**บทที่ 2**

**การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ในการศึกษาเรื่อง ผลการดำเนินงานธุรกิจประเภทซื้อมาขายไปของห้างหุ้นส่วนจำกัด อัมพรวัสดุก่อสร้าง เอกสารที่เกี่ยวข้องครั้งนี้ ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับกิจการห้างหุ้นส่วน

2. ความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี

3. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า

4. ความรู้เกี่ยวกับแผนธุรกิจ

5. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง

6. ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

**1. ความรู้เกี่ยวกับกิจการห้างหุ้นส่วน**

โดยปกติทั่วไปแล้วการดำเนินธุรกิจสามารถจัดตั้งได้ 3 รูปแบบ คือ

1.  รูปแบบเจ้าของคนเดียว

2.  รูปแบบห้างหุ้นส่วน

3.  รูปแบบบริษัทจำกัด

              ซึ่งกิจการทั้งสามรูปแบบนี้นอกจากกิจการรูปแบบเจ้าของคนเดียวจะจัดตั้งได้ง่าย  ใช้เงินลงทุนน้อยแล้วกิจการรูปแบบห้างหุ้นส่วนเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งได้ง่าย ใช้เงินลงทุนน้อย แต่มีความน่าเชื่อถือกว่ากิจการรูปแบบเจ้าของคนเดียว  ทั้งนี้เพราะสามารถระดมเงินลงทุนจากผู้เป็นหุ้นส่วนซึ่งมีตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาขยายกิจการได้สะดวก เหมาะสำหรับกิจการขนาดเล็กถึงขนาดกลาง จึงทำให้เป็นที่สนใจของนักลงทุนเป็นจำนวนมาก

**ความหมายของห้างหุ้นส่วน**

                ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1012 ได้ให้คำจำกัดความทั่วไปของห้างหุ้นส่วนและบริษัทไว้ด้วยกันว่า "อันว่าสัญญาจัดตั้งห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปตกลงเข้ากันเพื่อกระทำกิจการร่วมกัน ด้วยประสงค์จะแบ่งปันกำไรอันจะพึงได้จากกิจการที่ทำนั้น"จากบทบัญญัติของ  มาตรา 1012   อาจแยกพิจารณาได้  3 ข้อ    ดังนี้

               1.   มีสัญญาซึ่งบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปตกลงเข้ากันคือผู้เป็นหุ้นส่วนด้วยกันจะต้องร่วมลงทุนด้วยทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างรวมกัน เช่น เงินสด สินทรัพย์อื่น หรือแรงงานก็ได้โดยเรียกผู้ร่วมลงทุนว่า "ผู้เป็นหุ้นส่วน"

               2.    เพื่อกระทำกิจการร่วมกัน คือ ร่วมกันดำเนินงานในกิจการอันเดียวกันซึ่งจะต้องไม่เป็นกิจการที่ผิดกฎหมาย หรือขัดต่อศีลธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือขัดต่อความสงบสุขของประชาชน โดยต้องอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ของสัญญาจัดตั้งห้างหุ้นส่วน ที่ได้ตกลงกันไว้ในตอนต้น และต้องไม่แข่งขันกันทำธุรกิจระหว่างผู้เป็นหุ้นส่วน

               3.    มีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งปันกำไรของห้างหุ้นส่วนระหว่างผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน อันจะได้จากกิจการที่ทำ

**ประเภทของห้างหุ้นส่วน**

              ห้างหุ้นส่วนออกเป็น 2 ประเภท คือ

              1. ห้างหุ้นส่วน

              2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด                                              

    ห้างหุ้นส่วนสามัญ คือ ห้างหุ้นส่วนประเภทซึ่งมีผู้เป็นหุ้นส่วนจำพวกเดียว โดยผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดร่วมกันในบรรดาหนี้สินทั้งปวงของห้างหุ้นส่วนไม่จำกัดจำนวน ผู้เป็นหุ้นส่วนสามารถนำเงินสด สินทรัพย์อื่น หรือ แรงงานมาลงทุน ผู้เป็นหุ้นส่วนมีสิทธิเข้ามาจัดการในห้างหุ้นส่วนได้ทุกคน

