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณามากกว่า ญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.64 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง	โครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ไทย	272	4.68	0.534	5.454	0.005
	ญี่ปุ่น	73	4.45	0.688		
	จีน และ อเมริกา	55	4.51	0.663		
คลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่ง	ไทย	272	4.53	0.588	14.481	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.34	0.786		
	จีน และ อเมริกา	55	4.02	0.828		
คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง	ไทย	272	4.74	0.571	12.140	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.34	0.749		
	จีน และ อเมริกา	55	4.53	0.766		
ระยะทางจากคลังสินค้าให้เข้าไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม	ไทย	272	4.63	0.569	6.196	0.002
	ญี่ปุ่น	73	4.41	0.796		
	จีน และ อเมริกา	55	4.35	0.799		

จากตารางที่ 4.64 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัย คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ, คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง, ระยะทางจากคลังสินค้าให้เข้าไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสมคลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่ง มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.000, 0.000, และ 0.002 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.65 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง	(I) โครงสร้างสัญชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญชาติ ของคณะผู้บริหาร สถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ไทย	ญี่ปุ่น	.228*	0.077	0.010
คลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่ง	ไทย	จีน และ อเมริกา	.515*	0.098	0.000
	ญี่ปุ่น	จีน และ อเมริกา	.324*	0.119	0.020
คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง	ไทย	ญี่ปุ่น	.397*	0.084	0.000
ระยะทางจากคลังสินค้าให้เข้าไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม	ไทย	ญี่ปุ่น	.214*	0.086	0.039
		จีน และ อเมริกา	.280*	0.096	0.012

จากตารางที่ 4.65 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างสัญชาติจีนและอเมริกา ให้ความสำคัญกับคลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ระยะทางจากคลังสินค้าให้เข้าไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม คลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่ง น้อยกว่าโครงสร้างและไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยคลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง, ระยะทางจากคลังสินค้าให้เข้าไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม มากกว่า ญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.66 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้าง
 วัสดุของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความ
 ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยราคา	โครงสร้างวัสดุของคณะ ผู้บริหารสถานประกอบการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
อัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับ รายได้กิจการมีความคุ้มค่า	ไทย	272	4.78	0.471	5.327	0.005
	ญี่ปุ่น	73	4.60	0.595		
	จีน และ อเมริกา	55	4.60	0.627		
มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้า ที่เหมาะสม	ไทย	272	4.73	0.574	4.642	0.010
	ญี่ปุ่น	73	4.51	0.748		
	จีน และ อเมริกา	55	4.55	0.789		
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้า เหมาะสม	ไทย	272	4.63	0.728	13.535	0.000
	ญี่ปุ่น	73	4.26	1.118		
	จีน และ อเมริกา	55	4.00	1.305		
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	ไทย	272	4.60	0.618	5.928	0.003
	ญี่ปุ่น	73	4.34	1.121		
	จีน และ อเมริกา	55	4.24	1.201		

จากตารางที่ 4.66 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยราคา (Price) ในการใช้
 เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างวัสดุของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะ
 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัย อัตราค่าเช่าเมื่อ
 เปรียบเทียบกับรายได้กิจการมีความคุ้มค่า, มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม, อัตรา
 เงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม, มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ย
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.000, 0.000, และ 0.002 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.67 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยราคา	(I) โครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
อัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้อาคารมีความคุ้มค่า	ไทย	ญี่ปุ่น	.180*	0.068	0.026
มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม	ไทย	ญี่ปุ่น	.225*	0.085	0.024
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม	ไทย	ญี่ปุ่น	.368*	0.119	0.007
		จีน และ อเมริกา	.629*	0.134	0.000
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	ไทย	จีน และ อเมริกา	.359*	0.122	0.011

จากตารางที่ 4.67 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายค่า โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าโครงสร้างไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยอัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้อาคารมีความคุ้มค่า, มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม, อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม มากกว่าโครงสร้างญี่ปุ่น และไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยอัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม, มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบมากกว่า จีนและอเมริกา

ตารางที่ 4.68 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า	รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.51	0.515	5.859	0.001
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.52	0.635		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.22	0.707		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.38	0.619		
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.61	0.668	17.204	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.62	0.841		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	3.99	0.700		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.50	1.095		

จากตารางที่ 4.68 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้, หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้นมีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, และ 0.001 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า	(I) โครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.288*	0.079	0.002
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.300*	0.080	0.001
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.619*	0.097	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.626*	0.099	0.000

จากตารางที่ 4.69 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายค่า โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ารูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า, พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญในปัจจัยความพึงพอใจของการบริการผู้เช่า และติดต่อรับบริการ มากกว่า รูปแบบพื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า

ตารางที่ 4.70 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ	รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถาน ประกอบการท่านต้องการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถ ให้บริการตามที่ท่านต้องการ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.36	0.597	4.437	0.004
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.65	0.676		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.42	0.782		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.38	0.806		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้ บริการ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.70	0.568	10.008	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.29	0.681		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.39	0.766		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.19	1.047		

จากตารางที่ 4.70 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการมีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004, และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.71 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการทำนต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ	(I) โครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	-.284*	0.082	0.004
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้ามีความสม่ำเสมอในการให้บริการ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	.413*	0.082	0.000
		พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.308*	0.088	0.003
		พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	.511*	0.180	0.029

จากตารางที่ 4.71 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการทำนต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบพื้นที่เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้ามีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มากกว่ารูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน, พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า, พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน

ตารางที่ 4.72 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.46	0.666	11.644	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.62	0.766		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.08	0.675		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.31	0.946		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.62	0.624	2.917	0.034
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.68	0.656		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.56	0.692		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.19	0.834		

จากตารางที่ 4.72 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, และ 0.034 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.73 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	(I) โครงสร้างสัญญา ของคณะผู้บริหารสถาน ประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญา ของคณะผู้บริหารสถาน ประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า สามารถให้บริการท่าน อย่างรวดเร็ว	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ	.383*	0.092	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.540*	0.093	0.000
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า ดูแลท่านหากเกิดปัญหาและ ต้องการความช่วยเหลือ	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	.497*	0.175	0.029

จากตารางที่ 4.73 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบพื้นที่พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว น้อยกว่า รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า แต่มากกว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญมากกว่ารูปแบบพื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน

ตารางที่ 4.74 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.77	0.495	10.191	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.34	0.861		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.60	0.629		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.31	0.873		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.55	0.676	15.084	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.60	0.807		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	3.98	0.820		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.31	1.014		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.30	0.580	11.827	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.62	0.724		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.13	0.651		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.06	1.237		

จากตารางที่ 4.74 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้ามีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.75 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการ	(I) โครงสร้างลักษณะของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างลักษณะของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	.436*	0.082	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	-.262*	0.089	0.022
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.567*	0.099	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.621*	0.101	0.000
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้ารับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	-.323*	0.082	0.001
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.491*	0.089	0.000
		พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	.562*	0.181	0.012

จากตารางที่ 4.75 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า กับ พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่านมากกว่ารูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ รูปแบบพื้นที่เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า กับ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญมากกว่ารูปแบบพื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า และรูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้ามากกว่ารูปแบบอื่น ๆ

ตารางที่ 4.76 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.62	0.500	14.400	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.71	0.545		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.28	0.528		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.50	0.730		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.62	0.529	3.658	0.013
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.81	0.479		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.74	0.621		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.88	0.342		

จากตารางที่ 4.76 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม, ผู้ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.013 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.77 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	(I) โครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.347*	0.068	0.000
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.438*	0.070	0.000
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	-.196*	0.064	0.014

จากตารางที่ 4.77 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทางด้านของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เข้าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า กับ พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัย การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม มากกว่ารูปแบบพื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้าและปัจจัย การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญมากกว่ารูปแบบพื้นที่เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า

ตารางที่ 4.78 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสิ่งสำคัญ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.62	0.589	5.340	0.001
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.33	0.671		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.46	0.747		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.19	0.911		
ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.54	0.589	2.743	0.043
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.50	0.611		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.33	0.583		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.56	0.629		
บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการคลังสินค้าให้เข้าคลังไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.73	0.591	3.531	0.015
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.65	0.709		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.53	0.680		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.25	1.065		
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.57	0.663	4.322	0.005
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	133	4.81	0.510		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.59	0.631		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.63	0.719		

จากตารางที่ 4.78 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่า ปัจจัย ท่านเห็นด้วยว่า ท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสิ่งสำคัญ, ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ, บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น

โดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.043, 0.015 และ 0.005 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.79 เปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความเชื่อมั่น (Trustworthiness) โดยคัดเลือกและเฉพาะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	(I) โครงสร้างสัญญา ของคณะผู้บริหารสถาน ประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาของ คณะผู้บริหารสถาน ประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือ บริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึง ประโยชน์หรือสิ่งที่คุณ สนใจเป็นสำคัญ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.292*	0.081	0.002
ท่านคิดว่าบุคคลหรือ บริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ของท่านเป็นอย่างดี และ ไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.208*	0.076	0.040
บุคคลหรือบริษัทสร้างความ เชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพ การสร้างคลัง สินค้าให้เช่า คงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	.483*	0.179	0.043
		พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	-.244*	0.073	0.006
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.222*	0.080	0.034

จากตารางที่ 4.79 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยทางด้านของความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้ เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า

ให้ความสำคัญกับปัจจัย เชื้อมันในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์, บริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เข้าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด มากกว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบขึ้นส่วน, เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้าและปัจจัย, พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงานแต่น้อยกว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบขึ้นส่วน ในปัจจัย บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา

ตารางที่ 4.80 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยราคา	รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.65	0.570	12.470	0.000
	พื้นที่ประกอบขึ้นส่วน	133	4.80	0.440		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.38	0.595		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	4.38	0.806		
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.53	0.798	4.091	0.007
	พื้นที่ประกอบขึ้นส่วน	133	4.56	0.891		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.40	1.025		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	3.75	1.438		
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	146	4.50	0.754	2.701	0.045
	พื้นที่ประกอบขึ้นส่วน	133	4.51	0.775		
	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	105	4.57	0.830		
	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	16	3.94	1.652		

จากตารางที่ 4.80 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยปัจจัยประสิทธิภาพของราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง, อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม, มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.007 และ 0.045 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.81 เปรียบเทียบรายค่าของปัจจัยราคา (Price) โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	(I) โครงสร้างสัญญาสิทธิของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	(J) โครงสร้างสัญญาสิทธิของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.270*	0.070	0.001
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	.416*	0.072	0.000
		พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	.422*	0.145	0.023
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	.777*	0.243	0.009
	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน		.814*	0.244	0.006
มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน	.634*	0.223	0.029

จากตารางที่ 4.81 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายค่า โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยทางด้านปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน, รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัย ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง มากที่สุดและอัตราเงินประกันเช่าล่วงหน้าเหมาะสม ส่วน พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้าให้ความสำคัญปัจจัยวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบมากกว่า พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน

ตารางที่ 4.82 ตารางเชิงอนุมานของความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า	ระยะเวลาการดำเนินงาน	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.36	0.653	7.758	0.000
	10-20 ปี	136	4.40	0.682		
	21-30 ปี	80	4.48	0.573		
	31-40 ปี	27	4.07	0.267		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.84	0.374		
การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.32	0.781	4.497	0.001
	10-20 ปี	136	4.51	0.760		
	21-30 ปี	80	4.49	0.656		
	31-40 ปี	27	4.70	0.542		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.81	0.394		
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.35	0.959	5.115	0.000
	10-20 ปี	136	4.32	0.797		
	21-30 ปี	80	4.46	0.745		
	31-40 ปี	27	4.78	0.424		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.84	0.374		

