ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดเงินลงทุน และจำนวนพนักงานและลูกจ้าง ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ 4 ด้าน คือ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขันของของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์ 3 ด้าน คือ ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านการสร้างความแตกต่าง และด้านการจำกัดขอบเขต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(นางสาวพรนภา โคตะโน)
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 25 - 30 ปี

( ) 31 - 35 ปี ( ) 36 - 40 ปี

( ) 41 - 45 ปี ( ) 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ไม่ได้ศึกษา ( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ( ) ปวส.หรือเทียบเท่า-ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,000-15,000 บาท

( ) 15,001-20,000 บาท ( ) 20,001-30,000 บาท

( ) มากกว่า 30,000 บาท

5. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

( ) ต่ำกว่า 5 ปี ( ) 5 - 10 ปี

( ) 11 - 15 ปี ( ) 16 ปีขึ้นไป

6. ขนาดเงินลงทุน

( ) ต่ำกว่า 500,000 บาท ( ) 500,000 – 1,000,000 บาท

( ) 1,000,001 – 2,000,000 บาท ( ) มากกว่า 2,000,000 ขึ้นไป

7. จำนวนพนักงานและลูกจ้าง

( ) 1 – 5 คน ( ) 6 - 10 คน

( ) 11 - 15 คน ( ) 15 คนขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับมาก
3 หมายถึง ระดับปานกลาง
2 หมายถึง ระดับน้อย
1 หมายถึง ระดับการน้อยที่สุด

คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

ลำดับ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า						
1.	กิจการต้องมีการจัดเก็บข้อมูล ประวัติส่วนตัวเกี่ยวกับลูกค้า เช่น วันเดือน ปี เกิด เป็นต้น					
2.	กิจการสามารถใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บเพื่อติดต่อกับสมาชิก					
3.	ฐานข้อมูลของลูกค้าเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกิจกรรมการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้า					
4.	กิจการต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าจากแบบสอบถาม					
5.	กิจการต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า					
6.	กิจการต้องดำเนินการแก้ไขฐานข้อมูลตามที่ลูกค้าแจ้งข้อมูลล่าสุดทันที					
7.	กิจการต้องมีการปรับปรุงฐานข้อมูลของลูกค้าให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2. ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม						
1.	กิจการต้องมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำติชมของลูกค้าและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้					
2.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเก่าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
3.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อแสวงหาลูกค้ารายใหม่					
4.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า					
5	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเพิ่มมูลค่าของสินค้า					
6.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
7.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการดำเนินงานและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
8.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการในระหว่างก่อนและหลังการขาย					
9.	กิจการกับลูกค้าต้องมีความสัมพันธ์ที่ยาวนานเกิดจากการติดต่อกับลูกค้าด้วยโปรแกรมที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง					
10.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับวิธีการดำเนินงานให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป					
3. ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์						
1.	กิจการกำหนดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					
2.	กิจการกำหนดเบอร์โทรศัพท์ Call Center ที่จดจำได้ง่าย					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	กิจการให้บริการได้อย่างตรงตามความต้องการของลูกค้าและสะดวกรวดเร็ว					
4.	กิจการได้กำหนดโปรโมชั่นให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า					
5.	กิจการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน					
6.	กิจการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย					
7.	กิจการต้องสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
8.	กิจการมีการจัดส่งข่าวสาร บัตรอวยพรในโอกาสต่าง ๆ ให้กับลูกค้า					
9.	กิจการจัดส่งเอกสาร เช่น แค็ตตาล็อก โบรชัวร์ ให้กับลูกค้าทุกเดือน					
10.	กิจการจัดกิจกรรมในเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ เป็นต้น					
4. ด้านการรักษาลูกค้า						
1.	กิจการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ไม่จำกัดเวลา					
2.	กิจการตั้งอยู่ใกล้แหล่งที่พักอาศัย / ที่ทำงาน เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
3.	กิจการมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย					
4.	กิจการได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เช่น ความสะอาด ความสว่าง ความรวดเร็ว บริเวณหน้าร้านสะอาด เข้าถึงง่าย					
5	การสมัครสมาชิกเพื่อให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้า					
6.	สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้ลูกค้าประทับใจ					
7.	ขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยการขายต่อเนื่องให้กับคู่สมรสและบุตร / ธิดา					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8.	จัดกิจกรรมการแข่งขันระหว่างลูกค้า เพื่อให้เกิดการรู้จักและสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างกลุ่มลูกค้าและธุรกิจ					
9.	กิจกรรมที่สรรค์สร้างขึ้นมานั้นเป็นไปเพื่อเพิ่มจำนวนสายใยความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า					
10.	กิจการต้องหาวิธีการให้ลูกค้ามีการลงทุนร่วมกับบริษัท					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขันของของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับมาก
3 หมายถึง ระดับปานกลาง
2 หมายถึง ระดับน้อย
1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