                 ห้างหุ้นส่วนสามัญ จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ได้ดังนั้นห้างหุ้นส่วนสามัญจึงแยกออกได้เป็น        2    ประเภท

1. ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มิได้จดทะเบียน ซึ่งไม่มีสภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย   
              2. ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน ซึ่งมีสภาพเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายและมีชื่อเรียกโดยเฉพาะว่า "ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล"   
               ห้างหุ้นส่วนจำกัด คือห้างหุ้นส่วนประเภทซึ่งมีผู้เป็นหุ้นส่วน 2 จำพวก ดังนี้คือ   
              1.  หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด ได้แก่ ผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคน ซึ่งรับผิดจำกัดเพียงจำนวนเงินที่ตนรับว่าจะลงทุนในห้างหุ้นส่วนเท่านั้น หุ้นส่วนประเภทนี้สามารถนำเงินสด หรือสินทรัพย์อื่นมาลงทุนเท่านั้น และไม่มีสิทธิเข้ามาจัดการห้าง  
              2. หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด ได้แก่ หุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคนซึ่งรับผิดในบรรดาหนี้สินทั้งปวงของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัดจำนวน  หุ้นส่วนประเภทนี้สามารถนำเงินสด สินทรัพย์อื่น และแรงงานมาลงทุน

**วิธีการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน**

วิธีการจดทะเบียน มีขั้นตอนดังนี้   
          1. ในกรณีจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงชื่อห้าง ให้ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ขอตรวจและจองชื่อห้างหุ้นส่วนเสียก่อนว่าชื่อที่จะใช้นั้นจะซ้ำหรือคล้ายกับคนอื่นที่จดทะเบียนไว้ก่อนหรือไม่  เมื่อจองชื่อได้แล้วจะต้องขอจดทะเบียนภายใน 30 วัน   
          2.  ซื้อคำขอและแบบพิมพ์จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจทั้ง 7 แห่ง   หรือสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด   
          3. จัดทำคำขอจดทะเบียนและเอกสารประกอบคำขอยื่นต่อนายทะเบียนเพื่อตรวจพิจารณา   
          4. ชำระค่าธรรมเนียมตามใบสั่งของเจ้าหน้าที่   
 5. ถ้าประสงค์จะได้หนังสือรับรองรายการในทะเบียน ให้ยื่นคำขอและชำระค่าธรรมเนียมต่อ เจ้าหน้าที่   
 6. รับใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนและหนังสือรับรองรายการในทะเบียนได้ 

**สถานที่จดทะเบียนห้างหุ้นส่วน**   
          1. สำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร     สามารถยื่นจดทะเบียนได้ที่สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1-7   และส่วนจดทะเบียนกลาง        กรมพัฒนาธุรกิจการค้า     ถนนนนทบุรี 1   จังหวัดนนทบุรี หรือ    ทางอินเตอร์เน็ตเว็บไซต์  www.dbd.go.th   
          2. สำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในเขตภูมิภาค    สามารถยื่นจดทะเบียนได้ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดนั้นๆ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี สามารถขอจดทะเบียนได้ทางอินเตอร์เน็ตเว็บไซต์ www.dbd.go.th อีกทางหนึ่ง

**หน้าที่ของห้างหุ้นส่วน**   
          ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ที่จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและ พาณิชย์ มีหน้าที่ ต้องจัดทำงบการเงินประจำปี   ยื่นต่อสำนักบริหารข้อมูลธุรกิจ     กรมพัฒนาธุรกิจการค้า   หรือ  สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัด แล้วแต่กรณี ภายใน 5 เดือน นับแต่วันปิดรอบปีบัญชี แม้ว่าจะยังมิได้ประกอบกิจการก็ตาม มิฉะนั้นมีความผิดต้องระวางโทษ ปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท

การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วน

         การบันทึกบัญชีของห้างหุ้นส่วน มี 2 วิธี คือ

         1. วิธีทุนคงที่ วิธีนี้บัญชีที่ใช้บันทึกรายการเกี่ยวกับการลงทุนหรือสิทธิส่วนได้เสียของผู้เป็นหุ้นส่วน   และหุ้นส่วนแต่ละคนจะมี 2 บัญชีคือ

               ก. บัญชีทุน เป็นบัญชีที่แสดงเฉพาะรายการที่เกี่ยวกับทุนของหุ้นส่วนแต่ละคน   ใช้สำหรับบันทึกรายการลงทุนที่มีลักษณะถาวร เช่น การลงทุนครั้งแรก  การเพิ่มทุน   การถอนทุน

              ข. บัญชีกระแสทุน         ใช้บันทึกรายการที่แสดงส่วนได้เสียของผู้เป็นหุ้นส่วนแต่ละคนที่เปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะไม่ถาวร  เช่น การคิดดอกเบี้ยทุน  เงินเดือน  โบนัส และส่วนแบ่งกำไรขาดทุน

        2.  วิธีทุนเปลี่ยนแปลง วิธีนี้จะเปิดบัญชีทุนของหุ้นส่วนแต่ละคนเพียงบัญชีเดียว    เพื่อใช้บันทึกรายการที่ทำให้ทุนเปลี่ยนแปลง    เช่น การลงทุน การเพิ่มทุน การถอนทุน และรายการอื่น ๆ ที่ทำให้ทุนของผู้เป็นหุ้นส่วนเปลี่ยนแปลง

**2. ความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชี**

ระบบบัญชี หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล เอกสารทางการเงินต่างๆ ที่เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชี สมุดบัญชี เครื่องมือ อุปกรณ์ และวิธีการที่ใช้ในการบันทึกบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงินเสนอต่อบุคคลภายในและภายนอก เพื่อช่วยให้ฝ่ายบริหารได้ข้อมูลประกอบการบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

**ความสำคัญของระบบบัญชี**

1. เป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในด้านการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ 2. เป็นแหล่งที่จัดหาข้อมูลต่าง ๆ ให้ฝ่ายจัดการ

3. เป็นหลักในการวางแผนงานในอนาคต

4. ช่วยให้ทราบถึงการดำเนินงานส่วนต่างๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่

5. เป็นเครื่องมือในการป้องกันและรักษาทรัพย์สินของกิจการไม่ให้สูญหายหรือนำไปใช้ในทางที่ไม่สมควร

**ลักษณะที่สำคัญ และส่วนประกอบของระบบบัญชี**

1. เอกสารและบันทึกทางการบัญชี

1.1 แบบฟอร์มต่าง ๆ ---> ใบกำกับสินค้า (Invoice) ใบสำคัญจ่าย (Vouchers) ใบเสร็จรับเงิน (Receipt)

1.2 สมุดลงรายการเบื้องต้น ---> สมุดเงินสดรับ สมุดเงินสดจ่าย

1.3 บัญชีแยกประเภท ---> แยกประเภทลูกหนี้ แยกประเภทเจ้าหนี้

1.4 รายงานหรืองบต่าง ๆ ---> รายงานการขาย งบกำไรขาดทุน งบดุล

2. วิธีการในการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้แบบฟอร์ม การลงรายการในสมุดรายวัน บัญชีแยกประเภท และการทำรายงาน

3. เครื่องจักรและเครื่องทุนแรงต่าง ๆ ---> คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารเครื่องคำนวณเลข

4. พนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการนำระบบบัญชีที่วางไว้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ประเภทของงานวางระบบบัญชี**

1. การวางระบบบัญชีของกิจการใหม่ทั้งหมด งานชนิดนี้ตามปกติมักจะเกิดขึ้นกับกิจการที่เพิ่งเริ่มดำเนินงาน หรือกิจการ ที่เปิดในเครือบริษัทขึ้นมา

2. การขยายระบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบันเพื่อให้ครอบคลุมถึงกิจกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ งานนี้จะคล้ายคลึงกับงานประเภทที่ 1 แต่ มีวงจำกัดมากกว่า ---> การเปิดสาขาใหม่

3. การปรับปรุงระบบบัญชีและวิธีการบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน งานชนิดนี้อาจจะเป็นการปรับปรุงงานเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบบัญชีที่เห็นว่ายังไม่รัดกุมเท่านั้น

**คุณสมบัติของผู้วางระบบบัญชี**

1. มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการบัญชีของกิจการต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง

* 1. 2. มีทัศนคติเป็นกลางในการวางระบบบัญชี มุ่งรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม

**ลักษณะของการวางระบบบัญชี**

1. สามารถใช้ข้อมูลที่แท้จริง และเที่ยงตรงในการดำเนินงาน โดยแสดงเป็นจำนวนเงินทุกรายการ   
      2. สามารถเปรียบเทียบข้อมูลในอดีตกับปัจจุบันได้ง่ายและรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ในการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ   
      3. สามารถนำเสนองบการเงินเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหาร และการกู้ยืมเงินทุนมาดำเนินธุรกิจจากเจ้าหนี้   
      4. สามารถใช้ควบคุมและป้องกันการรั่วไหล การใช้เงินมากเกินความจำเป็น รวมทั้งการลักขโมย และการปฏิบัติของพนักงานที่ผิดพลาด   
      5. สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ในการคำนวณภาษีที่ธุรกิจต้องชำระให้แก่สรรพากรตามกฎหมายประมวลรัษฎากร

**3. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า**

สินค้าที่ยกตัวอย่างในการศึกษาโครงการจะแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. สี TOA

2. สี Beger

3. สี Jotun

**1. สี TOA** หมายถึง ทีโอเอที่สุดแห่งวัตกรรมสีรองพื้นทนชื้นสูง ด้วยคุณสมบัติของเรซินชนิดพิเศษหายใจ และระบายความชื้นได้ตลอดเวลา ทำให้สามารถทาบนพื้นผิวปูนที่ฉาบเสร็จใหม่ๆ ได้ทันที พร้อมเทคโนโลยีการยึดเกาะขั้นสูงสุดจากยุโรป เพื่อพื้นผิวผสานกับสีทับหน้าได้ยอดเยี่ยมเป็นเนื้อเดียวกัน ปราศจากปัญหาสีโป่งพอง ลอกล่อนจากความชื้นตลอดอายุการใช้งานแม้ในสภาวะอากาศและความชื้นที่รุนแรง

**2. สี Beger** หมายถึง เบเยอร์คูล ยูวี ชิลด์ สีบ้านเย็น ประหยัดค่าไฟ สะท้อนยูวี  
หนึ่งเดียวที่เป็นทั้งฟิล์มสะท้อน UV และฉนวนกันร้อน ด้วยการทำงานแบบดับเบิล เอฟเฟ็กต์ อีกทั้งสามารถสะท้อนรังสียูวี เอ บี และ ซี ป้องกันฟิล์มสีเสื่อมสภาพ ช่วยปกป้องบ้านได้ยาวนานกว่า 15 ปี ผสาน Advanced Nano Silicone Technology ให้บ้านสวยสะอาดเหมือนใหม่อยู่เสมอ ใช้ได้ทั้งภายนอกและภายใน "สีบ้านเย็น ประหยัดค่าไฟ สะท้อนยูวี" สีทับหน้าสูตรน้ำ

**3.สี Jotun** หมายถึง สีทาภายนอกป้องกันรังสียูวี 2 เท่า ลดความร้อน ช่วยให้บ้านเย็น

ป้องกันคราบสกปรก ป้องกันตะไคร่น้ำ และเชื้อรา ปลอดภัยเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ผ่านการรับรองมาตรฐานฉลากเขียวจากประเทศไทย และสิงคโปร์) ปลอดสารเคมีที่เป็นอันตราย 100% เช่น APEO ฟอร์มัลดีไฮด์ และสารโลหะหนัก สามารถผลิตได้ด้วย เครื่องผสมสีโจตันมัลติคัลเลอร์

