

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าบริษัท คอนวูด จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามข้อมูลของกิจการ 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท คอนวูด จำกัด 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด เก็บรวบรวมจากลูกค้าปัจจุบันที่ยังมีการติดต่อซื้อขายกับ บริษัทคอนวูด จำกัด ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางแบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะของกิจการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามข้อมูลเฉพาะของกิจการ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้า

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเฉพาะของกิจการกับพฤติกรรมในการสั่งซื้อคอนวูด

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--------------------------------|
| \bar{X} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ |
| $S.D.$ | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |
| t | แทน | ค่าสถิติทดสอบ t-test |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบ F-test |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 |

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะของกิจการ

ข้อมูลเฉพาะของกิจการ ประกอบด้วย ประเภทของกิจการ ลักษณะของกิจการ ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ และรายได้ของกิจการต่อเดือน โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่และร้อยละของลูกค้ำจำแนกตามประเภทของกิจการ ลักษณะของ กิจการ ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ และรายได้ของกิจการต่อเดือน

| ข้อมูลเฉพาะของกิจการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------------|--------|
| | 142 | 100 |
| ลักษณะของกิจการ | | |
| บุคคลธรรมดา (เจ้าของคนเดียว) | 9 | 6.3 |
| นิติบุคคล (หจก., หสน., บริษัท) | 133 | 93.7 |
| ประเภทของกิจการ | | |
| รับเหมาก่อสร้างหรือโครงการบ้านจัดสรร | 16 | 11.3 |
| ร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง | 126 | 88.7 |
| ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ | | |
| ไม่เกิน 10 ปี | 25 | 17.6 |
| 10 ปีขึ้นไป | 127 | 82.4 |
| รายได้ของกิจการต่อเดือน | | |
| ไม่เกิน 200,000 บาท | 9 | 6.3 |
| 200,000 บาทขึ้นไป | 133 | 93.7 |

จากตาราง 2 พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มี เป็นนิติบุคคล (หจก., หสน., บริษัท) จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.7 รองลงมาเป็นบุคคลธรรมดา (เจ้าของคนเดียว) จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ส่วนลักษณะของกิจการ เป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.7 และรับเหมาก่อสร้างหรือโครงการบ้านจัดสรรจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 ระยะเวลาการเปิดดำเนินการ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาไม่เกิน 10 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 ส่วนรายได้ของกิจการต่อเดือน 200,000 บาทขึ้นไป จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.7 รองลงมาไม่เกิน 200,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าบริษัทคอนวูด จำกัด

ผลการวิเคราะห์ พฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด ประกอบด้วย ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้า ต่อเดือน ยอดสั่งซื้อต่อครั้งโดยปกติ ระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ ลักษณะการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดภายในกิจการ การรับสินค้าจากบริษัท และระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3 - 7

ตาราง 3 ค่าความถี่และร้อยละของความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน

| ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------------|--------|
| 1 – 3 ครั้ง | 67 | 47.2 |
| 4 – 6 ครั้ง | 51 | 35.8 |
| 7 – 9 ครั้ง | 12 | 8.5 |
| มากกว่า 9 ครั้ง | 12 | 8.5 |
| รวม | 142 | 100.0 |

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้าสั่งซื้อสินค้า 1 – 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.2 สั่งซื้อ 4 – 6 ครั้งต่อเดือน จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 สั่งซื้อ 7 – 9 ครั้งต่อเดือน และมากกว่า 9 ครั้งต่อเดือน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 เท่ากัน

ตาราง 4 ค่าความถี่และค่าร้อยละของยอดสั่งซื้อปกติต่อครั้งโดยปกติ

| ยอดสั่งซื้อปกติต่อครั้ง โดยปกติ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------------|--------|
| น้อยกว่า 50,000 บาท | 12 | 8.5 |
| 50,000 – 100,000 บาท | 51 | 35.9 |
| 100,001 – 200,000 บาท | 58 | 40.8 |
| 200,000 บาท ขึ้นไป | 21 | 14.8 |
| รวม | 142 | 100.0 |

