

## แบบสอบถาม

### เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์แบ่งเป็น 5 ตอน  
ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของกิจการ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของกิจการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ประเภทของกิจการ

1) บุคคลธรรมดา (เจ้าของคนเดียว)

2) นิติบุคคล (หจก., หสน., บริษัท)

2. ลักษณะของกิจการ

1) รับเหมาก่อสร้างหรือโครงการบ้านจัดสรร

2) ร้านค้าจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง

3) หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

3. ระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการ..... ปี

4. รายได้ของกิจการต่อเดือน (โดยประมาณ) ..... บาท

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าคอนวูด

### 1. ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน

- 1) 1 – 3 ครั้ง  2) 4 – 6 ครั้ง  
 3) 7 – 9 ครั้ง  4) 9 ครั้งขึ้นไป

### 2. ยอดสั่งซื้อต่อครั้งโดยปกติ

- 1) ไม่เกิน 50,000 บาท  2) 50,000 – 100,000 บาท  
 3) 100,001 – 200,000 บาท  4) 200,000 บาทขึ้นไป

### 3. ระยะเวลาในการหมุนเวียนสินค้าคอนวูดในกิจการ

- 1) ไม่เกิน 5 วัน  2) 6 – 10 วัน  
 3) 11 – 15 วัน  4) 15 วันขึ้นไป

### 4. ลักษณะการหมุนเวียนของสินค้าคอนวูดของกิจการ

- 1) ลูกค้ามารับสินค้าเอง  
 2) กิจการจัดส่งให้  
 3) ให้บริษัทจัดส่งแทน

### 5. การรับสินค้าจากบริษัท

- 1) กิจการมารับสินค้าเองที่โรงงาน  
 2) ให้บริษัทจัดส่งให้  
 3) ทั้งรับเองที่โรงงานและให้บริษัทจัดส่งให้

### 6. ระยะเวลาที่ได้รับสินค้าหลังจากที่ได้ทำการสั่งซื้อ

- 1) ไม่เกิน 1 วัน  
 2) ภายใน 2-4 วัน  
 3) ภายใน 5-7 วัน  
 4) 7 วันขึ้นไป

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด

ท่านให้ความสำคัญต่อด้านต่าง ๆ ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความพึงพอใจในการบริการของ บริษัทคอนวูด จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า</b>					
1.1 มนุษย์สัมพันธ์และมารยาทที่ดี ประทับใจลูกค้า					
1.2 จำนวนเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า					
1.3 การบริการเมื่อมีการร้องเรียนจากลูกค้า					
1.4 ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์					
1.5 ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว					
<b>2. ด้านการสั่งซื้อสินค้า</b>					
2.1 ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า					
2.2 ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า					
2.3 การแจ้งล่วงหน้าสำหรับความล่าช้าในการขนส่ง					
2.4 สินค้ามีพร้อมตามความต้องการสั่งซื้อ					
<b>3. ด้านการขนส่งสินค้า</b>					
3.1 มารยาทของพนักงานขนส่ง-ขนถ่ายสินค้า					
3.2 ความตรงต่อเวลาของการส่งมอบสินค้า					
3.3 คุณภาพสินค้าตรงตามต้องการ					
3.4 ปริมาณถูกต้อง					
3.5 สถานที่ถูกต้อง					
3.6 ราคาค่าขนส่งเหมาะสม					
3.7 การดำเนินการจัดส่งพิเศษ					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการบริการของ บริษัทคอนวูด จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านการขนส่งสินค้า (ต่อ)</b>					
3.8 มีการหีบห่อที่คงทน ป้องกันความเสียหายของสินค้า					
3.9 มีการหีบห่อ ที่สะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า					
<b>4. ด้านการบริการเอกสารขายและรับคืนสินค้า</b>					
4.1 ความถูกต้องครบถ้วนของใบสั่งสินค้า (DO)					
4.2 ระบบการรับคืนสินค้า					
4.3 ความรวดเร็วในการเปลี่ยน- รับคืนสินค้า					
4.4 ความรวดเร็วของใบกำกับภาษี (Invoice)					
4.5 ความรวดเร็วของใบเสร็จรับเงิน (Receipt)					
4.6 ความรวดเร็วของเครดิตโน้ต (CN)					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(ที่ท่านต้องการให้แก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมในการให้บริการของบริษัทฯ)

---



---



---



---

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างมาก ที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

## Reliability ตอนที่ 1

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

	Mean	Std Dev	Cases
1. A1	1.9000	.3051	30.0
2. A3	2.7333	.6915	30.0
3. A4	3.9333	.2537	30.0
4. A2	3.0000	.0000	30.0

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Correlation between forms = .6180

**Equal-length Spearman-Brown = .7639**

Guttman Split-half = .5592

Unequal-length Spearman-Brown = .7639

2 Items in part 1

2 Items in part 2

Alpha for part 1 = -.2138

Alpha for part 2 = .0000

## Reliability ตอนที่ 2

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (SPLIT)

	Mean	Std Dev	Cases
1. B3	3.0000	1.0828	30.0
2. B1	1.8000	.9965	30.0
3. B5	1.8333	.7915	30.0
4. B6	3.5667	.7279	30.0
5. B2	2.6333	.9643	30.0
6. B4	1.9667	.6149	30.0

### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Correlation between forms = .3528

**Equal-length Spearman-Brown = .5216**

Guttman Split-half = .5214

Unequal-length Spearman-Brown = .5216

3 Items in part 1

3 Items in part 2

Alpha for part 1 = -.9803

Alpha for part 2 = -.0326

### Reliability ตอนที่ 3

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Correlation Matrix

	C1.1	C1.2	C1.3	C1.4	C1.5
C1.1	1.0000				
C1.2	-.1755	1.0000			
C1.3	-.2122	.5545	1.0000		
C1.4	-.3569	.7065	.5405	1.0000	
C1.5	-.1697	.5391	.6179	.7311	1.0000
C2.1	-.5110	.7562	.8055	.7845	.5616
C2.2	.2434	.2925	.6263	.4796	.5069
C2.3	-.2122	.5545	1.0000	.5405	.6179
C2.4	-.3569	.7065	.5405	1.0000	.7311
C3.1	.3258	-.1368	-.2937	-.3730	-.3231
C3.2	.1216	-.2597	-.2408	-.5529	-.3606
C3.3	-.0835	.9008	.6923	.6769	.6834
C3.4	1.0000	-.1755	-.2122	-.3569	-.1697
C3.5	-.1755	1.0000	.5545	.7065	.5391
C3.6	-.4308	.5623	.6610	.5457	.4580
C3.7	-.0835	.9008	.6923	.6769	.6834
C3.8	.0576	.0651	.1711	-.2980	-.3053
C3.9	.3258	-.1368	-.2937	-.3730	-.3231
C4.1	.1216	-.2597	-.2408	-.5529	-.3606
C4.2	.3258	-.2888	-.2937	-.4678	-.3231
C4.3	-.4358	.5349	.7124	.7243	.7778
C4.4	.0307	.2676	.6211	.1319	.3003

C4.5	.0901	.3057	.3249	.1695	.1109
C4.6	-.3915	.5046	.6337	.8310	.7102

C2.1    C2.2    C2.3    C2.4    C3.1

C2.1	1.0000				
C2.2	.4543	1.0000			
C2.3	.8055	.6263	1.0000		
C2.4	.7845	.4796	.5405	1.0000	
C3.1	-.3084	-.2104	-.2937	-.3730	1.0000
C3.2	-.4334	-.3218	-.2408	-.5529	.0158
C3.3	.7270	.4193	.6923	.6769	-.2152
C3.4	-.5110	.2434	-.2122	-.3569	.3258
C3.5	.7562	.2925	.5545	.7065	-.1368
C3.6	.7385	.4094	.6610	.5457	-.3745
C3.7	.7270	.4193	.6923	.6769	-.2152
C3.8	.0257	-.2540	.1711	-.2980	.3141
C3.9	-.3084	-.2104	-.2937	-.3730	1.0000
C4.1	-.4334	-.3218	-.2408	-.5529	.0158
C4.2	-.3982	-.3883	-.2937	-.4678	.5681
C4.3	.7480	.6218	.7124	.7243	-.2855
C4.4	.3593	.3054	.6211	.1319	.3312
C4.5	.3412	.1987	.3249	.1695	.5440
C4.6	.7872	.5945	.6337	.8310	-.1987

C3.2    C3.3    C3.4    C3.5    C3.6

C3.2	1.0000	
C3.3	-.1962	1.0000



C3.4	.1216	-.0835	1.0000		
C3.5	-.2597	.9008	-.1755	1.0000	
C3.6	.0389	.6049	-.4308	.5623	1.0000
C3.7	-.1962	1.0000	-.0835	.9008	.6049
C3.8	.5413	.0429	.0576	.0651	.2213
C3.9	.0158	-.2152	.3258	-.1368	-.3745
C4.1	1.0000	-.1962	.1216	-.2597	.0389
C4.2	.2526	-.2152	.3258	-.2888	-.3745
C4.3	-.3160	.5769	-.4358	.5349	.7040
C4.4	-.0309	.2579	.0307	.2676	.3958
C4.5	-.2646	.2181	.0901	.3057	.2164
C4.6	-.4922	.5019	-.3915	.5046	.6475

C3.7 C3.8 C3.9 C4.1 C4.2

C3.7	1.0000				
C3.8	.0429	1.0000			
C3.9	-.2152	.3141	1.0000		
C4.1	-.1962	.5413	.0158	1.0000	
C4.2	-.2152	.4487	.5681	.2526	1.0000
C4.3	.5769	-.2478	-.2855	-.3160	-.5023
C4.4	.2579	.4976	.3312	-.0309	.0751
C4.5	.2181	.3911	.5440	-.2646	.4387
C4.6	.5019	-.2128	-.1987	-.4922	-.4115

C4.3 C4.4 C4.5 C4.6

C4.3	1.0000			
C4.4	.4407	1.0000		
C4.5	.2301	.6753	1.0000	
C4.6	.8912	.4350	.3805	1.0000

N of Cases = 30.0

Reliability Coefficients 24 items

**Alpha = .8511** Standardized item alpha = .8482