จากตารางที่ 4.82 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้, การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี, หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.007 และ 0.045 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.83 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า	(I) ระยะเวลาการดำเนินงาน	(J) ระยะเวลาการดำเนินงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.478*	0.108	0.000
	10-20 ปี		-.433*	0.106	0.001
	21-30 ปี	31-40 ปี	.401*	0.135	0.031
		41 ปีขึ้นไป	-.362*	0.114	0.017
	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.763*	0.149	0.000
การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.486*	0.141	0.006
หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.514*	0.138	0.002
	10-20 ปี		-.514*	0.138	0.002

จากตารางที่ 4.83 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัย การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้, การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี, หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น มากกว่า ระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 40 ปี

ตารางที่ 4.84 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานบริการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระยะเวลาการดำเนินงาน บริการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียม ระบบความปลอดภัยที่ดี	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.36	0.742	6.544	0.000
	10-20 ปี	136	4.47	0.608		
	21-30 ปี	80	4.61	0.606		
	31-40 ปี	27	4.85	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.79	0.412		
คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบถ้วน	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.52	0.743	8.635	0.000
	10-20 ปี	136	4.26	0.743		
	21-30 ปี	80	4.20	0.582		
	31-40 ปี	27	4.15	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.79	0.412		
มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและ ราคาอย่างชัดเจน	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.54	0.582	6.607	0.000
	10-20 ปี	136	4.45	0.618		
	21-30 ปี	80	4.41	0.567		
	31-40 ปี	27	4.78	0.424		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.86	0.351		

จากตารางที่ 4.84 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงานบริการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี, คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน, มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.85 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	(I) ระยะเวลา การดำเนินงาน	(J) ระยะเวลา การดำเนินงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการ จัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี	ต่ำกว่า 10 ปี	31-40 ปี	-.492*	0.133	0.002
		41 ปีขึ้นไป	-.431*	0.111	0.001
	10-20 ปี	31-40 ปี	-.381*	0.131	0.037
		41 ปีขึ้นไป	-.320*	0.108	0.033
คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบถ้วน	ต่ำกว่า 10 ปี	10-20 ปี	.253*	0.084	0.029
		31-40 ปี	.318*	0.097	0.011
	10-20 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.526*	0.116	0.000
มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและ ราคาอย่างชัดเจน	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.317*	0.101	0.018
		10-20 ปี	-.412*	0.098	0.000
	21-30 ปี	31-40 ปี	-.365*	0.125	0.037
		41 ปีขึ้นไป	-.448*	0.106	0.000

จากตารางที่ 4.85 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 31 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี มากกว่า ระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ต่อมาปัจจัย คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ระยะเวลาดำเนินงาน 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 10-30 ปี และระยะเวลาดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า 10-20 ปี และ ระยะเวลาดำเนินงาน 31 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยมีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจนมากกว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 0-30 ปี

ตารางที่ 4.86 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือก และเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ	ระยะเวลาการดำเนินงาน กิจการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถ ให้บริการตามที่ท่านต้องการ	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.43	0.775	5.805	0.000
	10-20 ปี	136	4.57	0.737		
	21-30 ปี	80	4.31	0.608		
	31-40 ปี	27	4.15	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.79	0.412		
การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.68	0.569	2.908	0.022
	10-20 ปี	136	4.57	0.540		
	21-30 ปี	80	4.45	0.501		
	31-40 ปี	27	4.74	0.447		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.60	0.495		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอ ในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.21	0.792	13.271	0.000
	10-20 ปี	136	4.35	0.694		
	21-30 ปี	80	4.65	0.638		
	31-40 ปี	27	4.70	0.465		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.95	0.213		

จากตารางที่ 4.86 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ, การติดต่อเช่า และชำระเงินมีความถูกต้อง, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.022 และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.87 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ	(I) ระยะเวลา การดำเนินงาน	(J) ระยะเวลา การดำเนินงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า สามารถให้บริการตามที่ท่าน ต้องการ	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.361*	0.121	0.031
	21-30 ปี		-.478*	0.128	0.002
	31-40 ปี		-.643*	0.166	0.001
	10-20 ปี	31-40 ปี	.418*	0.143	0.036
การติดต่อเช่าและชำระเงินมี ความถูกต้อง	ต่ำกว่า 10 ปี	21-30 ปี	.234*	0.077	0.026
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้ บริการ	ต่ำกว่า 10 ปี	21-30 ปี	-.439*	0.097	0.000
		31-40 ปี	-.493*	0.143	0.006
		41 ปีขึ้นไป	-.743*	0.119	0.000
	10-20 ปี	21-30 ปี	-.297*	0.094	0.017
		41 ปีขึ้นไป	-.601*	0.117	0.000

จากตารางที่ 4.87 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการมากกว่า ระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ ต่ำกว่า 10 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ต่อมาปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 21 ปีขึ้นไป และระยะเวลาดำเนินงาน 10-20 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่า 21-30 ปี และ 41 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.88 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระยะเวลาการดำเนินงาน กิจการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อ เวลานัดหมาย	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.32	0.867	5.832	0.000
	10-20 ปี	136	4.63	0.718		
	21-30 ปี	80	4.44	0.633		
	31-40 ปี	27	4.85	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.74	0.441		

จากตารางที่ 4.88 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว, มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.036 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.89 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ	(I) ระยะเวลา การดำเนินงานกิจการ	(J) ระยะเวลา การดำเนินงานกิจการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า ตรงต่อเวลานัดหมาย	ต่ำกว่า 10 ปี	10-20 ปี	-.308*	0.090	0.007
		31-40 ปี	-.527*	0.151	0.006
		41 ปีขึ้นไป	-.420*	0.127	0.010

จากตารางที่ 4.89 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลาดำเนินงานต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย น้อยกว่า 10-20 ปี และ 31 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.90 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ	ระยะเวลาการดำเนินงาน กิจการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.60	0.648	6.626	0.000
	10-20 ปี	136	4.51	0.584		
	21-30 ปี	80	4.51	0.595		
	31-40 ปี	27	4.11	0.320		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.81	0.394		
คลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.32	0.556	18.170	0.000
	10-20 ปี	136	4.15	0.515		
	21-30 ปี	80	4.09	0.578		
	31-40 ปี	27	4.78	0.424		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.72	0.454		

จากตารางที่ 4.90 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ, คลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ, 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.91 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือก และเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ	(I) ระยะเวลา การดำเนินงาน	(J) ระยะเวลา การดำเนินงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บ เป็นความลับ	ต่ำกว่า 10 ปี	31-40 ปี	.485*	0.123	0.001
		41 ปีขึ้นไป	-.307*	0.101	0.025
	10-20 ปี	31-40 ปี	.396*	0.121	0.012
	21-30 ปี	31-40 ปี	.401*	0.128	0.018
	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.703*	0.141	0.000
คลังสินค้ามีระบบรักษา ความปลอดภัยที่ดี	ต่ำกว่า 10 ปี	21-30 ปี	.237*	0.077	0.023
		31-40 ปี	-.453*	0.113	0.001
		41 ปีขึ้นไป	-.396*	0.095	0.000
	10-20 ปี	31-40 ปี	-.623*	0.111	0.000
		41 ปีขึ้นไป	-.567*	0.093	0.000
	21-30 ปี	31-40 ปี	-.690*	0.118	0.000
		41 ปีขึ้นไป	-.633*	0.100	0.000

จากตารางที่ 4.91 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลา 31-40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ น้อยกว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ 0-30 ปี ระยะเวลาดำเนินงาน 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ มากกว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 10-20 ปี และ 31-40 ปี ต่อมาปัจจัยคลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ระยะเวลาดำเนินงาน 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่าระยะเวลา 10-40 ปี และระยะเวลา 31-40 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากกว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 0-30 ปี

ตารางที่ 4.92 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	ระยะเวลาการดำเนินการ กิจการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ ความต้องการของท่าน	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.18	0.875	15.265	0.000
	10-20 ปี	136	4.68	0.607		
	21-30 ปี	80	4.65	0.618		
	31-40 ปี	27	4.85	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.91	0.294		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.32	1.000	6.231	0.000
	10-20 ปี	136	4.26	0.798		
	21-30 ปี	80	4.43	0.708		
	31-40 ปี	27	4.89	0.320		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.77	0.427		
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการ ของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.37	0.875	7.764	0.000
	10-20 ปี	136	4.32	0.727		
	21-30 ปี	80	4.23	0.527		
	31-40 ปี	27	4.07	0.267		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.86	0.351		

จากตารางที่ 4.92 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้, ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.93 เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือก และเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่	(I) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	(J) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ ความต้องการของท่าน	ต่ำกว่า 10 ปี	10-20 ปี	-.501*	0.084	0.000
		21-30 ปี	-.475*	0.097	0.000
		31-40 ปี	-.676*	0.142	0.000
		41 ปีขึ้นไป	-.732*	0.119	0.000
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้	ต่ำกว่า 10 ปี	31-40 ปี	-.564*	0.170	0.010
		41 ปีขึ้นไป	-.443*	0.142	0.020
	10-20 ปี	31-40 ปี	-.632*	0.167	0.002
		41 ปีขึ้นไป	-.510*	0.139	0.003
ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและ พร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า สม่ำเสมอในการให้บริการ	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.492*	0.123	0.001
	10-20 ปี		-.544*	0.120	0.000
	21-30 ปี		-.635*	0.130	0.000

จากตารางที่ 4.93 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือก แสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลา ต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน น้อยกว่า ระยะเวลาดำเนินงาน 10 ปี ขึ้นไป สำหรับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ ระยะเวลาดำเนินงาน 10-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 31 ปีขึ้นไป และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญ มากกว่า ระยะเวลา 0-30 ปี

ตารางที่ 4.94 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานโครงการ โดยคัดเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	ระยะเวลาการดำเนินงาน กิจการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
คลังสินค้ามีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจ	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.23	0.941	11.773	0.000
	10-20 ปี	136	4.20	0.606		
	21-30 ปี	80	4.51	0.616		
	31-40 ปี	27	4.81	0.396		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.84	0.374		
คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.24	0.865	6.509	0.000
	10-20 ปี	136	4.51	0.750		
	21-30 ปี	80	4.51	0.675		
	31-40 ปี	27	4.85	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.74	0.441		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.35	0.580	8.685	0.000
	10-20 ปี	136	4.66	0.574		
	21-30 ปี	80	4.58	0.569		
	31-40 ปี	27	4.11	0.320		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.53	0.505		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.62	0.555	8.718	0.000
	10-20 ปี	136	4.40	0.600		
	21-30 ปี	80	4.49	0.528		
	31-40 ปี	27	4.81	0.396		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.86	0.351		
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.79	0.470	8.706	0.000
	10-20 ปี	136	4.78	0.580		
	21-30 ปี	80	4.43	0.591		
	31-40 ปี	27	4.81	0.396		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.88	0.324		

จากตารางที่ 4.94 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย คลังสินค้ามีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจ, คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กร ผู้ให้เช่า, การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้, การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม, การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์มีอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 0.000, 0.000, และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.95 เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	(I) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	(J) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
คลังสินค้ามีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจ	ต่ำกว่า 10 ปี	31-40 ปี	-.587*	0.148	0.001
		41 ปีขึ้นไป	-.609*	0.124	0.000
	10-20 ปี	21-30 ปี	-.314*	0.098	0.014
		31-40 ปี	-.616*	0.146	0.000
		41 ปีขึ้นไป	-.639*	0.121	0.000
คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กร ผู้ให้เช่า	ต่ำกว่า 10 ปี	10-20 ปี	-.278*	0.092	0.027
		31-40 ปี	-.615*	0.155	0.001
		41 ปีขึ้นไป	-.507*	0.130	0.001
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้	ต่ำกว่า 10 ปี	10-20 ปี	-.311*	0.070	0.000
		31-40 ปี	.551*	0.117	0.000
	21-30 ปี	31-40 ปี	.464*	0.123	0.002
	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.424*	0.136	0.020