จากตาราง 4 พบว่า ลูกค้ามียอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้งคิดเป็นเงิน 100,001–200,000 บาท จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 ยอดสั่งซื้อคิดเป็นเงิน 50,000 – 100,000 บาท จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 และยอดสั่งซื้อคิดเป็นเงิน 200,000 บาทขึ้นไป จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าความถี่และค่าร้อยละของระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการ

| ระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--|-------------|--------|
| ภายใน 5 วัน | 20 | 14.1 |
| 6 – 10 วัน | 37 | 26.1 |
| 11 – 15 วัน | 32 | 22.5 |
| มากกว่า 15 วัน | 53 | 37.3 |
| รวม | 142 | 100.0 |

จากตาราง 5 พบว่า ระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการมากกว่า 15 วัน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 ระยะ 6 – 10 วัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ระยะ 11–15 วัน จำนวน 32 รายคิดเป็นร้อยละ 22.5 และภายใน 5 วัน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าความถี่และค่าร้อยละของลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคงมือของกิจการ

| ลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคงมือภายในกิจการ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---|-------------|--------|
| ลูกค้ามารับเอง | 36 | 25.4 |
| กิจการจัดส่งให้ | 90 | 63.4 |
| ให้บริษัทจัดส่งแทน | 16 | 11.2 |
| รวม | 142 | 100.0 |

จากตาราง 6 พบว่า ลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคงมือของกิจการ ส่วนใหญ่ กิจการจัดส่งให้ จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.4 ลูกค้ามารับเอง จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.4 และให้บริษัทจัดส่งแทน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าความถี่และค่าร้อยละของการรับสินค้าจากบริษัท

| การรับสินค้าจากบริษัท | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------------|--------|
| กิจการมารับสินค้าเองที่โรงงาน | 39 | 27.5 |
| ให้บริษัทจัดส่งให้ | 79 | 55.6 |
| ทั้งรับเองที่โรงงานและให้บริษัทจัดส่ง | 24 | 16.9 |
| รวม | 142 | 100.0 |

จากตาราง 7 พบว่า การรับสินค้าจากบริษัท ส่วนใหญ่ ให้บริษัทจัดส่งให้ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.6 กิจการมารับสินค้าเองที่โรงงาน จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 และทั้งรับเองที่โรงงานและให้บริษัทจัดส่ง จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าความถี่และค่าร้อยละของระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ

| ระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|---|-------------|--------|
| ภายใน 1 วัน | 11 | 7.7 |
| ภายใน 2 - 4 วัน | 13 | 9.2 |
| ภายใน 5 - 7 วัน | 27 | 19.0 |
| มากกว่า 7 วัน | 91 | 64.1 |
| รวม | 142 | 100.0 |

จากตาราง 8 พบว่า ระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ ส่วนใหญ่ มากกว่า 7 วัน จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.1 ภายใน 5 - 7 วัน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ภายใน 2 - 4 วัน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2 และภายใน 1 วัน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ประกอบด้วยด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 9 - 13

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า

| ด้านการให้บริการลูกค้า | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. มีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทที่ดี ประทับใจลูกค้า | 4.02 | 0.65 | มาก |
| 2. จำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า | 3.16 | 0.72 | ปานกลาง |
| 3. การบริการเมื่อมีการร้องเรียนจากลูกค้า | 3.04 | 0.65 | ปานกลาง |
| 4. ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ | 2.45 | 0.83 | น้อย |
| 5. มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว | 2.34 | 0.73 | น้อย |
| รวม | 3.00 | 0.36 | ปานกลาง |

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ในเรื่องมีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทที่ดี ประทับใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก เรื่อง จำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และเรื่องการบริการเมื่อมีการร้องเรียนจากลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องความชัดเจนในการตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และเรื่องมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถสื่อสารได้สะดวก รวดเร็วอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูดด้านการสั่งซื้อสินค้า

| ด้านการสั่งซื้อสินค้า | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า | 3.13 | 0.57 | ปานกลาง |
| 2. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า | 3.30 | 0.75 | ปานกลาง |
| 3. การแจ้งล่วงหน้าสำหรับความล่าช้าในการขนส่ง | 3.06 | 0.75 | ปานกลาง |
| 4. สินค้ามีพร้อมตามความต้องการสั่งซื้อ | 2.98 | 0.59 | ปานกลาง |
| รวม | 3.12 | 0.37 | ปานกลาง |