**4. ความรู้เกี่ยวกับแผนธุรกิจ**

### แผนธุรกิจ หรือ Business Plan คือแผนการดำเนินงานของธุรกิจ หรือโครงการหนึ่งๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจทั้งในระยะสั้น 1 - 3 ปี และในระยะยาว 3 - 5ปี อันประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อธุรกิจทั้งทางด้านมหภาค (Macro Analysis) และจุลภาค (Micro Analysis) การวิเคราะห์ธุรกิจของโครงการในแง่มุมต่างๆ ทั้งทางด้านการตลาด ทางด้านการดำเนินงาน ทีมผู้บริหาร และทางด้านการเงิน เพื่อเป็นการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ และเป็นกรอบในการดำเนินธุรกิจ แนวทางการพัฒนาธุรกิจในอนาคต

### ลักษณะของแผนธุรกิจ

### แผนธุรกิจที่ดีต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

### ****1.บทสรุปผู้บริหาร**** (Executive Summary)ธุรกิจจำหน่ายสีทาภายนอกเป็นธุรกิจที่ห้างหุ้นส่วนจัดทำขึ้นเพื่อจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ใช้ทาตกแต่งบ้านเรือนทั่วไป เป็นธุรกิจประเภท ซื้อมา-ขายไป ตั้งอยู่ใน จังหวัดหนองคาย ซึ่งในปัจจุบันประชากรจำนวนมากนิยมทาสีบ้านด้วยที่หลากหลาย และสีทาบ้านเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการตกแต่งบ้านและประโยชน์ต่างๆอีกมากมาย ในชีวิตประจำวันมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทุกงานเกี่ยวกับการก่อสร้าง สีทาบ้านจึงมีบทบาทสำคัญในการตกแต่งอาคาร บ้านเรือน และสถานที่ต่างๆ มุ่งเน้นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดีได้มาตรฐาน เพื่อการใช้ประโยชน์ที่ดีกลุ่มของเราจึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีได้มาตรฐานรักษา ดึงดูด ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงาน ปัจจุบันนี้มีร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างจำนวนมาก จึงทำให้คู่แข็งขันทางการตลาดเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต้องมีการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เป็นการวิเคราะห์โอกาสทางการตลาด

### เพื่อให้เกิดการแตกต่างทางการแข่งขันในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย เพื่อทำให้มียอดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น

**2. โครงสร้างอุตสาหกรรมของบริษัท** (Industry Analysis)บอกถึงภาพรวมของอุตสาหกรรมของโครงการ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของโครงการ

**3.การวิเคราะห์ตลาด** (Marketing Analysis) เป็นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน สภาพการแข่งขันในตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ พฤติกรรมผู้บริโภค และการประมาณการยอดขายสินค้าและบริการ

**4. แผนการตลาด** (Marketing Plan)การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ทั้งทางด้านสินค้าและบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารทางการตลาด การบริหารการขาย และการรับประกันสินค้าและบริการ

**5. แผนการพัฒนาในอนาคต** (Improvement Plan)แผนงานการพัฒนาสินค้าและบริการของบริษัทในอนาคต

**6. แผนการปฏิบัติงาน** (Operation Plan)กลยุทธ์การดำเนินงาน สถานที่ตั้ง แผนการดำเนินงาน

**7.โครงสร้างองค์กร** (Organization Plan)แผนผังองค์กร ทีมงานหลักในการบริหาร และหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ

**8.ความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ** (Business Profit)นโยบายทางการเงิน สมมติฐานการเงิน งบกำไรขาดทุน งบดุล งบกระแสเงินสด เงินลงทุนและผลตอบแทน อัตราส่วนทางการเงิน การวิเคราะห์ความอ่อนไหวของผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน

**9. แผนการดำเนินงาน** (Gantt Chart)แผนภาพระยะเวลาของการดำเนินงานในช่วงเวลาต่างๆ (Time Frame)

**10.แผนการควบคุม** (Controlling Plan)แผนควบคุมการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

**11. แผนฉุกเฉิน** (Emergency Plan)แผนสำรองหากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ หรือแผนการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