ตารางที่ 4.95 เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือก และเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	(I) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	(J) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี ในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้ มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม	ต่ำกว่า 10 ปี	10-20 ปี	.226*	0.068	0.011
		21-30 ปี			
		31-40 ปี	-418*	0.113	0.003
		41 ปีขึ้นไป	-463*	0.094	0.000
ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยี ในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจาก มนุษย์	ต่ำกว่า 10 ปี	21-30 ปี	.364*	0.076	0.000
		10-20 ปี			
			21-30 ปี	.354*	0.073
		31-40 ปี	-.390*	0.115	0.008
		41 ปีขึ้นไป	-.459*	0.098	0.000

จากตารางที่ 4.95 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลา 0-20 ปี ให้ความเห็น มากกว่าว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้ น้อยกว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ 21 ปี ขึ้นไป ท่านเห็นด้วยว่า ปัจจัยการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีใน คลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม ระยะเวลาดำเนินกิจการ 10-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 31 ปีขึ้นไป และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและ พร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มากที่สุด ปัจจัยการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงาน ได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม 41 ปีขึ้นไป มากกว่า 21-30 ปี ปัจจัยท่านเห็นด้วยว่า การทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ 21 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญ มากกว่า 10-20 ปี และ 21-30 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าระยะเวลาดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4.96 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	ระยะเวลาการดำเนินกิจการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.58	0.677	6.278	0.000
	10-20 ปี	136	4.27	0.564		
	21-30 ปี	80	4.56	0.548		
	31-40 ปี	27	4.67	0.480		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.53	0.505		
บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคลังไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.56	0.753	4.028	0.003
	10-20 ปี	136	4.54	0.739		
	21-30 ปี	80	4.65	0.677		
	31-40 ปี	27	4.78	0.424		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.98	0.152		
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอการโฆษณา	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.70	0.623	4.035	0.003
	10-20 ปี	136	4.70	0.600		
	21-30 ปี	80	4.43	0.725		
	31-40 ปี	27	4.85	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.72	0.454		

จากตารางที่ 4.96 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยประสิทธิภาพของความเชื่อมั่น (Trust Worthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินกิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัยท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ, บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคลังไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอการโฆษณา มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.003, และ 0.003 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.97 เปรียบเทียบประสิทธิภาพของความเชื่อมั่น (Trust Worthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	(I) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	(J) ระยะเวลา การดำเนินงาน กิจการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ	ต่ำกว่า 10 ปี	10-20 ปี	.307*	0.074	0.000
	10-20 ปี	31-40 ปี	-.395*	0.123	0.015
บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษา คุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่ง คุณภาพสูงสุด	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.415*	0.121	0.006
	10-20 ปี		-.433*	0.118	0.003
บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลง ที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา	ต่ำกว่า 10 ปี	21-30 ปี	.277*	0.089	0.019
	10-20 ปี		.274*	0.086	0.015
	21-31 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.427*	0.135	0.017

จากตารางที่ 4.97 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferoni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่น (Trust Worthiness) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลา 10-20 ปี ให้ความสำคัญกับบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ มากกว่า ต่ำกว่า 10 ปี และ 41 ปีขึ้นไป ระยะเวลาดำเนินงาน 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญสำหรับบุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด ระยะเวลาดำเนินงาน 0-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการ มากกว่า 21-30 ปี และ 21-30 ปี มากกว่า 0-20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.98 ตารางเชิงอนุมานของปัจจัยประสิทธิภาพของราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวิธี ANOVA

N=400

ปัจจัยราคา	ระยะเวลาการดำเนินงาน กิจการ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่ เหมาะสม	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.55	0.730	3.144	0.015
	10-20 ปี	136	4.62	0.721		
	21-30 ปี	80	4.73	0.551		
	31-40 ปี	27	4.81	0.396		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.91	0.294		
ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับ ทำเลที่ตั้ง	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.67	0.543	4.119	0.003
	10-20 ปี	136	4.47	0.643		
	21-30 ปี	80	4.69	0.542		
	31-40 ปี	27	4.85	0.362		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.67	0.474		
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้า เหมาะสม	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.28	1.164	4.718	0.001
	10-20 ปี	136	4.44	0.941		
	21-30 ปี	80	4.46	0.810		
	31-40 ปี	27	4.78	0.424		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.93	0.258		
วิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	ต่ำกว่า 10 ปี	114	4.46	0.997	6.808	0.000
	10-20 ปี	136	4.39	0.928		
	21-30 ปี	80	4.64	0.621		
	31-40 ปี	27	4.07	0.267		
	41 ปีขึ้นไป	43	4.98	0.152		

จากตารางที่ 4.98 ผลการทดสอบด้วยวิธี One Way ANOVA ปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงาน โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลออกมาพบว่าปัจจัย มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม, ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง, อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม, วิธีการชำระเงิน

หลายรูปแบบ มีอย่างน้อย 1 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.0015, 0.003, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.99 เปรียบเทียบปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน
กิจการ โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 โดยวิธี Bonferoni

N=400

ปัจจัยความเชื่อมั่น	(I) ระยะเวลา	(J) ระยะเวลา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
	การดำเนินงาน กิจการ	การดำเนินงาน กิจการ			
มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.354*	0.115	0.021
ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง	10-20 ปี	31-40 ปี	-.381*	0.119	0.014
อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.650*	0.164	0.001
	10-20 ปี		-.489*	0.160	0.024
วิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ	ต่ำกว่า 10 ปี	41 ปีขึ้นไป	-.521*	0.146	0.004

จากตารางที่ 4.99 จากผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Bonferroni ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยราคา (Price) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงานกิจการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระยะเวลา 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสมมากกว่าต่ำกว่า 10 ปี ระยะเวลาดำเนินงานกิจการ 31-41 ปี ให้ความสำคัญสำหรับราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้งระยะเวลาดำเนินงานกิจการ มากกว่า 10-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับอัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม มากกว่า 0-20 ปี และให้ความสำคัญกับวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ มากกว่า ระยะเวลาต่ำกว่า 10 ปี

4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.9.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Regression Analysis)

จากผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยด้านราคา (Price), ด้านความเชื่อมั่น (Trustworthiness), ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality), ด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency), ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies effectiveness) ด้วยวิธีวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 ^a	0.649	0.641	0.26945

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.395	9	5.822	80.187	.000 ^b
	Residual	28.315	390	0.073		
	Total	80.710	399			

Coefficients

Model	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	.636		
	ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	.151	.044	.143	3.436	.001*
	ความไว้วางใจ (Reliability)	.031	.046	.032	.662	.508
	การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	.189	.046	.251	4.129	.000*
	การให้ความมั่นใจ (Assurance)	.055	.055	.046	.994	.321
	ความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)	.189	.044	.245	4.288	.000*

ตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า (ต่อ)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness)	.124	.062	.109	2.019	.044*
	ความเชื่อมั่น (Trustworthiness)	.083	.068	.076	1.212	.226
	ประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency)	.047	.060	.048	.783	.434
	ราคา (Price)	-.015	.052	-.018	-.297	.767

จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าโดยวิธีถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าค่า R Square มีค่าเท่ากับ 0.649 หมายถึงตัวแปรต้นสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามในด้านของความตั้งใจซื้อซ้ำได้ร้อยละ 64.90 โดยจากผลการวิเคราะห์ของ F มีค่าเท่ากับ 80.187 และมีค่า Sig. 0.000 แสดงว่าตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถตอบสมมติฐานที่ตั้งต่อไปนี้

ดังนั้นจะมีตัวแปรอิสระ 4 ตัวที่มีผลกับตัวแปรตาม โดยหากวิเคราะห์ค่า Standardized Coefficients แล้ว จะพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) โดยมีค่าเท่ากับ 0.251 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า Standardized Coefficients 0.245 ต่อมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่าเท่ากับ 0.143 และประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) มีค่าเท่ากับ 0.109

4.9.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัย เรื่องของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ในส่วนของตาราง Coefficients ผลพบว่า แนวคิดเรื่องของ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า p-value เท่ากับ 0.001

ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.143 จะเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) มีค่า p-value เท่ากับ 0.508 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ไม่ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเรื่องของ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.251 จะเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่า p-value เท่ากับ 0.321 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ไม่ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการความเข้าใจและความเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย

โดยปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.245 จะเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัยด้านความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น มีค่า p-value เท่ากับ 0.226 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ไม่ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) มีค่า p-value เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.109 จะเห็นว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัยด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) มีค่า p-value เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ไม่ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 8

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยราคามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

โดยปัจจัยด้านราคา (Price) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า จากตารางที่ 4.100 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณจากตาราง Coefficients พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยราคา (Price) มีค่า p-value เท่ากับ 0.767 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านราคา (Price) ไม่ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 9

บทที่ 5

อภิปรายผลการศึกษา สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านราคา (Price), คุณภาพการให้บริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness), ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality), ปัจจัยด้านการขนส่งและคมนาคม (Transportation efficiency), ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศ (Information and Technologies effectiveness) เพื่อเป็นเป็นแนวทางในการจัดเตรียมคลังสินค้า สำหรับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เพื่อเพิ่มมูลค่าต่อตัวสินค้า พฤติกรรมการตัดสินใจเช่า ในการไปปรับใช้แนวทางในการวางแผนการตลาด การกำหนดกลยุทธ์ การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้ง การวางแผนด้านการบริการ การประยุกต์ใช้นวัตกรรม ต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเช่าคลังสินค้า

ทางผู้วิจัยได้ใช้ เครื่องมือในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ในการเก็บการข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยเป็นกลุ่มที่ผ่านการถูกคัดกรองทั้งหมด จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 477 คน ใช้ในการตอบจุดประสงค์ของและผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการนำเสนอผลการศึกษา จะแบ่งตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

- 5.1.1 ปัจจัยความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)
- 5.1.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 5.1.3 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability)
- 5.1.4 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
- 5.1.5 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)
- 5.1.6 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)

- 5.1.7 ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Effectiveness)
- 5.1.8 ปัจจัยความเชื่อมั่น (Trust Worthiness)
- 5.1.9 ปัจจัยการขนส่งและการคมนาคม (Transportation efficiency)
- 5.1.10 ปัจจัยราคา (Price)
- 5.2 สรุปผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป
- 5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบกับข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร

5.1.1 ปัจจัยความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรด้านความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) เห็นว่า หากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีบทบาทในธุรกิจที่แตกต่างกันก็จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า จะให้ความสำคัญ ในด้านความพึงพอใจกับการบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้, ผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี, ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ให้เช่าคลังสินค้า, แลการติดต่อรับบริการที่ง่าย แต่หากเป็นกลุ่มผู้เช่าคลังสินค้าจะเน้นไปที่ ประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติพงษ์ มุลโพธิ์ (2555) ความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต ที่ผู้รับบริการเช่าพื้นที่จำแนกตามประเภทธุรกิจให้ความสำคัญมากกว่าห้องน้ำที่มีบริการอย่างเพียงพอ, ความใหม่ของห้องน้ำ และความใหม่ของพื้นที่ศูนย์การค้าที่ให้เช่า

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) อุตสาหกรรมอาหารจะให้ความสำคัญกับการบริการที่ผู้ให้เช่าแนะนำ ควรเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ มากกว่าอุตสาหกรรมโพลีเมอร์ และมีคุณภาพดีมากกว่าอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และขนส่งโลจิสติกส์ มีการแสดงเงื่อนไขราคาที่ชัดเจน มากกว่า