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง ในทุกเรื่อง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการขนส่งสินค้า

| ด้านการขนส่งสินค้า | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. มารยาทของพนักงานขนส่ง-ขนถ่ายสินค้า | 3.02 | 0.64 | ปานกลาง |
| 2. ความตรงต่อเวลาของการส่งมอบสินค้า | 3.32 | 0.62 | ปานกลาง |
| 3. คุณภาพสินค้าตรงตามต้องการ | 3.23 | 0.60 | ปานกลาง |
| 4. ปริมาณถูกต้อง | 3.16 | 0.72 | ปานกลาง |
| 5. สถานที่ถูกต้อง | 3.95 | 0.71 | มาก |
| 6. ราคาขนส่งเหมาะสม | 2.64 | 0.68 | ปานกลาง |
| 7. การดำเนินการจัดส่งพิเศษ | 2.35 | 0.71 | น้อย |
| 8. มีการหีบห่อที่คงทน ป้องกันความเสียหายของสินค้า | 4.05 | 0.72 | มาก |
| 9. มีการหีบห่อ ที่สะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า | 3.94 | 0.71 | มาก |
| รวม | 3.30 | 0.28 | ปานกลาง |

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการขนส่งสินค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.28) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการขนส่งสินค้า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มารยาทของพนักงานขนส่ง-ขนถ่ายสินค้า ความตรงต่อเวลาของการส่งมอบสินค้า คุณภาพสินค้าตรงตามต้องการ ปริมาณถูกต้อง ราคาขนส่งเหมาะสม ส่วนสถานที่ถูกต้อง มีการหีบห่อที่คงทน ป้องกันความเสียหายของสินค้า มีการหีบห่อ ที่สะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าอยู่ในระดับมาก และการดำเนินการจัดส่งพิเศษ อยู่ในระดับน้อย

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า

| ด้านการให้บริการหลังการขาย | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ความถูกต้องครบถ้วนของใบส่งสินค้า (DO) | 3.02 | 0.57 | ปานกลาง |
| 2. ระบบการรับคืนสินค้า | 3.16 | 0.63 | ปานกลาง |
| 3. ความรวดเร็วในการเปลี่ยน-รับคืนสินค้า | 3.23 | 0.72 | ปานกลาง |
| 4. ความรวดเร็วของใบกำกับภาษี (Invoice) | 3.24 | 0.65 | ปานกลาง |
| 5. ความรวดเร็วของใบเสร็จรับเงิน (Receipt) | 3.13 | 0.70 | ปานกลาง |
| 6. ความรวดเร็วของเครดิตโน้ต (CN) | 3.07 | 0.64 | ปานกลาง |
| รวม | 3.14 | 0.25 | ปานกลาง |

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้าโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.28) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการหลังการขายอยู่ในระดับปานกลางในทุกเรื่อง

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด โดยภาพรวม

| ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า | 3.00 | 0.36 | ปานกลาง |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | 3.12 | 0.37 | ปานกลาง |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | 3.30 | 0.28 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า | 3.14 | 0.25 | ปานกลาง |
| รวม | 3.14 | 0.18 | ปานกลาง |