ลำดับ	ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน						
1.	กิจการต้องควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด					
2.	กิจการต้องใช้วัตถุดิบที่ราคาถูกลง					
3.	กิจการต้องลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ					
4.	กิจการต้องส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ้มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด					
5.	กิจการต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น					
6.	กิจการต้องมีการรณรงค์ช่วยกันปิดน้ำเมื่อไม่ใช้งาน					
7.	กิจการต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่จะทำให้ต้นทุนการผลิตลดลง					
8.	กิจการต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน					
9.	กิจการต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เกิดประโยชน์					
10.	กิจการต้องลดต้นทุนในระบบการขนส่งต่ำลง					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2. ด้านการสร้างความแตกต่าง						
1.	การสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพ					
2.	การสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ					
3.	การสร้างความแตกต่างด้านราคา					
4.	การสร้างความแตกต่างด้านการรับประกัน					
5.	การสร้างความแตกต่างด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม					
6.	การเน้นความแตกต่างทางด้านนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี					
7.	การเน้นความแตกต่างทางด้านความสามารถของพนักงาน					
8.	เสริมความแตกต่างของธุรกิจบริการให้โดดเด่นมากยิ่งขึ้น					
9.	กิจการต้องมีการแนะนำ และให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับพื้นฐานการก่อสร้าง					
10.	กิจการต้องให้บริการที่เพียงพอครบถ้วน					
3. ด้านการจำกัดขอบเขต						
1.	กิจการต้องตอบรับการใช้ชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้นซึ่งแบ่งตามเพศ อายุ และรูปแบบการดำเนินชีวิต					
2.	กิจการต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งแบ่งตามสถานะทางการเงิน					
3.	กิจการต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งแบ่งตามมุมมองทางความคิด					
4.	กิจการต้องให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมุ่งเจาะตลาดลูกค้าเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง					
5.	กิจการต้องตอบรับการใช้ชีวิตมากขึ้นของผู้บริโภคแบ่งตามการใช้ชีวิต					
6.	กิจการต้องตระหนักถึงการสรรหา คิดค้น และการปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้					