อุตสาหกรรม โพลีเมอร์และอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เกียรติพงษ์ มูลโพธิ์ (2555) อุตสาหกรรมประเภท อาหาร เบเกอรี่และการแพ ให้ความสำคัญในระดับมากกับ ความพึงพอใจ โดยการบริการบุคลากรต้องมีให้เพียงพอและเป็นไปตามที่คาดหวังไว้และมีคุณภาพ มีการตกลงราคากันอย่างชัดเจน ส่วนประสิทธิภาพความสะอาดโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น อุตสาหกรรมขนส่งและ โลจิสติกส์รวมถึงโพลีเมอร์ให้ความเห็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากกว่าอุตสาหกรรมขนส่ง โลจิสติกส์ รวมถึง โพลีเมอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติพงษ์ มูลโพธิ์ (2555) อุตสาหกรรมประเภท ทอง โพลีเมอร์ เพชร เครื่องประดับและความงาม ให้ความสำคัญถึงความสะอาดในพื้นที่เช่า และ ความสะอาดห้องน้ำอย่างมาก

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยโครงสร้างสัญญาชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการแบบไทย ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการได้ง่ายมากกว่า จีนและอเมริกา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุม สุขใจ (2559) ที่บอกว่าสัญญาชาติไม่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าคลังสินค้า คู่ความพึงพอใจ

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการที่ต้องการ พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า ให้ความสำคัญกับการบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้และ การติดต่อรับบริการเช่าคลังสินค้า น้อยกว่า พื้นที่เก็บสินค้าและประกอบชิ้นส่วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุม สุขใจ (2559) ที่บอกว่ารูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการที่ต้องการ คู่ความพึงพอใจ

และสุดท้ายในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินการ ระยะเวลาในการดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป จะให้ความสำคัญด้านการบริการเป็นไปตามคาดหวัง คุณภาพดี รับบริการง่าย มากกว่า ระยะเวลาดำเนินการ 0-40 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับกับ ประทุม สุขใจ (2559) ที่ระยะเวลาดำเนินการ ไม่มีความแตกต่างในการเลือกคลังสินค้า ซึ่งส่งผลให้เกิดความพอใจ

5.1.2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรนี้ เห็นว่า หากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีบทบาทในธุรกิจที่แตกต่างกันก็จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มที่เป็นทั้ง ผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า จะให้ความสำคัญในด้านความมีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดีและการแสดงเงื่อนไขราคาอย่างชัดเจน มากกว่า

การเป็นผู้เช่าคลังสินค้าเพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับประทุม สุกใจ (2559) ที่อภิปรายผลการวิจัยไว้ว่าผู้เช่าและผู้ให้เช่าให้ความสำคัญกับความปลอดภัยได้มาตรฐานและการบริการรวดเร็วมีความถูกต้อง

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญถึงปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มากกว่า โพลีเมอร์ต่อมาอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญ มากกว่า ขนส่งและโลจิสติกส์, ยานยนต์และชิ้นส่วน ตามลำดับ ส่วนการแสดงเงื่อนไขการให้บริการ อุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญมากกว่า อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ อุตสาหกรรมโพลีเมอร์

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่ของปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โดยโครงสร้างสัญญาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการแบบไทย ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี และสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มากกว่าจีนและอเมริกา

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการที่ต้องการ พื้นที่เก็บสินค้าไม่มีผลต่อการคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม

และระยะเวลาดำเนินการกิจการ 31 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี มากกว่า ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ต่อมาปัจจัย คลังสินค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า ระยะเวลาดำเนินการ 10-30 ปี และระยะเวลาดำเนินการ ต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า 10-40 ปี และ ระยะเวลาดำเนินการ 31 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัย มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจนมากกว่าระยะเวลาดำเนินการ 0-30 ปี

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่า p-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนดหมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.143 จะเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า สอดคล้องกับ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก, 2562 ด้านคุณภาพการให้บริการเช่นความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าของ บริษัท เคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

5.1.3 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรนี้ เห็นว่า หากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีบทบาทในธุรกิจที่แตกต่างกันก็จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่าคือ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี ส่วนการติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง ผู้เช่าให้ความสำคัญมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับประมุขสุดใจ (2559) ที่อภิปรายผลการวิจัยผู้เช่าและผู้ให้เช่าให้ความสำคัญได้มาตรฐานและการบริการรวดเร็วมีความถูกต้อง

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ มากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์และอิเล็กทรอนิกส์ โดยอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ยังให้ความสำคัญน้อยกว่า อุตสาหกรรมขนส่งและ โลจิสติกส์และยานยนต์อีกด้วย ต่อมาการติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ให้ความสำคัญมากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ ขนส่ง โลจิสติกส์และ อุตสาหกรรมอื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่ โครงสร้างสัญชาติไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ มากกว่า ญี่ปุ่น, จีน และอเมริกา ต่อมาไทยให้ความสำคัญน้อยกว่าจีน และ อเมริกา สำหรับปัจจัย การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง และให้ความสำคัญมากกว่าจีนและอเมริกาสำหรับ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ รูปแบบพื้นที่เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ มากกว่ารูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน, พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า, พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน

และการเปรียบเทียบระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้, การบริการโดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี, หากสามารถติดต่อหรือรับบริการเช่าคลังสินค้าได้ง่ายและสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น มากกว่า ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 40 ปี

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) มีค่า p-value เท่ากับ 0.508 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ไม่ส่งผลต่อการความพึงพอใจ

ในการเช่าคลังสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำคัญทางสถิติในด้านคุณภาพการให้บริการเช่นความเป็นความไว้วางใจ (Reliability)

5.1.4 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้ากับตัวแปรนี้ เห็นว่า หากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีบทบาทในธุรกิจที่แตกต่างกันก็จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจที่ต่างกัน คือ เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่าคือ พบว่าทุกปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย บริการรวดเร็ว ดูแลหากเกิดปัญหา เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่า เป็นผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับประทุม สุกใจ (2559) ที่อภิปรายผลการวิจัยและผู้ให้เช่าให้การบริการรวดเร็วมีความถูกต้อง

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม พบว่า อุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว มากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์และขนส่งและ โลจิสติกส์ โดยอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ยังให้ความสำคัญมากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์อีกด้วย ต่อมาผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญมากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ และโพลีเมอร์ ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติพงษ์ มูลโพธิ์ (2555) ที่อภิปรายผลการวิจัยไว้ว่าอุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญกับบริการที่รวดเร็ว

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่กับโครงสร้างสัญญาองค์กร พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว, ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ มากกว่า จีน และ อเมริกา และยังให้ความสำคัญผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็วมากกว่าญี่ปุ่น

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ รูปแบบพื้นที่พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว น้อยกว่ารูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า แต่มากกว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญมากกว่ารูปแบบพื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน

และพบว่า ระยะเวลาดำเนินงานต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย น้อยกว่า 10-20 ปี และ 31 ปีขึ้นไป

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.251 จะเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า สอดคล้องกับ วรกุลวรรณ รักษา (2565) การรับรู้ค่าของผู้บริโภคพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่มีผลเชิงบวกต่อการเข้าใจค่าของผู้บริโภคคือการตอบสนองจากผู้ให้บริการ (Responsiveness)

5.1.5 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างบทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้ากับตัวแปรนี้ เห็นว่า หากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าปัจจัยข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าเช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่า เป็นผู้เช่าคลังสินค้าเท่านั้น ส่วน คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ เป็นผู้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่า เป็นทั้ง 2 บทบาท ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับ สุภิสรา ศรีอุทราวงศ (2565) ที่อภิปรายผลไว้ว่า ผู้เช่าโรงแรมให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการพักอาศัย

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วน ให้ความสำคัญถึงคลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีมากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ โดยอุตสาหกรรมอาหาร ยังให้ความสำคัญมากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ในปัจจัยคลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่ของระหว่าง โครงสร้างสัญญาสิทธิของคณะผู้บริหารสถานประกอบการ โครงสร้างสัญญาสิทธิไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ มากกว่า ญี่ปุ่น, จีน และอเมริกา ต่อมา ไทยให้ความสำคัญน้อยกว่าจีน และ อเมริกา สำหรับปัจจัย การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง และให้ความสำคัญมากกว่าจีน และอเมริกาสำหรับ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ รูปแบบพื้นที่พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว น้อยกว่า รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า แต่มากกว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน และปัจจัยผู้ให้บริการเช่า

คลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญมากกว่ารูปแบบพื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน

และระยะเวลา ต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญของท่าน น้อยกว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ 10 ปี ขึ้นไป สำหรับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ ระยะเวลาดำเนินกิจการ 10-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 31 ปีขึ้นไป และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มากกว่า ระยะเวลา 0-30 ปี

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่า p-value เท่ากับ 0.321 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ไม่ส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษาคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย)

5.1.6 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างบทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรนี้ เห็นว่า หากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีบทบาทในธุรกิจที่แตกต่างกันก็จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ การเป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าเรื่องความต้องการเฉพาะตัว และการรับฟังข้อเสนอแนะตามความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญมากกว่า เป็นผู้เช่าคลังสินค้านั้น

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม พบว่า อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน ให้ความสำคัญถึงคลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ โดยอุตสาหกรรมอาหาร ยังให้ความสำคัญมากกว่า อุตสาหกรรมโพลีเมอร์ในปัจจัยคลังสินค้า ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่กับโครงสร้างสัญญาต้องกร พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญแก่ความต้องการของท่าน มากกว่าญี่ปุ่น ส่วนญี่ปุ่นมากกว่า จีน และ อเมริกา ตามลำดับ สำหรับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้โครงสร้างไทย ให้ความสำคัญมากกว่าญี่ปุ่น

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ รูปแบบพื้นที่ ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างรูปแบบพื้นที่เช่าใด ที่สถานประกอบการท่านต้องการ โดยคัดเลือกแสดงเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า กับพื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน มากกว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ รูปแบบพื้นที่เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้ากับรูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญมากกว่ารูปแบบพื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า และรูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะ และพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้ามากกว่ารูปแบบอื่น ๆ

และพบว่า ระยะเวลาดำเนินกิจการ ต่ำกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน น้อยกว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ 10 ปีขึ้นไป สำหรับปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้ ระยะเวลาดำเนินกิจการ 10-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 31 ปีขึ้นไป และปัจจัยผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญ มากกว่า ระยะเวลา 0-30 ปี

พบว่า ในแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.245 จะเห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า สอดคล้องกับ วรรณกรรมรักษา (2565) การรับรู้ค่าของผู้บริโภคพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่มีผลเชิงบวกต่อการเข้าใจค่าของผู้บริโภค คือ ความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)

5.1.7 ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Effectiveness)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างบทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรนี้ พบว่า ผู้ที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Efficiency) มากกว่าบุคคลที่เป็นเพียงผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น โดยให้ความสำคัญเรื่องลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูล, สร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กร, ลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่ารูปแบบเดิม, และลดข้อผิดพลาดจากมนุษย์

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม ผลออกมาพบว่า อุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิมมากกว่า อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่กับ โครงสร้างสัญญาต้องกร พบว่าโครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับคลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กร ผู้ให้เช่า มากกว่าญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา สำหรับปัจจัย การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะ ช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์โดยโครงสร้างญี่ปุ่น ให้ความสำคัญมากกว่าจีน และอเมริกา

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ รูปแบบพื้นที่ รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้ากับพื้นที่ประกอบ ชิ้นส่วน ให้ความสำคัญกับปัจจัย การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงาน ได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม มากกว่า รูปแบบพื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจาย สินค้าและปัจจัย การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน ให้ความสำคัญมากกว่ารูปแบบพื้นที่เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า