จากตาราง 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามข้อมูลเฉพาะของกิจการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามข้อมูลเฉพาะของกิจการ ปรากฏผลดังตาราง 14 -17 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ข้อมูลเฉพาะของกิจการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ข้อมูลเฉพาะของ กิจการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามประเภทของกิจการ

| รายการ | ประเภทของกิจการ | | | | t | Sig. |
|---|-----------------|------|-----------|------|--------|--------|
| | บุคคลธรรมดา | | นิติบุคคล | | | |
| | n = 9 | | n = 133 | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า | 2.75 | 0.39 | 3.02 | 0.35 | -2.141 | 0.034* |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | 3.00 | 0.37 | 3.12 | 0.37 | -1.001 | 0.319 |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | 3.32 | 0.38 | 3.29 | 0.28 | 0.219 | 0.827 |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า | 3.24 | 0.25 | 3.14 | 0.25 | 1.126 | 0.262 |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทของกิจการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูดจำกัด จำแนกตามลักษณะของกิจการ

| รายการ | ลักษณะของกิจการ | | | | t | Sig. |
|---|---|------|--|------|--------|-------|
| | รับเหมาก่อสร้าง หรือโครงการ n = 16 | | ร้านค้าจำหน่าย วัสดุก่อสร้าง n = 126 | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| | 1. ด้านการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า | 2.97 | 0.37 | 3.0 | | |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | 3.23 | 0.26 | 3.10 | 0.38 | 1.277 | 0.204 |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | 3.25 | 0.21 | 3.30 | 0.29 | -0.738 | 0.462 |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสาร ขายและรับคืนสินค้า | 3.12 | 0.26 | 3.14 | 0.25 | -0.355 | 0.723 |

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มีลักษณะของกิจการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูดจำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเปิดกิจการ

| รายการ | ระยะเวลาการเปิดกิจการ | | | | t | Sig. |
|---|-----------------------|------|--------------|------|--------|-------|
| | ไม่เกิน 10 ปี | | 10 ปี ขึ้นไป | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า | 2.88 | 0.30 | 3.03 | 0.37 | -1.781 | 0.777 |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | 3.17 | 0.33 | 3.11 | 0.38 | 0.709 | 0.480 |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | 3.24 | 0.27 | 3.31 | 0.29 | -1.150 | 0.252 |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า | 3.06 | 0.29 | 3.16 | 0.24 | -1.713 | 0.089 |

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า แสดงว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาการเปิดกิจการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามรายได้ของกิจการต่อเดือน

| รายการ | รายได้ของกิจการต่อเดือน | | | | t | Sig. |
|---|------------------------------|------|-------------------------------|------|--------|-------|
| | ไม่เกิน 200,000 บาท n = 9 | | 200,000 บาท ขึ้นไป n = 133 | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า | 2.97 | 0.35 | 3.00 | 0.36 | -0.235 | 0.815 |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | 3.13 | 3.33 | 3.12 | 0.38 | 0.143 | 0.887 |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | 3.25 | 0.27 | 3.30 | 0.29 | -0.439 | 0.661 |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า | 3.05 | 0.14 | 3.15 | 0.26 | -1.091 | 0.277 |

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้ของกิจการต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้า ปรากฏผลดังตาราง 18 - 28

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน

| รายการ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|--------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 1. ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.986 | 3 | 0.329 | 2.524 | 0.060 |
| | ภายในกลุ่ม | 17.969 | 138 | 0.130 | | |
| | รวม | 18.955 | 141 | | | |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.935 | 3 | 0.312 | 2.259 | 0.084 |
| | ภายในกลุ่ม | 19.032 | 138 | 0.138 | | |
| | รวม | 19.967 | 141 | | | |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.293 | 3 | 0.098 | 1.169 | 0.324 |
| | ภายในกลุ่ม | 11.553 | 138 | 0.084 | | |
| | รวม | 11.847 | 141 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.091 | 3 | 0.030 | 0.445 | 0.721 |
| | ภายในกลุ่ม | 9.380 | 138 | 0.068 | | |
| | รวม | 9.471 | 141 | | | |