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
7.	ผู้บริโภคส่วนใหญ่เปิดรับเร็วและมีระดับการศึกษาที่ดีขึ้น					
8.	การตลาดในปัจจุบันทุกกิจการต้องการให้ลูกค้าพึงพอใจทำให้การแข่งขันสูง					
9.	กิจการต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้า ความเชื่อถือได้ และความสม่ำเสมอให้เป็นไปตามมาตรฐาน					
10.	กิจการต้องมีรูปแบบที่ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ค่าความ IOC ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง						
1. เพศ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. อายุ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ระยะเวลาในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. ขนาดเงินลงทุน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. จำนวนพนักงานและลูกจ้าง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า						
1. กิจการต้องมีการจัดเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัวเกี่ยวกับลูกค้า เช่น วันเดือน ปี เกิด เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. กิจการสามารถใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บเพื่อติดต่อกับสมาชิก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ฐานข้อมูลของลูกค้าเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกิจกรรมการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. กิจการต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าจากแบบสอบถาม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
5. กิจการต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. กิจการต้องดำเนินการแก้ไขฐานข้อมูลตามที่ลูกค้าแจ้งข้อมูลล่าสุดทันที						
7. กิจการต้องมีการปรับปรุงฐานข้อมูลของลูกค้าให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม						
1. กิจการต้องมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำติชมของลูกค้าและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเก่าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อแสวงหาลูกค้ารายใหม่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
5. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเพิ่มมูลค่าของสินค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการดำเนินงานและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการในระหว่างก่อนและหลังการขาย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. กิจการกับลูกค้าต้องมีความสัมพันธ์ที่ยาวนานเกิดจากการติดต่อกับลูกค้าด้วยโปรแกรมที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	+1	+0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
10. กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับวิธีการดำเนินงานให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์						
1. กิจการกำหนดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
2. กิจการกำหนดเบอร์โทรศัพท์ Call Center ที่จดจำได้ง่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. กิจการให้บริการได้อย่างตรงตามความต้องการของลูกค้าและสะดวกรวดเร็ว	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4. กิจการได้กำหนดโปรโมชั่นให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. กิจการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. กิจการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. กิจการต้องสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
8. กิจการมีการจัดส่งข่าวสาร บัตรอวยพรในโอกาสต่าง ๆ ให้กับลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. กิจการจัดส่งเอกสาร เช่น แค็ตตาล็อก โบรชัวร์ ให้กับลูกค้าทุกเดือน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. กิจการจัดกิจกรรมในเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
ด้านการรักษาลูกค้า						
1. กิจการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ไม่จำกัดเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. กิจการตั้งอยู่ใกล้แหล่งที่พักอาศัย / ที่ทำงาน เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. กิจการมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. กิจการได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เช่น ความสะอาด ความสว่าง ความรวดเร็ว บริเวณหน้าร้านสะอาด เข้าถึงง่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. การสมัครสมาชิกเพื่อให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้ลูกค้าประทับใจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. ขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยการขายต่อเนื่องให้กับคู่สมรส และบุตร / ธิดา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
8. จัดกิจกรรมการแข่งขันระหว่างลูกค้า เพื่อให้เกิดการรู้จักและสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างกลุ่มลูกค้าและธุรกิจ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
9. กิจกรรมที่สรรค์สร้างขึ้นมานั้นเป็นไปเพื่อเพิ่มจำนวนสายใยความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. กิจการต้องหาวิธีการให้ลูกค้ามีการลงทุนร่วมกับบริษัท	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
ด้านความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง						
ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน						
1. กิจการต้องควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. กิจการต้องใช้วัตถุดิบที่ราคาถูกลง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. กิจการต้องลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.กิจการต้องส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ้มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. กิจการต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
6. กิจการต้องมีการรณรงค์ช่วยกันปิดน้ำเมื่อไม่ใช้งาน	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
7. กิจการต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่จะทำให้ต้นทุนการผลิตลดลง	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
8. กิจการต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
9. กิจการต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เกิดประโยชน์	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
10. กิจการต้องลดต้นทุนในระบบการขนส่งต่ำลง	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
ด้านการสร้างความแตกต่าง						
1. การสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. การสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. การสร้างความแตกต่างด้านราคา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.การสร้างความแตกต่างด้านการรับประกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. การสร้างความแตกต่างด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
6. การเน้นความแตกต่างทางด้านนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
7. การเน้นความแตกต่างทางด้านความสามารถของพนักงาน	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
8. เสริมความแตกต่างของธุรกิจบริการให้โดดเด่นมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
9. กิจการต้องมีการแนะนำ และให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับพื้นฐานการก่อสร้าง	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
10. กิจการต้องให้บริการที่เพียงพอครบถ้วน	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
ด้านการจำกัดขอบเขต						
1. กิจการต้องตอบรับการใช้ชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้นซึ่งแบ่งตามเพศ อายุ และรูปแบบการดำเนินชีวิต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. กิจการต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งแบ่งตามสถานะทางการเงิน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. กิจการต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งแบ่งตามมุมมองทางความคิด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. กิจการต้องให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมุ่งเจาะตลาดลูกค้าเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
5. กิจการต้องตอบรับการใช้ชีวิตมากขึ้นของผู้บริโภคแบ่งตามการใช้ชีวิต	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
6. กิจการต้องตระหนักถึงการสรรหาคิดค้น และการปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
7. ผู้บริโภคส่วนใหญ่เปิดรับเร็วและมีระดับการศึกษาที่ดีขึ้น	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
8. การตลาดในปัจจุบันทุกกิจการต้องการให้ลูกค้าพึงพอใจทำให้การแข่งขันสูง	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
9. กิจการต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้า ความเชื่อถือได้ และความสม่ำเสมอให้เป็นไปตามมาตรฐาน	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง
10. กิจการต้องมีรูปแบบที่ทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งาน	+1	+1	+1	+1	1.00	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