และระยะเวลา 0-20 ปี ให้ความเห็นมากกว่าว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้า จะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้น้อยกว่าระยะเวลาดำเนินกิจการ 21 ปีขึ้นไป ท่านเห็น ด้วยว่า ปัจจัยการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงาน รูปแบบเดิม ระยะเวลาดำเนินกิจการ 10-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการน้อยกว่า 31 ปีขึ้นไป และปัจจัย ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอ ในการให้บริการระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ มากที่สุด ปัจจัยการทำงานโดยใช้ เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม 41 ปีขึ้นไป มากกว่า 21-30 ปี ปัจจัยท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาด ที่เกิดจากมนุษย์ 21 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกว่า 10-20 ปี และ 21-30 ปี ให้ความสำคัญมากกว่า ระยะเวลาดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) มีค่า p-value เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัย ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) ส่งผลต่อการความพึงพอใจ ในการเช่าคลังสินค้า และหากพิจารณา Standardized Coefficients มีค่าเท่ากับ 0.109 จะเห็นว่า ปัจจัย ด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า สอดคล้องกับ ขวัญเรือน มาลากุล ณ อุทยาน (2562) ที่อภิปรายไว้ว่า การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านฮาร์ดแวร์ อีทีไอ และระบบติดตาม

ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมในเชิงบวก เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และความพึงพอใจลูกค้าสูงสุด

5.1.8 ปัจจัยความเชื่อมั่น (Trust Worthiness)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรนี้เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้า (Trustworthiness) มากกว่าบุคคลที่เป็นเพียงผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น เท่านั้น โดยปัจจัยที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าให้ความสำคัญมากกว่า ประกอบด้วย บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า มีความซื่อสัตย์, บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์, ขนส่งและ โลจิสติกส์, ยานยนต์และชิ้นส่วน ให้ความสำคัญถึงปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ มากกว่าอุตสาหกรรม โพลีเมอร์ และอื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า ต่อมา อุตสาหกรรม ขนส่งและ โลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับปัจจัยปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์และโพลีเมอร์ สำหรับปัจจัยบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญ มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ และโพลีเมอร์

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่กับ โครงสร้างสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ โครงสร้างสัญญาชาติไทย ให้ความสำคัญกับท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ, บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด มากกว่าจีน และไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยบุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณามากกว่า ญี่ปุ่น

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่ รูปแบบพื้นที่ รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัย เชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ, บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์, บริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด มากกว่า รูปแบบพื้นที่ประกอบชิ้นส่วน, เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้าและปัจจัย, พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน แต่น้อยกว่า รูปแบบพื้นที่

ประกอบขึ้นส่วน ในปัจจัย บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา

และระยะเวลา 10-20 ปี ให้ความสำคัญกับบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บ ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ มากกว่า ต่ำกว่า 10 ปี และ 41 ปีขึ้นไป ระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญสำหรับบุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดย รักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด ระยะเวลาดำเนินการ 0-20 ปี ระยะเวลา ดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านำรับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะ ปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในการให้บริการ มากกว่า 21-30 ปี และ 21-30 ปี มากกว่า 0-20 ปี ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Trustworthiness) มีค่า p-value เท่ากับ 0.226 ซึ่งมากกว่า ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น (Trustworthiness) ไม่ส่งผล ต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า สอดคล้องกับ Hussein, Gruchmann, and Melkonyan (2022) ที่อภิปรายว่า เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และความไว้วางใจ ของลูกค้า (Trust)

5.1.9 ปัจจัยการขนส่งและการคมนาคม (Transportation efficiency)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรนี้ พบว่าผู้ที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้ากับผู้เช่าเท่านั้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพ การขนส่ง (Transportation efficiency) โดยปัจจัยที่ผู้เช่าเท่านั้นให้ความสำคัญมากกว่า คือ คลังสินค้า เพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ระยะทางจากคลังสินค้า ให้เช่า ไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม ส่วนปัจจัย ความสามารถเลือกวิธีการ ขนส่งได้ตามลักษณะของสินค้าหรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจ ให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ, คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญมากกว่า

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์, ขนส่งและโลจิสติกส์, ยานยนต์และชิ้นส่วน ให้ความสำคัญถึงปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ มากกว่า อุตสาหกรรม โพลีเมอร์ และอื่น ๆ สื่อและสิ่งพิมพ์/ วัสดุก่อสร้าง/ ของเก่า ต่อมา อุตสาหกรรม ขนส่งและโลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับ ปัจจัย ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์และโพลิเมอร์

สำหรับปัจจัยบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา อุตสาหกรรมอาหารให้ความสำคัญ มากกว่า อิเล็กทรอนิกส์ และ โพลีเมอร์

ต่อมาเป็นเปรียบเทียบรายคู่กับโครงสร้างสัญญาต้องครุ โดยส่วนใหญ่แล้ว ไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยการขนส่งและคมนาคมมากที่สุด โดยพบว่าโครงสร้างสัญญาชาติจีนและอเมริกาให้ความสำคัญกับคลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนในการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ระยะทางจากคลังสินค้าให้เช่า ไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสมคลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอดระยะเวลาการขนส่ง น้อยกว่าโครงสร้าง และไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยคลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง, ระยะทางจากคลังสินค้าให้เช่า ไปยังพื้นที่กระจายสินค้าบริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม มากกว่า ญี่ปุ่น

ต่อมาจากการทดสอบด้วยวิธี ANOVA ในการใช้เปรียบเทียบรูปแบบพื้นที่พบว่า รูปแบบพื้นที่ไม่มีผลกับการขนส่งและคมนาคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ต่อมาจากการทดสอบด้วยวิธี ANOVA ปัจจัยการขนส่งและการคมนาคม (Transportation efficiency) ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาดำเนินงาน ไม่มีผลกับการขนส่งและคมนาคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) มีค่า p-value เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการขนส่ง (Transportation efficiency) ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ไม่สอดคล้องกับ ศิริวรรณ กาวีชา (2563)

5.1.10 ปัจจัยราคา (Price)

จากการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง บทบาทในธุรกิจเช่าคลังสินค้าคู่กับตัวแปรนี้ พบว่า ผู้ที่เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านด้านราคา (Price) มากกว่า บุคคลที่เป็นเพียงผู้เช่าคลังสินค้า เท่านั้น โดยปัจจัยทั้งหมด เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า ประกอบด้วย ปัจจัยอัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้กิจการมีความคุ้มค่า, มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม, ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง, อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม

ต่อมาเป็นในด้านของเปรียบเทียบรายคู่กับประเภทของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอาหาร และขนส่งโลจิสติกส์ ให้ความสำคัญถึงอัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม มากกว่าอุตสาหกรรม โพลีเมอร์ ต่อมาอุตสาหกรรมอาหาร ให้ความสำคัญถึงปัจจัยวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ มากกว่า

อุตสาหกรรมโพลิเมอร์และขนส่ง และ โลจิสติกส์ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ มากกว่าโพลิเมอร์ และ อิเล็กทรอนิกส์

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่กับ โครงสร้างสัญญาองค์กร พบว่าโครงสร้างไทย ให้ความสำคัญกับปัจจัยอัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้กิจการมีความคุ้มค่า, มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม, อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม มากกว่าโครงสร้างญี่ปุ่น และไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยอัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม, มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบมากกว่า จีนและอเมริกา

ต่อมาเปรียบเทียบรายคู่กับรูปแบบพื้นที่ รูปแบบพื้นที่ประกอบขึ้นส่วน, รูปแบบเฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ให้ความสำคัญกับปัจจัย ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง มากที่สุด และอัตราเงินประกันเช่าล่วงหน้าเหมาะสม ส่วน พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้าให้ความสำคัญปัจจัยวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบมากกว่า พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน

และพบว่า ระยะเวลา 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสมมากกว่า ต่ำกว่า 10 ปี ระยะเวลาดำเนินกิจการ 31-41 ปี ให้ความสำคัญสำหรับราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้งระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 10-20 ปี ระยะเวลาดำเนินการ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับอัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม มากกว่า 0-20 ปี และ ให้ความสำคัญกับวิธีชำระเงินหลายรูปแบบ มากกว่า ระยะเวลาต่ำกว่า 10 ปี

ปัจจัยราคา (Price) มีค่า p-value เท่ากับ 0.767 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กำหนด หมายความว่า ปัจจัยด้านราคา (Price) ไม่ส่งผลต่อการความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ไม่สอดคล้องกับจูไรพร พิณิจชอบ (2560)

ตารางที่ 5.1 สรุปผลเชิงอนุมาน ด้านความแตกต่างของปัจจัย ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชากรศาสตร์ องค์กร / ปัจจัยที่ เกี่ยวข้อง	บทบาทผู้ประกอบการ	ประเภทอุตสาหกรรม	โครงสร้างสัญชาติองค์กร	วัตถุประสงค์การเข้าพื้นที่	ระยะเวลาการ ดำเนินกิจการ
ความพึงพอใจใน การเช่าคลังสินค้า	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า > เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	อาหาร > อีเล็กทรอนิกส์, ขนส่ง และ โลจิสติกส์, โพลีเมอร์	ไทย > จีน และ อเมริกา (ติดต่อบริการง่าย)	-	41 ปีขึ้นไป > 0-40 ปี
ความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibility)	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า > เป็นทั้ง ผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า (ด้านการแสดงราคาชัดเจน)/ เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า > เป็นผู้เช่าคลังสินค้า (ระบบความปลอดภัยที่ดี)	ขนส่งและ โลจิสติกส์, ขนยนต์ และชิ้นส่วน > อีเล็กทรอนิกส์, อาหาร (ความปลอดภัย, สิ่งอำนวยความสะดวก, ราคา ชัดเจน)	ไทย > ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา (สิ่งอำนวยความสะดวก)	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า, พื้นที่ประกอบ ชิ้นส่วน > พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	31 ปีขึ้นไป > 0-20 ปี (ความปลอดภัย), 41 ปีขึ้นไป > 0-30 ปี (สิ่งอำนวยความสะดวก, แสดงราคาชัดเจน)
ความไว้วางใจ (Reliability)	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลัง สินค้า > เป็นผู้เช่าคลังสินค้า (ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถ ให้บริการตามที่อยู่เช่าต้องการ)	อาหาร,ขนส่งและ โลจิสติกส์, > โพลีเมอร์, อื่น ๆ สิ่งพิมพ์ วัสดุก่อสร้าง (ชำระเงินถูกต้อง, บริการตามต้องการ)	ไทย > ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา (บริการตามต้องการ)	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า > พื้นที่ประกอบ ชิ้นส่วน, พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า, พื้นที่เช่าพร้อม สำนักงาน (สม่ำเสมอในการบริการ)	41 ปีขึ้นไป > 0-40 ปี
การตอบสนอง ความต้องการ (Responsiveness)	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลัง สินค้า > เป็นผู้เช่าคลังสินค้า	อาหาร,ขนส่งและ โลจิสติกส์, > โพลีเมอร์ (บริการรวดเร็ว)	ไทย > ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา (ให้บริการรวดเร็วหากเกิด ปัญหา)	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน > พื้นที่เก็บสินค้า พร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า, พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน (ดูแลหากเกิด ปัญหา)	10 ปีขึ้นไป > 0-9 ปี (ตรงต่อเวลานัดหมาย)

ตารางที่ 5.1 สรุปผลเชิงอนุมาน ด้านความแตกต่างของปัจจัย ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ต่อ)