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ในด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง

| รายการ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|--------------|--------|-----|-------|-------|--------|
| 1. ด้านการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 1.617 | 3 | 0.539 | 4.289 | 0.006* |
| | ภายในกลุ่ม | 17.339 | 138 | 0.126 | | |
| | รวม | 18.955 | 141 | | | |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 1.340 | 3 | 0.447 | 3.310 | 0.022* |
| | ภายในกลุ่ม | 18.627 | 138 | 0.135 | | |
| | รวม | 19.967 | 141 | | | |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.141 | 3 | 0.047 | 0.555 | 0.646 |
| | ภายในกลุ่ม | 11.705 | 138 | 0.085 | | |
| | รวม | 11.847 | 141 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายระหว่างกลุ่ม และรับคืนสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.070 | 3 | 0.023 | 0.342 | 0.795 |
| | ภายในกลุ่ม | 9.401 | 138 | 0.068 | | |
| | รวม | 9.471 | 141 | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าและด้านการสั่งซื้อสินค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้งแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าและด้านการสั่งซื้อสินค้าแตกต่างกัน จึงนำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วยโดยวิธีการของ LSD (Least – Significant Different) ได้แสดงผลดังตาราง 20-21

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จำแนกตามยอดสั่งซื้อปลีกในแต่ละครั้งเป็นรายคู่

| ยอดสั่งซื้อปลีกใน แต่ละครั้ง | ต่ำกว่า 50,000 บาท | 50,000- 100,000 บาท | 100,001- 200,000 บาท | มากกว่า 200,000 บาท |
|---------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| ต่ำกว่า 50,000 บาท | | | | |
| 50,000-100,000 บาท | | | 0.2398* | |
| 100,001-200,000 บาท | | | | |
| มากกว่า 200,000 บาท | | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อปลีกในแต่ละครั้ง 50,000-100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า มากกว่า (0.2398) ลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อปลีกในแต่ละครั้ง 100,001-200,000 บาท

ตาราง 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้า จำแนกตามยอดสั่งซื้อต่อครั้ง โดยปกติเป็นรายคู่

| ยอดสั่งซื้อปกติใน แต่ละครั้ง | ต่ำกว่า 50,000 บาท | 50,000- 100,000 บาท | 100,001- 200,000 บาท | มากกว่า 200,000 บาท |
|---------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| ต่ำกว่า 50,000 บาท | | | | |
| 50,000-100,000 บาท | | | 0.2132* | |
| 100,001-200,000 บาท | | | | |
| มากกว่า 200,000 บาท | | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง 50,000-100,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้า มากกว่า (0.2132) ลูกค้าที่มียอดสั่งซื้อต่อครั้งโดยปกติในแต่ละครั้ง 100,001-200,000 บาท

ตาราง 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ

| รายการ | | SS | Df | MS | F | Sig. |
|---|--------------|--------|-----|-------|-------|--------|
| 1. ด้านการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 1.021 | 3 | 0.340 | 2.619 | 0.050* |
| | ภายในกลุ่ม | 17.934 | 138 | 0.130 | | |
| | รวม | 18.955 | 141 | | | |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.919 | 3 | 0.306 | 2.220 | 0.089 |
| | ภายในกลุ่ม | 19.048 | 138 | 0.138 | | |
| | รวม | 19.967 | 141 | | | |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.291 | 3 | 0.097 | 1.158 | 0.328 |
| | ภายในกลุ่ม | 11.556 | 138 | .084 | | |
| | รวม | 11.847 | 141 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขาย และรับคืนสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.007 | 3 | 0.002 | .034 | 0.992 |
| | ภายในกลุ่ม | 9.464 | 138 | 0.069 | | |
| | รวม | 9.471 | 141 | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการลูกค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าแตกต่างกัน จึงนำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วยโดยวิธีการของ LSD (Least – Significant Different) ได้แสดงผลดังตาราง 23

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ เป็นรายคู่

| ระยะเวลาในการหมุนเวียน สินค้าคอนวูดในกิจการ | ภายใน 5 วัน | 6 – 10 วัน | 11 – 15 วัน | มากกว่า 15 วัน |
|--|-------------|------------|-------------|----------------|
| ภายใน 5 วัน | | | | |
| 6 – 10 วัน | | | 0.2090* | |
| 11 – 15 วัน | | | | |
| มากกว่า 15 วัน | | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ 6 – 10 วัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า มากกว่า (0.2090) ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ 11 – 15 วัน