ลำดับ	รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์		
1.1 ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า		**.6179-.8608**
1.	กิจการต้องมีการจัดเก็บข้อมูล ประวัติส่วนตัวเกี่ยวกับลูกค้า เช่น วันเดือน ปี เกิด เป็นต้น	.6715
2.	กิจการสามารถใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บเพื่อติดต่อกับสมาชิก	.8608
3.	ฐานข้อมูลของลูกค้าเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกิจกรรมการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้า	.6836
4.	กิจการต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าจากแบบสอบถาม	.6179
5.	กิจการต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า	.7213
6.	กิจการต้องดำเนินการแก้ไขฐานข้อมูลตามที่ลูกค้าแจ้งข้อมูลล่าสุดทันที	.6493
7.	กิจการต้องมีการปรับปรุงฐานข้อมูลของลูกค้าให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง	.6180
1.2 ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม		**.2756-.5075**
1.	กิจการต้องมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำติชมของลูกค้าและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้	.5075
2.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเก่าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	.6283
3.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อแสวงหาลูกค้ารายใหม่	.2756
4.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า	.3372

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
5.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเพิ่มมูลค่าของสินค้า	.3372
6.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาสมรรถนะและความแม่นยำในการ	.3770
7.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการดำเนินงานและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	.3443
8.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการในระหว่างก่อนและหลังการขาย	.3019
9.	กิจการกับลูกค้าต้องมีความสัมพันธ์ที่ยาวนานเกิดจากการติดต่อกับลูกค้าด้วยโปรแกรมที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	.4539
10.	กิจการต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับวิธีการดำเนินงานให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป	.4456
1.3 ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์		**.3413-.8513**
1.	กิจการกำหนดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	.3413
2.	กิจการกำหนดเบอร์โทรศัพท์ Call Center ที่จดจำได้ง่าย	.4715
3.	กิจการให้บริการได้อย่างตรงตามความต้องการของลูกค้าและสะดวกรวดเร็ว	.3658
4.	กิจการได้กำหนดโปรโมชั่นให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า	.4636
5.	กิจการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน	.4884
6.	กิจการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย	.7794
7.	กิจการต้องสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	.6694
8.	กิจการมีการจัดส่งข่าวสาร บัตรอวยพรในโอกาสต่าง ๆ ให้กับลูกค้า	.7744

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
9.	กิจการจัดส่งเอกสาร เช่น แค็ตตาล็อก โบรชัวร์ ให้กับลูกค้าทุกเดือน	.7744
10	กิจการจัดกิจกรรมในเทศกาลต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ เป็นต้น	.7387
1.4 ด้านการรักษาลูกค้า		**.5059-.8771**
1.	กิจการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ไม่จำกัดเวลา	.8360
2.	กิจการตั้งอยู่ใกล้แหล่งที่พักอาศัย / ที่ทำงาน เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	.7846
3.	กิจการมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย	.7930
4.	กิจการได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เช่น ความสะอาด ความสว่าง ความรวดเร็ว บริเวณหน้าร้านสะอาด เข้าถึงง่าย	.7786
5.	การสมัครสมาชิกเพื่อให้ส่วนลดพิเศษกับลูกค้า	.8092
6.	สร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้ลูกค้าประทับใจ	.7305
7.	ขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยการขายต่อเนื่องให้กับคู่สมรส และบุตร / ธิดา	.7161
8.	จัดกิจกรรมการแข่งขันระหว่างลูกค้า เพื่อให้เกิดการรู้จักและสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างกลุ่มลูกค้าและธุรกิจ	.8771
9.	กิจกรรมที่สรรค์สร้างขึ้นมานั้นเป็นไปเพื่อเพิ่มจำนวนสายใยความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า	.5059
10.	กิจการต้องหาวิธีการให้ลูกค้ามีการลงทุนร่วมกับบริษัท	.6845
2. ความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง		
2.1 ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน		**.4220-.7507**
1.	กิจการต้องควบคุมต้นทุนอย่างเคร่งครัด	.6582
2.	กิจการต้องใช้วัตถุดิบที่ราคาถูกลง	.6071
3.	กิจการต้องลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ	.6647