ประชากรศาสตร์ องค์กร / ปัจจัยที่ เกี่ยวข้อง	บทบาทผู้ประกอบการ	ประเภทอุตสาหกรรม	โครงสร้างสัญชาติองค์กร	วัตถุประสงค์การเข้าพื้นที่	ระยะเวลาการ ดำเนินกิจการ
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	เป็นผู้เช่าคลังสินค้า > เป็นทั้ง ผู้เช่าและผู้ให้เช่าคลังสินค้า (รู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้า, ข้อมูลส่วนตัวเก็บเป็นความลับ)	อาหาร ,ยานยนต์และชิ้นส่วน > โพลีเมอร์ (ความปลอดภัย)	ไทย > ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา (ความปลอดภัย)	-	0-9 ปี > 31-40 ปี (ข้อมูลส่วนตัวท่าน ถูกเก็บเป็นความลับ), 41 ปีขึ้นไป > 0-40 ปี (ระบบความปลอดภัย)
ความเข้าใจและ ความเอาใจใส่ (Empathy)	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า > เป็นผู้เช่า คลังสินค้า	อาหาร > อิเล็กทรอนิกส์ (ใส่ใจ ความต้องการ), โพลีเมอร์ > อื่น ๆ สื่อสิ่งพิมพ์ วัสดุก่อสร้าง (การบริการเฉพาะตัว)	ไทย > ญี่ปุ่น > จีน และ อเมริกา	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน, เฉพาะพื้นที่เก็บ สินค้า > พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า,พื้นที่เช่าพร้อม สำนักงาน (ให้บริการเฉพาะตัว)	10 ปีขึ้นไป > 0-9 ปี (ใส่ใจความต้องการ, ความต้องการ เฉพาะตัว)
ประสิทธิภาพของ เทคโนโลยี (Technology Effectiveness)	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า > เป็นผู้เช่า คลังสินค้า	อาหาร > อิเล็กทรอนิกส์ (ลดเวลาทำงานจากรูป แบบเดิม)	ไทย > ญี่ปุ่น > จีน และ อเมริกา	พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน > พื้นที่เก็บสินค้า พร้อมยกระดับเพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า, เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า (ลดระยะเวลา การทำงาน, ลดข้อผิดพลาด)	10 ปีขึ้นไป > 0-9 ปี (สร้างโอกาสทาง ธุรกิจให้กับองค์กร ได้, ลดเวลา, ความผิดพลาด)

ตารางที่ 5.1 สรุปผลเชิงอนุมาน ด้านความแตกต่างของปัจจัย ในการใช้เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร โดยคัดเลือกและเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ต่อ)

ประชากรศาสตร์ องค์กร / ปัจจัยที่ เกี่ยวข้อง	บทบาทผู้ประกอบการ	ประเภทอุตสาหกรรม	โครงสร้างสัญชาติองค์กร	วัตถุประสงค์การเข้าพื้นที่	ระยะเวลาการ ดำเนินกิจการ
ความเชื่อมั่น (Trust worthiness)	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า > เป็นผู้เช่า คลังสินค้า	อิเล็กทรอนิกส์, ขนส่งและ โลจิสติกส์, ยานยนต์และ ชิ้นส่วน > อื่น ๆ สิ่งพิมพ์ วัสดุก่อสร้าง (ข้อมูลส่วนบุคคล)	ไทย > ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา (ใส่ใจประโยชน์ผู้เช่า, ปฏิบัติ ตามตกลง)	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า, พื้นที่ประกอบ ชิ้นส่วน > พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า	41 ปีขึ้นไป > 0-30 ปี
ขนส่งและการ คมนาคม (Transportation efficiency)	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า > เป็นผู้เช่า คลังสินค้า (ด้านทำเล) / เป็นผู้เช่าคลังสินค้า > เป็นทั้ง ผู้เช่าและผู้ให้เช่า (ด้านควบคุม ต้นทุน)	อื่น ๆ สิ่งพิมพ์ / วัสดุ ก่อสร้าง / ของเก่า > ขนส่ง โลจิสติกส์, โพลีเมอร์ (เลือก วิธีการขนส่งได้ตามลักษณะ ของสินค้าหรือธุรกิจและตรง กับความต้องการของลูกค้า)	ไทย > ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา (ต้นทุน) ญี่ปุ่น > จีน และ อเมริกา (สินค้าไหลลื่นตลอด)	-	-
ราคา (Price)	เป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า คลังสินค้า > เป็นผู้เช่า คลังสินค้า	โพลีเมอร์ > อาหาร และ ขนส่ง โลจิสติกส์ (อัตราเงิน ประกันล่วงหน้า)	ไทย > ญี่ปุ่น, จีน และ อเมริกา	เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า, พื้นที่ประกอบ ชิ้นส่วน > พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับ เพื่อขนถ่ายกระจายสินค้า (อัตราเงิน ประกันการเช่าล่วงหน้า, วิธีชำระเงิน)	41 ปีขึ้นไป > 0-20 ปี (อัตราเงินประกัน การเช่าล่วงหน้า, วิธีชำระเงิน, ราคา เช่าเหมาะสม)

5.2 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยในหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย โดยสามารถแบ่งผลสรุปการศึกษาออกเป็นดังนี้

5.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เชิงองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เชิงองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย บทบาทผู้ประกอบกิจการ, รูปแบบการเช่าพื้นที่คลังสินค้าที่สถานประกอบการประสงค์, โครงสร้างสัญญาผู้บริหาร, จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ, ระยะเวลาดำเนินกิจการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม 477 คน ผ่านคำถามคัดกรอง 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า ร้อยละ 86.00 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 27.30 รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ร้อยละ 36.50 โครงสร้างสัญญาของคณะผู้บริหารของสถานประกอบการ สัญชาติ ไทย ร้อยละ 68.00 ระยะเวลาดำเนินกิจการ 10-20 ปี ร้อยละ 34.00 จำนวนพนักงานในองค์กร 101-500 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30

5.2.2 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า มีผลการให้ความเห็นออกมาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการ, ด้านการให้ความมั่นใจ, ด้านความไว้วางใจ, ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, และด้านความเข้าใจและเอาใจใส่

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง การดูแลผู้เช่าหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ, ผู้ให้บริการเช่าการตรงต่อเวลานัดหมาย, และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ, ข้อมูลส่วนตัวเป็นความลับ, และระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง, สามารถให้บริการตามผู้เช่าต้องการ, และความสม่ำเสมอในการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเห็นในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง มีการแสดงเงื่อนไขราคาอย่างชัดเจน, การจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี, และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน

5.2.3 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี พบว่าระดับการแปลผลการให้ระดับความสำคัญโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเป็นเรื่องของ การใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดความผิดพลาดจากมนุษย์, ลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม, ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้, ลดความเสี่ยงด้านข้อมูลของผู้เช่า, และช่วยในการตัดสินใจ

5.2.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเชื่อมั่น พบว่าระดับการแปลผลการให้ระดับความสำคัญโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเป็นเรื่องของ ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา, สร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, ผู้ให้เช่าซื่อสัตย์ ใสใจ, ข้อมูลส่วนบุคคลไม่ถูกเผยแพร่

5.2.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเชื่อมั่น พบว่าระดับการแปลผลการให้ระดับความสำคัญโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเป็นเรื่องของ ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา, สร้างความเชื่อมั่นโดยรักษาคุณภาพการสร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด, ผู้ให้เช่าซื่อสัตย์ ใสใจ, ข้อมูลส่วนบุคคลไม่ถูกเผยแพร่

5.2.6 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการขนส่ง

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการขนส่ง

สมมติฐานของการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการความเข้าใจและความเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีและสารสนเทศมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยการขนส่งและคมนาคมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยราคามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการขนส่ง พบว่าระดับการแปลผลการให้ระดับความสำคัญโดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเป็นเรื่องของ คลังสินค้าตั้งอยู่ทำเลที่สะดวกแก่การขนส่ง, ง่ายต่อการควบคุมต้นทุน, ระยะเวลาไปศูนย์กระจายเหมาะสม, เลือกวิธีขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้สินค้าไหลลื่นไม่ติดขัด

5.2.7 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านราคา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านราคา พบว่าระดับการแปลผลการให้ระดับความสำคัญ โดยรวมจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยเป็นเรื่องของ อัตราค่าเช่า เทียบกับรายได้กิจการคุ่มค่า, เงื่อนไขชำระเหมาะสม, ราคาเหมาะสมกับทำเล, วิธีการชำระเงิน และอัตราเงินประกันล่วงหน้ามีความเหมาะสม

5.2.8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ ในตารางที่ 4.94 พบว่าปัจจัย 4 ตัวที่มีผลกับความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ต่อมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) ต่อมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) และ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) มีอิทธิพลในทิศทางเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

โดยเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standardized Coefficients Beta)

1. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมีค่าเท่ากับ 0.251 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลคิดเป็น ร้อยละ 25.10
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมีค่าเท่ากับ 0.245 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลคิดเป็น ร้อยละ 24.50
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมีค่าเท่ากับ 0.143 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลคิดเป็น ร้อยละ 14.30
4. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมีค่าเท่ากับ 0.109 หมายความว่าเมื่ออิทธิพลคิดเป็น ร้อยละ 10.90

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness), ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy), ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility), และ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness)

5.3 ข้อเสนอแนะวิจัย

1. สำหรับเรื่องของประชากรศาสตร์ขององค์กร ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากผลการศึกษาในครั้งนี้ส่วนมากเป็น ส่วนใหญ่เป็นผู้เช่าคลังสินค้า ร้อยละ 86.00 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 27.30 รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า ร้อยละ 36.50 โครงสร้างสัญญาสิทธิของคณะผู้บริหารของสถานประกอบการ สัญชาติ ไทย ร้อยละ 68.00 ระยะเวลาดำเนินงาน 10-20 ปี ร้อยละ 34.00 จำนวนพนักงานในองค์กร 101-500 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30

อ้างอิงจากผลการศึกษา เพื่อการยกระดับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันที่บทบาทผู้เช่าให้ความสำคัญ ผู้ประกอบการให้บริการเช่าคลังสินค้าที่มีบทบาทเป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า จะต้องเพิ่มการให้ความสำคัญ ในความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประกอบด้วย การแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาที่ชัดเจน โดย

- ในส่วนการตลาด อาจจะมีการกำหนดเงื่อนไขหรือราคาในสื่อหรือการโฆษณาในการโปรโมทที่เป็นระดับ High-level เช่น ราคาเช่าเริ่มต้นที่มูลค่าที่บาท นอกจากจะเป็นการตอบสนองความต้องการส่วนหนึ่งของผู้เช่า ที่ต้องการการแสดงเงื่อนไขราคา และยังเป็นการดึงดูดกลุ่มผู้บริโภคนอกจากการตลาดอีกด้วย

- มีการแสดง เงื่อนไขการให้บริการและราคาโดยละเอียด ว่าการให้บริการของผู้เช่า จะให้บริการในขอบเขตเท่าใด, ค่าบริการในแต่ละส่วนควรแจกแจงเป็นประเภท ในสัญญาข้อตกลงการเช่าและ, สัญญาขอบเขตงาน (Scope Of Work)

และผู้ประกอบการให้บริการเช่าคลังสินค้าที่มีบทบาทเป็นทั้งผู้เช่าและผู้ให้เช่า จะต้องเพิ่มการบริการที่ให้ความมั่นใจกับผู้บริโภคโดยเน้นไปที่

- ข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคจะต้องถูกเก็บเป็นความลับ โดยผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการตามมาตรฐาน Personal Data Protection Act (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิ์กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งจะต้องเพิ่มมาตรฐาน และสัญญาการสร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคให้ปลอดภัย และจะต้องทำให้ผู้บริโภครู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ

- การรับประกันความปลอดภัยด้านการเก็บรักษาสินค้า ซึ่งอาจจะต้องมีการรับประกันหรือการันตี, เอกสารแสดงมาตรฐานของโครงสร้างและอุปกรณ์ในการก่อสร้าง เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจในการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ในคลังสินค้า ผู้การยกระดับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันที่ผู้เช่าให้ความสำคัญ

นอกเหนือจากนั้น จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าจะต้องศึกษา กลุ่มตลาดผู้ใช้บริการของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ตรงจุด อ้างอิงจาก ผลการวิจัย หากกลุ่มลูกค้าเป็นอุตสาหกรรมอาหารและขนส่ง โลจิสติกส์ผู้ประกอบการจะต้องมุ่งเน้น ไปทาง การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า, คุณภาพการบริการและ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้า กลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เน้นไปด้านคุณภาพการบริการ และ ความเชื่อมั่นในตัวผู้ให้บริการ ของผู้บริโภค กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มุ่งเน้นไปที่ คุณภาพการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับ ความปลอดภัย ต่อมา โพลีเมอร์ เรื่องราคา อัตราเงินประกันล่วงหน้า และอุตสาหกรรมอื่น ๆ สื่อสิ่งพิมพ์และก่อสร้าง มุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพการขนส่ง ที่สามารถเลือกวิธีการขนส่ง ให้ขึ้นอยู่กับ สำหรับ ชนิด และ รูปลักษณะ ผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันได้ง่าย

2. สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ซึ่งต้องการเข้ามาประกอบธุรกิจในการให้บริการเช่าคลังสินค้า เพื่อยกระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการเช่าคลังสินค้า อ้างอิงจากผลการวิจัย สามารถให้ข้อเสนอแนะและแบ่งประเภทได้ดังนี้

ผู้ประกอบการ SME รายย่อย ที่ต้องการเข้ามาประกอบกิจการให้เช่าคลังสินค้าเป็นรายใหม่ เพื่อให้ลงทุนด้วยเงินลงทุนที่ไม่มาก ควรจะเริ่มจากพื้นที่คลังสินค้า แบบพื้นที่ราบ ที่เน้นวัตถุประสงค์ของผู้เช่าการใช้งานเพื่อเก็บสินค้า หรือประกอบชิ้นส่วน โดยเน้นทรัพยากรไปที่คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความเอาใจใส่ เช่น การตอบสนอง ความต้องการเฉพาะตัวของผู้บริโภครายนั้น ๆ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว และการดูแลหากเกิด ความช่วยเหลือ โดยอาจจะมีการมาตรฐาน SLA ในการตอบสนองการบริการ กำหนดสำหรับผู้ให้บริการเช่า เพื่อตอบสนองความต้องการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า

ผู้ประกอบการ SME รายใหญ่ ที่ต้องการเข้ามาประกอบกิจการให้เช่าคลังสินค้า ควรจะ เริ่มลงทุนจากพื้นที่คลังสินค้า แบบพื้นที่ราบ ที่เน้นวัตถุประสงค์ของผู้เช่าการใช้งานเพื่อเก็บสินค้า หรือประกอบชิ้นส่วน เช่นกัน แต่นอกเหนือจากการเน้นไปที่ คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ และ ด้านความเอาใจใส่ แล้วควรจะนำทรัพยากรไปพัฒนาประสิทธิภาพ ของเทคโนโลยี เนื่องจาก องค์กรที่มีวัตถุประสงค์ต้องการเช่าพื้นที่แบบเก็บหรือประกอบ ยังให้ ความสำคัญกับการลดระยะเวลาการทำงาน, ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานของมนุษย์ และองค์กรส่วนมาก ที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 10 ปีขึ้นไป ต้องการเทคโนโลยีเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กร

โดยหากผู้ประกอบการ ที่เข้ามาเป็นผู้เล่นรายใหม่ให้บริการเช่าคลังสินค้าของตลาด สามารถดำเนินการตามดังกล่าวจะเป็นการยกระดับตอบสนองความต้องการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่าคลังสินค้า

3. สำหรับผู้ประกอบการให้บริการเช่าคลังสินค้าปัจจุบัน เพื่อเป็นการส่งเสริมความพึงพอใจแก่ผู้บริการเช่าคลังสินค้า ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- เพิ่มระดับความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยคลังสินค้า ประกอบด้วย เครื่องควบคุมอุณหภูมิและความชื้น, การใช้สีป้องกันไฟไหม้, ระบบระบายอากาศและพัดลม, การเป็น One stop-service เช่น มีรถ Electric car หรือรถบรรทุก และ Forklift ให้บริการพร้อมพื้นที่เช่า เป็นต้น

- เพิ่มระดับการตอบสนองความต้องการ โดยการตอบสนองการบริการอย่างรวดเร็ว และให้บริการทันทีเมื่อเกิดปัญหา ประกอบด้วย การมี Call center ให้บริการผู้เช่า ตลอดเวลาทำการ, การมีทีมช่างพร้อมปฏิบัติการในส่วนกลาง หากเกิดเหตุไม่คาดคิดขณะผู้เช่าใช้บริการ เช่น หลังคาคลังสินค้าน้ำรั่ว, พื้นขนส่งสินค้าได้รับความเสียหาย เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที

- เพิ่มความเข้าใจและความเอาใจใส่ในการบริการ โดยการเก็บความต้องการของลูกค้า หากประเมินแล้วว่าสามารถดำเนินการให้ได้ ก็ควรดำเนินการ หรือหากลูกค้าเลิกใช้บริการควรเก็บประเมินผล เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- เพิ่มการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในคลังสินค้าที่ให้เช่า เช่น ระบบ Inventory Computing และ Software as a Service อื่น ๆ เพื่อช่วยในการดำเนินการและตัดสินใจ ลดการตัดสินใจมนุษย์ ลดระยะเวลาการทำงาน แก่ผู้เช่า

ซึ่ง 4 ปัจจัยนี้ มีอิทธิพลและส่งผลให้ลูกค้าผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า

4. การศึกษาและบูรณาการความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากที่เราสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า จะต้องบริหารจัดการความพึงพอใจนั้น โดยอาจจะมีการเสิร์จมาตรฐานการทำงาน (Standard of Work) และมีการตรวจสอบคุณภาพของการบริการ หากอยากได้ผลลัพธ์มาตรฐานขึ้นควรใช้องค์กรบุคคลที่ 3 ในการตรวจประเมิน (3rd Party) ในการทำงาน รวมถึงมีการประเมินและอัปเดต เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อประยุกต์ใช้กับคลังสินค้า เพื่อสร้างความใกล้ชิด ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเก่า, และความผูกพันกับผู้รับบริการในอนาคต (Customer Intimacy / Brand Royalty)

5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เน้นการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า ในอนาคตควรมองไปที่การศึกษากลุ่มสินค้าและอุตสาหกรรมอื่น ๆ หรืออาจจะครอบคลุมไปทั้งกระบวนการโลจิสติกส์ เช่น บริการฟูลฟิลเมนต์ บริการรถขนส่ง เป็นต้น เพื่อเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการโลจิสติกส์ที่ครบวงจร ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและนักการตลาดที่สนใจในบริการโลจิสติกส์ทั้งรูปแบบ
2. สำหรับงานวิจัยต่อไปควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรทางด้านอื่น ๆ เพื่อเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า เช่น ทัศนคติของผู้บริโภค ความภักดีต่อแบรนด์หรือปัจจัยทางการตลาดอื่น ๆ
3. งานวิจัยนี้เน้นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ถ้าต้องการต่อขยายงานวิจัยควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเข้าใจลึกซึ้งมากขึ้น อาจจะทำการ (In-Depth Interview) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมาย
4. ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในเชิงลึกเจาะจงเฉพาะกลุ่มของอุตสาหกรรม เช่น เจาะลึกในกลุ่ม อุตสาหกรรมอาหาร, โลจิสติกส์, ยานยนต์, โพลีเมอร์ เป็นต้น หรืออาจแยกประเภทของสินค้าให้ละเอียดมากขึ้น เพื่อศึกษาความแตกต่างในด้านอุตสาหกรรม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงระหว่างขนส่ง

5.5 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. เนื่องจากข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ขององค์กร สำหรับงานวิจัยนี้ค่อนข้างเป็นข้อมูลที่เฉพาะทาง ดังนั้นงานวิจัยอ้างอิงในการเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ และข้อมูลประชากรศาสตร์เชิงองค์กร ด้วย t-test และ ANOVA จึงมีข้อจำกัด ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบเฉพาะ ANOVA กับตัวแปรตามตัวเดียวเท่านั้น และไม่มีการทำ Bonferroni เพื่ออ้างอิงในการอภิปรายเนื่องจากเป็นข้อมูลประชากรศาสตร์ขององค์กร ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะทางพิเศษ
2. ในงานวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในช่วงเวลาที่ศึกษา แต่พฤติกรรมนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต ดังนั้น งานวิจัยนี้อาจไม่สามารถใช้ผลลัพธ์เพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคในระยะยาวได้ในอนาคต.
3. การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ใช้เวลามากกว่าผู้วิจัยคาดการณ์ ผู้วิจัยนี้จึงทำการขยายขอบเขตจากกรุงเทพและปริมณฑล เป็นประเทศไทย โดยเน้นไปที่ กรุงเทพและปริมณฑล, ภาคกลาง, ชายฝั่งตะวันออกและ ภาคอื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อการกระจุก และกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

- เกียรติพงษ์ มูลโพธิ์. (2555). ความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เกียรติศักดิ์ อ่อนศรี. (2565). ปัจจัยการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการทำงานของบุคลากรภายในกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ขวัญเรือน มาลากุล ณ อยุธยา. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเครื่องคั้ม ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2559). ภาวะอุตสาหกรรมของการจัดหาผลประโยชน์จากอสังหาริมทรัพย์. ม.ป.ป.
- จุไรพร พิณจชอบ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอสังหาริมทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชูศักดิ์ ศรีโสภณ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของกลุ่มผู้บริโภคนเจนวายในกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ญาณวรุฒม์ ธนพัฒน์เจริญ. (2564). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของตัวเครื่องบินภายในประเทศเพื่อการท่องเที่ยวในช่วงวิกฤตโควิด-19 (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ฐานมาศ ศรีเอี่ยมกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ธนกร เหมือนใจ. (2562). ปัจจัยและกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจไม้ดอกไม้ประดับในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับคลอง 15 จังหวัดนครนายก (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนภรณ์ แสงโชติ. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน: กรณีศึกษา เทคโนโลยี MyMo mobile banking บริบทธนาคารออมสิน (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธนะสาร พานิชยาภรณ์. (2562). การพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- นพคุณ เฉชะผล. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองกอก จำกัด (สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นฤมล จันทร์ไมตรี. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกที่ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้เครื่องสั่งอาหารอัตโนมัติ (KIOSK) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา McDonald's (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- นันทิญา เต็มมูล. (2561). การจัดการคุณภาพการให้บริการธุรกิจปล่อยเช่าคลังสินค้าโรงงาน กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าคลังสินค้าโรงงาน บริษัท โชติชนวัฒน์ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นิวัฒน์ อีโน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ประเภทโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บริษัท เจดับเบิ้ลยูดี อินโพลโลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน). (2563). การจัดการโลจิสติกส์ มีความสำคัญอย่างไรต่อธุรกิจ. เข้าถึงได้จาก https://jwd-group.com/th/knowledge_bases/logistics_management/
- ประทุม สุดใจ. (2559). การตัดสินใจเช่าคลังสินค้าของสถานประกอบการในคลังสินค้า บริษัท โชติชนวัฒน์ จำกัด (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2564). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: บริการขนส่งทางอากาศ. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/4ngMk>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรพิสิฐ พรชัยพฤกษ. (2564). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวราคา 2-3 ล้านบาทของผู้บริโภคในตำบลโคกสูง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ภราดร เอี่ยมสุพรรณ. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารเขียว (การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- วารภรณ์ ด่านศิริ และชัชวาล สิทธิวงษ์. (2563). นวัตกรรมบริการและผลประโยชน์เชิงสัมพันธ์ของแอปพลิเคชันจัดส่งอาหารที่ส่งผลต่อความภักดีโดยผ่านความพึงพอใจของลูกค้าวารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล รัชบุรี, 10(1), 84-107.
- ศิริวรรณ กาวิชา. (2563). ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ในไทย (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพฯ.
- ศุภิสรา ศรีอุทารวงศ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). รายงานสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติปี 2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ).
- สุจิตรา เอี่ยมสำอางค์ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2562). ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวนเฮ้าส์ของผู้บริโภค กรณีศึกษา โครงการบ้าน ไลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 9(2), 125-135.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Agility Logistics. (2023). *Agility Emerging Markets Logistics Index report*. Emerging Markets Logistics Index 2023.