**ประวัติกิจการ/ภาพรวมกิจการ**

ห้างหุ้นส่วนจำกัด อัมพรวัสดุก่อสร้าง เริ่มดำเนินกิจการเข้ามาตรวจสอบที่ตั้ง และพื้นที่ในจังหวัดหนองคาย โดยมี นางอัมพร บุญสวาท เป็นผู้จัดการ มีความรู้ในเรื่องการจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง ประกอบกับ มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ได้เขามาร่วมกันทำธุรกิจขนาดย่อม ขึ้นที่จังหวัดหนองคาย จึงได้ดำเนินการติดต่อเช่าซื้อที่ดินบริเวณดังกล่าว ห้างหุ่นส่วนจำกัด อัมพรวัสดุก่อสร้าง ได้มีการจัดการบริหารงานกันอย่างเรียบง่าย หุ้นส่วนมีความรู้อยู่แล้ว แต่ก็ยังศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความแตกต่าง แปลกใหม่ให้ทันสมัยตลอดเวลา เพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า

**โครงสร้างองค์กร**

**ผู้จัดการ**

**รองผู้จัดการ**

**พนักงานทั่วไป**

**ฝ่ายบัญชี/การเงิน**

**ตารางชื่อและหน้าที่ของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด อัมพรวัสดุก่อสร้าง**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ชื่อ-สกุล** | **ตำแหน่ง** | **เงินเดือน (บาท)** |
| 1 | นางอัมพร บุญสวาท | ผู้จัดการ | 15,000 |
| 2 | นายพัณกร ขุมลี | รองผู้จัดการ | 12,000 |
| 3 | นางสาวรัศมี สมนาน | ฝ่ายบัญชี | 11,000 |
| 5 | นายสมชาย รณเรศ | พนักงานทั่วไป | 9,000 |
| 6 | นายมงคล ป้องทรัพ | พนักงานทั่วไป | 9,000 |
| 7 | นายศราวุธ แก้วล่ำ | พนักงานทั่วไป | 9,000 |

ตารางแสดงเงินเดือนพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด อัมพรวัสดุก่อสร้าง

**ช่วงเวลาในการเปิดร้าน**

ห้างหุ้นส่วนจำกัด อัมพรวัสดุก่อสร้าง เปิดทำการวันจันทร์-เสาร์ 8.00 น.-17.00น.

พัก 12.00-13.00 หยุดวันอาทิตย์

**6. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง**

**เอกสารประกอบการบันทึกบัญชี**  หมายถึง บันทึกหรือเอกสารใด ๆ  ที่ใช้เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชี เช่น ใบกำกับสินค้า ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญรับเงิน ใบสำคัญจ่ายเงิน เป็นต้น

       ตามประกาศกรมทะเบียนการค้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า) ลงวันที่ 19 มิถุนายน 2544 หมวด 4 ได้กำหนดเอกสารที่ใช้ประกอบการลงบัญชี ข้อความและรายการที่ต้องมี ดังนี้

        เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี หมายถึง บันทึก หนังสือ หรือเอกสารใด ๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการลงรายการในบัญชี ซึ่งแยกออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

        1. เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยบุคคลภายนอก

        2. เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี เพื่อออกให้แก่บุคคลภายนอก

        3. เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อใช้ในกิจการของตนเอง

       เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีทุกประเภทต้องมีรายการทั่วไปดังต่อไปนี้

        1. ชื่อของผู้จัดทำเอกสารซึ่งอาจใช้ชื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของผู้จัดทำเอกสารก็ได้

        2. ชื่อของเอกสาร

        3. เลขที่ของเอกสาร และเล่มที่ (ถ้ามี)

        4. วัน เดือน ปี ที่ออกเอกสาร

      5. จำนวนเงินรวม

       เอกสารที่ใช้ประกอบการลงบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อออกให้กับบุคคลภายนอก จะต้องมีรายการดังต่อไปนี้เพิ่มขึ้นจากรายการทั่วไปคือ