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ บริษัทคอนวูด จำกัด จำแนกตามลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการ

| รายการ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|--------------|--------|-----|-------|-------|--------|
| 1. ด้านการให้บริการของ | | | | | | |
| ศูนย์บริการลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.774 | 2 | 0.387 | 2.959 | 0.050* |
| | ภายในกลุ่ม | 18.182 | 139 | 0.131 | | |
| | รวม | 18.955 | 141 | | | |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | | | | | | |
| | ระหว่างกลุ่ม | 0.112 | 2 | 0.056 | 0.390 | 0.678 |
| | ภายในกลุ่ม | 19.855 | 139 | 0.143 | | |
| | รวม | 19.967 | 141 | | | |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | | | | | | |
| | ระหว่างกลุ่ม | 0.122 | 2 | 0.061 | 0.721 | 0.488 |
| | ภายในกลุ่ม | 11.725 | 139 | 0.084 | | |
| | รวม | 11.847 | 141 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายระหว่างกลุ่ม | | | | | | |
| และรับคืนสินค้า | ภายในกลุ่ม | 9.363 | 139 | 0.067 | 0.805 | 0.449 |
| | รวม | 9.471 | 141 | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการลูกค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มีลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า แตกต่างกัน จึงนำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วยโดยวิธีการของ LSD (Least – Significant Different) ได้แสดงผลดังตาราง 24

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จำแนกตามลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการเป็นรายคู่

| ลักษณะการหมุนเวียนของ สินค้าคอนวูดของกิจการ | ลูกค้ามารับเอง | กิจการจัดส่งให้ | ให้บริษัทจัดส่งแทน |
|--|----------------|-----------------|--------------------|
| ลูกค้ามารับเอง กิจการจัดส่งให้ | | | |
| ให้บริษัทจัดส่งแทน | | 0.2092* | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าลูกค้าที่มีลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการคือ ให้บริษัทจัดส่งแทน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า มากกว่า (0.2092) ลูกค้าที่มีลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการ คือ กิจการจัดส่งให้

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท
คอนวูด จำกัด จำแนกตามการรับสินค้าจากบริษัท

| รายการ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|--------------|--------|-----|-------|-------|--------|
| 1. ด้านการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.282 | 2 | 0.141 | 1.048 | 0.353 |
| | ภายในกลุ่ม | 18.674 | 139 | 0.134 | | |
| | รวม | 18.955 | 141 | | | |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 1.084 | 2 | 0.542 | 3.990 | 0.021* |
| | ภายในกลุ่ม | 18.883 | 139 | 0.136 | | |
| | รวม | 19.967 | 141 | | | |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.205 | 2 | 0.103 | 1.226 | 0.297 |
| | ภายในกลุ่ม | 11.641 | 139 | 0.084 | | |
| | รวม | 11.847 | 141 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขาย และรับคืนสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.085 | 2 | 0.043 | 0.631 | 0.534 |
| | ภายในกลุ่ม | 9.386 | 139 | 0.068 | | |
| | รวม | 9.471 | 141 | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านการสั่งซื้อสินค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มีการรับสินค้าจากบริษัท แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้า แตกต่างกัน จึงนำค่าเฉลี่ยความแตกต่าง (Mean difference) มาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ และระบุความแตกต่างด้วยโดยวิธีการของ LSD (Least - Significant Different) ได้แสดงผลดังตาราง 26

ตาราง 27 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้า จำแนกตามการรับสินค้าจากบริษัทเป็นรายคู่

| การรับสินค้าจากบริษัท | กิจการของท่านมา รับเองที่โรงงาน | ให้ทางบริษัทจัดส่ง สินค้าให้ | ทั้งรับเองที่โรงงานและ ให้ทางบริษัทจัดส่งให้ |
|---|------------------------------------|---------------------------------|---|
| กิจการมารับเอง ที่โรงงาน ให้บริษัทจัดส่ง ให้ ทั้งรับเองที่โรงงานและ ให้บริษัทจัดส่งให้ | | | 0.2388* |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีการรับสินค้าจากบริษัท คือ ให้ทางบริษัทจัดส่งสินค้าให้ มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ด้านการสั่งซื้อสินค้า มากกว่า (0.2388) ลูกค้าที่มีการรับสินค้าจากบริษัท คือ ทั้งรับเองที่โรงงานและให้บริษัทจัดส่งให้