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
4.	กิจการต้องส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด คุ้มค่า และเป็นประโยชน์สูงสุด	.5988
5.	กิจการต้องเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	.7043
6.	กิจการต้องมีการรณรงค์ช่วยกันปิดน้ำเมื่อไม่ใช้งาน	.7475
7.	กิจการต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่จะทำให้ต้นทุนการผลิตลดลง	.6725
8.	กิจการต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน	.7507
9.	กิจการต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เกิดประโยชน์	.4220
10.	กิจการต้องลดต้นทุนในระบบการขนส่งต่ำลง	.6419
2.2 ด้านการสร้างความแตกต่าง		**.3569-.8680**
1.	การสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพ	.3569
2.	การสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ	.4124
3.	การสร้างความแตกต่างด้านราคา	.4967
4.	การสร้างความแตกต่างด้านการรับประกัน	.6715
5.	การสร้างความแตกต่างด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	.8680
6.	การเน้นความแตกต่างทางด้านนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี	.6836
7.	การเน้นความแตกต่างทางด้านความสามารถของพนักงาน	.6179
8.	เสริมความแตกต่างของธุรกิจบริการให้โดดเด่นมากยิ่งขึ้น	.7213
9.	กิจการต้องมีการแนะนำ และให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับพื้นฐานการก่อสร้าง	.6493
10.	กิจการต้องให้บริการที่เพียงพอครบถ้วน	.6128
2.3 ด้านการจำกัดขอบเขต		**.2756-.6283**
1.	กิจการต้องตอบรับการใช้ชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้นซึ่งแบ่งตามเพศ อายุ และรูปแบบการดำเนินชีวิต	.5075

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลำดับ	รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
2.	กิจการต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งแบ่งตามสถานะทางการเงิน	.6283
3.	กิจการต้องสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งแบ่งตามมุมมองทางความคิด	.2756
4.	กิจการต้องให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมุ่งเจาะตลาดลูกค้าเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง	.3372
5.	กิจการต้องตอบรับการใช้ชีวิตมากขึ้นของผู้บริโภคแบ่งตามการใช้ชีวิต	.3146
6.	กิจการต้องตระหนักถึงการสรรหา คิดค้น และการปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	.3770
7.	ผู้บริโภคส่วนใหญ่เปิดรับเร็วและมีระดับการศึกษาที่ดีขึ้น	.3443
8.	การตลาดในปัจจุบันทุกกิจการต้องการให้ลูกค้าพึงพอใจทำให้การแข่งขันสูง	.3019
9.	กิจการต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้า ความเชื่อถือได้และความสม่ำเสมอให้เป็นไปตามมาตรฐาน	.4539
10.	กิจการต้องมีรูปแบบที่ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งาน	.4456

