

ได้ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว  
..... นักศึกษา  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
..... ประธานหลักสูตร  
วันที่ 21 พ.ย. 57



วรกฤต พูลศิริ. (2557). ปัจจัยการตัดสินใจและความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการใช้ระบบการ  
จัดการคลังสินค้า ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิติมา ทามาตี, ดร.ศิริมณี จรรยา

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ ปัจจัยการตัดสินใจ  
และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจ และความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ระบบการ  
จัดการคลังสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล  
ของลูกค้ำ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการตัดสินใจ กับความพึงพอใจที่มีผลต่อการ  
ใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บรวบรวม  
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำที่มาใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์  
ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี  
มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท  
ปัจจัยการตัดสินใจการใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านความสามารถของระบบ และด้านจำนวน  
ครั้งของการให้บริการ โดยรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านช่วงเวลาในการให้บริการ  
และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง และความ  
พึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกในการใช้ระบบ  
และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน  
คุณสมบัติของระบบ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับปานกลาง 2) ลูกค้ำที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจการใช้ระบบการจัดการ  
คลังสินค้าและ ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัย  
การตัดสินใจการใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าในเขตนิคม  
อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก

Vorakrit Poolsiri. (2014). **Decision Factors and Satisfaction of Customers towards Using Warehouse Management System in Industrial Estates in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** Master Thesis for M.B.A. (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.  
Advisory Committee : Dr Kitima Tamalee, Dr. Keerimanee Janya

### ABSTRACT

This research aimed to 1) study personal factors, decision factors and satisfaction towards using warehouse management system in industrial estates in Phranakhon Si Ayutthaya province, 2) compare decision factors and satisfaction classified by personal factors of customers, and 3) examine the relationship between decision factors and satisfaction towards using warehouse management system in industrial estates in Phranakhon Si Ayutthaya province. The samples were 234 consumers using warehouse management system in industrial estates in Phranakhon Si Ayutthaya province. The tool was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple correlation coefficient by setting the statistic significance at the level of .05.

The findings revealed that :

1. Most customers were male, aged 36-45 and married. Their education background was higher than bachelor degree. They earned 10,000 – 20,000 baht per month. As a whole, the decision factors affecting using warehouse management system were ability of system and times of service at a high level. The periods of service and duration of performance affected the decision at a moderate level. The satisfaction of location, convenience of system, and information and public relations were at a high level. The qualifications of system, procedures and steps of performance were at a moderate level.
2. The customers who had various personal factors had different factors of decision on using warehouse management system.
3. The decision factors of using warehouse management system in industrial estates in Phranakhon Si Ayutthaya had relationship and influence on satisfaction of using warehouse management system in industrial estates in Phranakhon Si Ayutthaya province at a high level (98.1 per cent).