Ali, A. H., Gruchmann, T., & Melkonyan, A. (2022). Assessing the impact of sustainable logistics service quality on relationship quality: Survey-based evidence in Egypt. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 4, 100036.

FRASERS Property. (2564). *คลังสินค้าคืออะไร? ทำความรู้จักกับคลังสินค้าให้มากขึ้นก่อนเช่าคลังสินค้า*. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/k7Jm3>

Modern Manufacturing. (2560). *ผ่า (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ ระบบโลจิสติกส์ประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564*. เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/ujUfR>



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับการอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้าในประเทศไทย ทั้งนี้ข้อมูลที่ท่านตอบ ในแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บ เป็นความลับอย่างเคร่งครัดและจะถูกนำมาใช้ในภาพรวมเพื่อประโยชน์ ทางด้านวิชาการเท่านั้น การให้ข้อมูลท่านในครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำไปประมวลผลและหาข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์ทางการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ครอบคลุม และขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามนี้จะประกอบด้วยชุดคำถาม ถามทั้งหมด 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรับบริการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)

ส่วนที่ 4 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Effectiveness)

ส่วนที่ 6 ความเชื่อมั่น (Trust Worthiness)

ส่วนที่ 7 การขนส่งและการคมนาคม (Transportation efficiency)

ส่วนที่ 8 ราคา (Price)

คำนิยาม

คลังสินค้าให้เช่า (Warehouse for Rent) เป็นสถานที่ที่ให้บริการในการเก็บรักษาสินค้า หรือวัตถุดิบของลูกค้านั้นในระยะเวลาที่กำหนด คลังสินค้าเช่ามักถูกใช้โดยธุรกิจที่มีความต้องการใช้พื้นที่เก็บสินค้าเพิ่มขึ้นหรือไม่มีพื้นที่เก็บสินค้าเอง โดยเจ้าของคลังสินค้าให้บริการการจัดเก็บสินค้าให้ลูกค้าในขณะที่สินค้าไม่ได้ใช้งาน และลูกค้าสามารถเช่าพื้นที่ในคลังสินค้าเพื่อเก็บสินค้า คลังสินค้าให้เช่ามักมีการจัดเก็บและจัดส่งสินค้า รวมถึงบริการเสริมอื่น ๆ เช่น บริการบรรจุหีบห่อสินค้า บริการจัดการคลังสินค้า หรือบริการโลจิสติกส์เบื้องต้น

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

- 1.1 ท่านมีอายุต่ำกว่า 20 ปีหรือไม่
 ใช่ (จบแบบสอบถาม) ไม่ใช่
- 1.2 จำนวน คลังสินค้าให้เช่าที่เคยรับบริการในระยะเวลา 1 ปี
 1 หลัง (จบแบบสอบถาม) มากกว่า 1 หลัง
- 1.3 บทบาทของท่านในธุรกิจให้เช่าคลังสินค้า
 ผู้ให้เช่าคลังสินค้า (จบแบบสอบถาม) ผู้เช่าคลังสินค้า
 เป็นทั้งผู้ให้เช่าและผู้เช่าคลังสินค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับบริการเช่าคลังสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2.1 ประเภทสถานประกอบการของท่านที่ใช้บริการเช่าคลังสินค้าหรือ ดำเนินธุรกิจอยู่ในกลุ่มใด
 (What type of business are you in?)
 อาหาร (Food)
 ขนส่งและโลจิสติกส์ (Transportation & Logistics)
 อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)
 ยานยนต์และชิ้นส่วน (Automotive & Automotive part)
 โพลีเมอร์ (Polymer)
 สื่อและสิ่งพิมพ์ (Media and Publishing)
 อื่น ๆ โปรดระบุ Other (Please specify).....
- 2.2 สถานประกอบการของท่านเช่าพื้นที่เช่าคลังสินค้า เพื่อประกอบการใดในปัจจุบัน (For what purpose does your company lease the warehouse) (เลือกได้หลายตัวเลือก)
 เก็บสินค้า (Merchandise Storage)
 ประกอบชิ้นส่วน (Assembling service)
 เก็บสินค้าและประกอบชิ้นส่วน (Merchandise Storage & Assembling Service)
 เก็บสินค้าและสำนักงาน (Storage & Office)
 ผลิต ประกอบชิ้นส่วนและสำนักงาน (Production & Assembling service & Office)
 อื่น ๆ

- 2.3 รูปแบบพื้นที่เช่าใดที่สถานประกอบการท่านประสงค์ (What kind of at leasing warehouse does (ระบุ) Other (Please specify).. your company want?)
- เฉพาะพื้นที่เก็บสินค้า (Only merchandise storage)
 - พื้นที่ประกอบชิ้นส่วน (Only assembling service)
 - พื้นที่เก็บสินค้าพร้อมยกระดับเพื่อขนถ่าย กระจายสินค้า (Merchandise storage ready for loading)
 - พื้นที่เช่าพร้อมสำนักงาน (Merchandise Storage & Office)
- 2.4 โครงสร้างสัญชาติของคณะผู้บริหารสถานประกอบการของท่าน (What is the nationality of your director(s))
- ไทย Thai
 - ญี่ปุ่น Japanese
 - จีน Chinese
 - สหรัฐอเมริกา American
- 2.5 จำนวนพนักงานในสถานประกอบการท่าน (Number of Employees (person))
- น้อยกว่า 50 คน (Less than 50 person)
 - 50 - 100 คน (50 - 100 person)
 - 101 - 500 คน (101 – 500 person)
 - 501 - 1,000 คน (501-1,000 person)
 - มากกว่า 1,000 คนขึ้นไป (More than 1,000 person)
- 2.6 ระยะเวลาการดำเนินกิจการ (How long has your company been running?)
- ต่ำกว่า 10 ปี (Less than 10 years)
 - 10 - 20 ปี (10 – 20 years)
 - 21 - 30 ปี (21 - 30 years)
 - 31 - 40 ปี (31 - 40 years)
 - 41 - 50 ปี (41 - 50 years)
 - มากกว่า 50 ปี (More than 50 years)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง

4 = เห็นด้วยมากและ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการเช่าคลังสินค้า (Customer Satisfaction)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. การบริการที่ผู้ให้เช่าคลังสินค้านำเสนอควรเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้					
2. การบริการ โดยผู้ให้เช่าคลังสินค้าต่อท่านต้องมีคุณภาพดี					
3. การใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้เช่าคลังสินค้า ทำให้ท่านพึงพอใจมากขึ้น					
4. ท่านพึงพอใจต่อประสิทธิภาพความสะดวกโดยรวมภายในอาคาร เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ พื้นที่คลังสินค้า ห้องสำนักงาน เป็นต้น					
5. หากสามารถติดต่อหรือรับบริการการเช่าคลังสินค้าได้ง่าย และสะดวก จะทำให้ความพึงพอใจของท่านเพิ่มขึ้น					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง

4 = เห็นด้วยมากและ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

คุณภาพการบริการ (Service Quality)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)					
1. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีการจัดเตรียมระบบความปลอดภัยที่ดี					
2. คลังสินค้านี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน					
3. มีการแสดงเงื่อนไขการให้บริการและราคาอย่างชัดเจน					

คุณภาพการบริการ (Service Quality)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ความไว้วางใจ (Reliability)					
4. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการตามที่ท่านต้องการ					
5. การติดต่อเช่าและชำระเงินมีความถูกต้อง					
6. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้า มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)					
7. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าตรงต่อเวลานัดหมาย					
8. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถให้บริการท่านอย่างรวดเร็ว					
9. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าดูแลท่านหากเกิดปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ					
การให้ความมั่นใจ (Assurance)					
10. ข้อมูลส่วนตัวท่านถูกเก็บเป็นความลับ					
11. คลังสินค้ามีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
12. คลังสินค้าทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะเก็บสินค้าเมื่อใช้บริการ					
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ (Empathy)					
13. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าให้ความใส่ใจแก่ความต้องการของท่าน					
14. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้าสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะตัวของท่านได้					
15. ผู้ให้บริการเช่าคลังสินค้านับฟังข้อเสนอแนะและพร้อมจะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง

4 = เห็นด้วยมากและ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Information and Technologies effectiveness)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. คลังสินค้ามีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการตัดสินใจ					
2. คลังสินค้ามีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงทางด้านข้อมูลขององค์กรผู้ให้เช่า					
3. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับองค์กรได้					
4. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะลดระยะเวลาการทำงานได้มากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม					
5. ท่านเห็นด้วยว่า การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีในคลังสินค้าจะช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์					

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความเชื่อมั่น (Trust Worthiness)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง

4 = เห็นด้วยมากและ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ความเชื่อมั่น (Trustworthiness)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านเชื่อมั่นในบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า เนื่องจากผู้ให้เช่าใส่ใจถึงประโยชน์หรือสิ่งที่คุณสนใจเป็นสำคัญ					
2. ท่านคิดว่าบุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้า จะเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นอย่างดี และไม่ถูกเผยแพร่โดยมิชอบ					
3. บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่าคลังสินค้ามีความซื่อสัตย์					

ความเชื่อมั่น (Trustworthiness)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4. บุคคลหรือบริษัทสร้างความเชื่อมั่น โดยรักษาคุณภาพการ สร้างคลังสินค้าให้เช่าคงไว้ซึ่งคุณภาพสูงสุด					
5. บุคคลหรือบริษัทที่ให้เช่า ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้ อาทิ ราคาที่เสนอ การโฆษณา					

ส่วนที่ 7 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการประสิทธิผลการขนส่ง (Transportation efficiency)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

- 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง
4 = เห็นด้วยมากและ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ประสิทธิผลการขนส่ง (Transportation efficiency)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. คลังสินค้าเพิ่มความสามารถในการควบคุมต้นทุนใน การขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. คลังสินค้าทำให้สินค้าไหลลื่นอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัดตลอด ระยะเวลาการขนส่ง					
3. ความสามารถเลือกวิธีการขนส่งได้ตามลักษณะของสินค้า หรือธุรกิจและตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้าง ความมั่นใจให้กับปลายทางว่าจะสามารถดำเนินการจัดส่ง สินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. คลังสินค้าตั้งอยู่ในทำเลที่ดี สะดวกแก่การขนส่ง					
5. ระยะเวลาจากคลังสินค้าให้เช่า ไปยังพื้นที่กระจายสินค้า บริเวณต่าง ๆ มีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 8 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับราคา (Price)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง

4 = เห็นด้วยมากและ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ราคา (Price)	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. อัตราค่าเช่าเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้กิจการมีความคุ้มค่า					
2. มีเงื่อนไขการชำระค่าเช่าคลังสินค้าที่เหมาะสม					
3. ราคาเช่าคลังสินค้าเหมาะสมกับทำเลที่ตั้ง					
4. อัตราเงินประกันการเช่าล่วงหน้าเหมาะสม					
5. มีวิธีการชำระเงินหลายรูปแบบ					