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	287.1000	705.8359	.6715	.9714
X2	287.1250	696.8301	.8680	.9710
X3	287.1000	696.7590	.6836	.9713
X4	287.3750	697.7788	.6179	.9715
X5	287.4250	692.4045	.7213	.9712
X6	286.9250	707.6609	.6493	.9715
X7	287.1250	702.2660	.6128	.9715
X8	287.1250	704.0609	.5075	.9718
X9	286.9500	708.4077	.6283	.9715
X10	287.0750	710.1224	.2756	.9726
X11	286.7000	715.9590	.3372	.9720
X12	286.6000	717.2205	.3146	.9720
X13	286.6250	715.4712	.3770	.9719
X14	286.6500	716.0795	.3443	.9720
X15	286.6000	717.5282	.3019	.9720
X16	286.7250	710.4096	.4539	.9718
X17	286.6250	713.7788	.4456	.9718
X18	286.7750	712.9994	.3413	.9721
X19	286.8250	709.6353	.4715	.9718
X20	286.6500	714.4897	.3658	.9720
X21	287.0250	709.6660	.4636	.9718
X22	287.0250	703.9224	.4884	.9718
X23	286.9000	696.8103	.7794	.9711
X24	287.0750	699.5071	.6694	.9714
X25	287.0750	695.6609	.7744	.9711
X26	287.0250	692.1276	.8513	.9709
X27	286.9750	697.2558	.7387	.9712
X28	286.9500	695.1769	.8360	.9710
X29	287.2250	682.7429	.7840	.9710
X30	287.2000	694.3179	.7930	.9711
X31	287.0500	692.3051	.7786	.9711
X32	287.0000	690.5128	.8092	.9710
X33	286.8250	698.3532	.7305	.9712
X34	287.1250	698.5737	.7161	.9713
X35	287.2500	689.2692	.8771	.9708
X36	286.8750	706.3686	.5059	.9717
X37	287.1250	702.6250	.6845	.9714
X38	286.9500	701.3308	.6582	.9714
X39	287.0500	705.3821	.6071	.9715
X40	287.0750	692.7891	.6647	.9714
X41	286.8750	700.7276	.5988	.9715

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X42	286.9000	702.5026	.7043	.9713
X43	287.0000	690.5641	.7475	.9711
X44	286.8750	703.3942	.6725	.9714
X45	287.0500	699.2282	.7507	.9712
X46	287.5250	700.6660	.4220	.9723
X47	287.1250	699.9583	.6419	.9714
X48	287.1000	710.5538	.3569	.9721
X49	287.1500	708.9000	.4124	.9720
X50	287.1000	703.3231	.4967	.9718
X51	287.1000	705.8359	.6715	.9714
X52	287.1250	696.8301	.8680	.9710
X53	287.1000	696.7590	.6836	.9713
X54	287.3750	697.7788	.6179	.9715
X55	287.4250	692.4045	.7213	.9712
X56	286.9250	707.6609	.6493	.9715
X57	287.1250	702.2660	.6128	.9715
X58	287.1250	704.0609	.5075	.9718
X59	286.9500	708.4077	.6283	.9715
X60	287.0750	710.1224	.2756	.9726
X61	286.7000	715.9590	.3372	.9720
X62	286.6000	717.2205	.3146	.9720
X63	286.6250	715.4712	.3770	.9719
X64	286.6500	716.0795	.3443	.9720
X65	286.6000	717.5282	.3019	.9720
X66	286.7250	710.4096	.4539	.9718
X67	286.6250	713.7788	.4456	.9718

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 67

Alpha = .9720

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ว๑๒๒๘/๒๕๕๕ วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร. พัชราภรณ์ ฉายบุญครอง

ด้วยนางสาวพรนภา โคตะโน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๓๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาสินธุ์" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐
ที่ บว. ว๑๒๒๘/๒๕๕๕ วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕
เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ. ว่าที่ร้อยโท ดร. ณัฐชัย จันทรชุม

ด้วยนางสาวพรนภา โคตะโน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๓๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาสินธุ์" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐
ที่ บว. ว๑๒๒๘/๒๕๕๕ วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๕
เรื่อง เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์วินัย แสงกล้า

ด้วยนางสาวพรนภา โคตะโน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๓๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาสินธุ์" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๖๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้ประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาฬสินธุ์

ด้วยนางสาวพรนภา โคตะโน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๓๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาสินธุ์"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากร จำนวน ๔๕๖ คน/ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๑๓ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๖๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้ประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดมหาสารคาม

ด้วยนางสาวพรนภา โคตะโน รหัสประจำตัว ๕๓๘๑๔๐๑๔๐๓๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจบริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง จังหวัดกาสินธุ์"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างคือ จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