ตาราง 28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท
คอนวูด จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ

| รายการ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|--------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 1. ด้านการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.049 | 3 | 0.016 | 0.119 | 0.949 |
| | ภายในกลุ่ม | 18.907 | 138 | 0.137 | | |
| | รวม | 18.955 | 141 | | | |
| 2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.187 | 3 | 0.062 | 0.436 | 0.728 |
| | ภายในกลุ่ม | 19.780 | 138 | 0.143 | | |
| | รวม | 19.967 | 141 | | | |
| 3. ด้านการขนส่งสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.057 | 3 | 0.019 | 0.224 | 0.880 |
| | ภายในกลุ่ม | 11.789 | 138 | 0.085 | | |
| | รวม | 11.847 | 141 | | | |
| 4. ด้านการให้บริการเอกสารขายระหว่างกลุ่ม และรับคืนสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.452 | 3 | 0.151 | 2.306 | 0.079 |
| | ภายในกลุ่ม | 9.019 | 138 | 0.065 | | |
| | รวม | 9.471 | 141 | | | |

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า แสดงว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทคอนวูด จำกัด ในด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ด้านการสั่งซื้อสินค้า ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการให้บริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเฉพาะของกิจการ กับพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้า
 คอนวูด

ผลการวิเคราะห์ห้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเฉพาะของกิจการ กับพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด โดยหาค่าไคสแควร์ ปรากฏผลดังตาราง 29 - 36 โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบดังนี้

H_0 : ข้อมูลเฉพาะของกิจการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด

H_1 : ข้อมูลเฉพาะของกิจการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด

ตาราง 29 ความสัมพันธ์ระหว่างยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้งกับลักษณะของกิจการ

| ลักษณะของ กิจการ | ยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง | | รวม | χ^2 | Sig. |
|--|-----------------------------|------------------|--------------|----------|--------|
| | ไม่เกิน 50,000 บาท | 50,000 บาทขึ้นไป | | | |
| รับเหมาก่อสร้าง หรือโครงการ บ้านจัดสรร | 7 1.4 | 9 14.6 | 16 16.0 | 29.04 | 0.000* |
| ร้านค้าจำหน่าย วัสดุก่อสร้าง | 5 10.6 | 121 115.4 | 126 126.0 | | |
| รวม | 12 12.0 | 130 130.0 | 142 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 29.04 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ลักษณะของกิจการ มีความสัมพันธ์กับยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง

ตาราง 30 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการกับลักษณะของกิจการ

| ลักษณะของกิจการ | ระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการ | | รวม | χ^2 | Sig. |
|--------------------------------------|--|------|-------|----------|-------|
| | | | | | |
| รับเหมาก่อสร้างหรือโครงการบ้านจัดสรร | 9 | 7 | 16 | 0.318 | 0.573 |
| | 10.1 | 5.9 | 16.0 | | |
| ร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง | 80 | 46 | 126 | | |
| | 78.9 | 47.1 | 126.0 | | |
| รวม | 89 | 53 | 142 | | |
| | 89.0 | 53.0 | 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 0.318 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.573 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ลักษณะของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการ

ตาราง 31 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคงมือของกิจการกับลักษณะของกิจการ

| ลักษณะของ กิจการ | ลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคงมือของกิจการ | | รวม | χ^2 | Sig. |
|--|---|-------------------------------------|--------------|----------|-------|
| | ลูกค้ามารับเอง | ร้านจัดส่งและให้บริษัท จัดส่งให้ | | | |
| รับเหมาก่อสร้าง หรือโครงการ บ้านจัดสรร | 5 4.1 | 11 11.9 | 16 16.0 | | |
| ร้านค้าจำหน่าย วัสดุก่อสร้าง | 31 31.9 | 95 94.1 | 126 126.0 | 0.331 | 0.565 |
| รวม | 36 36.0 | 106 106.0 | 142 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 0.331 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.565 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ลักษณะของกิจการไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคงมือของกิจการ

ตาราง 32 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อกับลักษณะของกิจการ

| ลักษณะของ กิจการ | ระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ | | รวม | χ^2 | Sig. |
|--|---|--------------|--------------|----------|--------|
| | ภายใน 4 วัน | 5 วันขึ้นไป | | | |
| รับเหมาก่อสร้าง หรือโครงการ บ้านจัดสรร | 10 2.7 | 6 13.3 | 16 16.0 | 26.695 | 0.000* |
| ร้านค้าจำหน่าย วัสดุก่อสร้าง | 14 21.3 | 112 104.7 | 126 126.0 | | |
| รวม | 24 24.0 | 118 118.0 | 142 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 26.695 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ลักษณะของกิจการ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ

ตาราง 33 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือนกับระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

| ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินการ | ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน | | รวม | χ^2 | Sig. |
|------------------------------|------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|
| | ไม่เกิน 3 ครั้ง | 4 ครั้งขึ้นไป | | | |
| ไม่เกิน 10 ปี | 11 | 14 | 25 | 0.123 | 0.725 |
| | 11.8 | 13.2 | 25.0 | | |
| 10 ปีขึ้นไป | 56 | 61 | 117 | 0.123 | 0.725 |
| | 55.2 | 61.8 | 117.0 | | |
| รวม | 67 | 75 | 142 | 0.123 | 0.725 |
| | 67.0 | 75.0 | 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 0.123 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.725 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน

ตาราง 34 ความสัมพันธ์ระหว่างยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้งกับระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

| ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินการ | ยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง | | | รวม | χ^2 | Sig. |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------|-------|----------|--------|
| | ต่ำกว่า 50,000 บาท | 50,000 – 100,000 บาท | 100,000 บาท ขึ้นไป | | | |
| ไม่เกิน 10 ปี | 7 | 10 | 8 | 25 | 16.909 | 0.000* |
| | 2.1 | 9.0 | 13.9 | 25.0 | | |
| 10 ปีขึ้นไป | 5 | 41 | 71 | 117 | 16.909 | 0.000* |
| | 9.9 | 42.0 | 65.1 | 117.0 | | |
| รวม | 12 | 51 | 79 | 142 | 16.909 | 0.000* |
| | 12.0 | 51.0 | 79.0 | 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 16.909 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ มีความสัมพันธ์กับยอดสั่งซื้อปกติในแต่ละครั้ง

ตาราง 35 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการกับระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ

| ระยะเวลาที่เปิด ดำเนินกิจการ | ระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง ในกิจการ | | รวม | χ^2 | Sig. |
|---------------------------------|--|--------------|-------|----------|-------|
| | ไม่เกิน 10 วัน | 11 วันขึ้นไป | | | |
| ไม่เกิน 10 ปี | 10 | 15 | 25 | 0.000 | 0.987 |
| | 9.1 | 14.9 | 25.0 | | |
| 10 ปีขึ้นไป | 47 | 70 | 117 | 0.000 | 0.987 |
| | 46.9 | 70.1 | 117.0 | | |
| รวม | 57 | 85 | 142 | 0.000 | 0.987 |
| | 57.0 | 85.0 | 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 0.000 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.987 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคงคลังในกิจการ

ตาราง 36 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อกับระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

| ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ | ระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ | | รวม | χ^2 | Sig. |
|--------------------------|---|-------------|-------|----------|-------|
| | ภายใน 7 วัน | 7 วันขึ้นไป | | | |
| ไม่เกิน 10 ปี | 12 | 13 | 25 | 1.925 | 0.165 |
| | 9.0 | 16.0 | 25.0 | | |
| 10 ปีขึ้นไป | 39 | 78 | 117 | | |
| | 42.0 | 75.0 | 117.0 | | |
| รวม | 51 | 91 | 142 | | |
| | 51.0 | 91.0 | 142.0 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 1.925 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.165 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ ($\alpha = 0.05$) แสดงว่า ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