        ใบเสร็จรับเงิน

                (ก)  เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของกิจการที่จัดทำเอกสาร

                (ข)  สถานที่ตั้งของกิจการที่จัดทำเอกสาร

                (ค)  รายละเอียดเกี่ยวกับการรับเงินหรือตั๋วเงิน

                (ง)  ชื่อ ชนิด จำนวน หน่วยนับ ราคาต่อหน่วย และราคาของสินค้าหรือบริการแต่ละรายการ

                (จ)  ลายมือชื่อของผู้รับเงิน เว้นแต่เป็นเอกสารที่จัดทำและส่งมอบด้วยคอมพิวเตอร์

        ใบส่งของ

                (ก)  เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของกิจการที่จัดทำเอกสาร

                (ข)  สถานที่ตั้งของกิจการที่จัดทำเอกสาร

                (ค) ชื่อ ชนิด จำนวน หน่วยนับ ราคาต่อหน่วย และราคาของสินค้าหรือบริการแต่ละรายการ

                (ง)  ชื่อหรือชื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ และที่อยู่ของผู้ซื้อหรือผู้รับสินค้าหรือผู้รับบริการ

                (จ)  ลายมือชื่อผู้จัดทำเอกสาร

                (ฉ)  ลายมือชื่อผู้รับสินค้าหรือรับบริการ

        ถ้าเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีได้จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อใช้ในกิจการของตนเองเช่น ใบสำคัญจ่าย ใบสำคัญรายวันทั่วไป จะต้องมีรายการดังต่อไปนี้เพิ่มขึ้นจากรายการทั่วไปดือ

                (ก)  คำอธิบายรายการ

                (ข)  วิธีการและการคำนวณต่าง ๆ (ถ้ามี)

                (ค)  ลายมือชื่อของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี หรือผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้อนุมัติรายการ

**ลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงในแผนภูมิทางเดินเอกสาร มีดังนี้**

1. ชุดเริ่มต้นทางเดินเอกสาร

2. แทนเอกสารทุกชนิด

3. ทางเดินของเอกสาร

4. ทางเดินข้อมูล

5. ออกจากระบบบัญชีที่แสดงด้วย Flow Chart

D

6. เอกสารที่นำไปเก็บในแฟ้มถาวร เรียงลำดับตามวันที่

7. นำเอกสารมาแนบไว้ด้วยกัน

8. สมุดบันทึกรายการขั้นต้น

9. บอกให้ทราบว่าเอกสารนี้ได้ทำขึ้นเป็นครั้งแรก

10. นำเอกสาร 2 ฉบับมาเปรียบเทียบกันหรือตรวจสอบว่าตรงกัน

D

11. เอกสารที่นำไปเก็บในแฟ้มชั่วคราวโดยเรียงไว้ตามลำดับของวันที่

i

12. ลงชื่อย่อกำกับ

13. ลงลายมือชื่ออนุมัติหรือรับรองความถูกต้อง

**s**

**7. ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า**

**ความหมายของความพึงพอใจ**

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542:775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจความพึงพอใจในการปฎิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฎิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฎิบัติงาน อย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไมมีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

**ทฤษฏีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฏี โคร์แมน ( Korman,A\_K\_,1977 อ้างถึงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162 )ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจ ในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานงานส่วนมัมฟอร์ด (Manford, E, 1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง , 2542:162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiolgical needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นบานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการทางด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองที่เพิ่มขึ้นอีกต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพาที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดง

ความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและความเป็นเจ้าของ แล้วจะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่นเนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็น

มนุษย์เท่ากัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง(Self – actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆมาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างยิ่ง

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด การคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาของมนุษย์นิยมจึงทำให้เราเห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

**ทฤษฎีสองปัจจัย(Two Factor Theory)**

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจงศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงานซึ่งสรุปได้ ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจกับงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกันแต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivatioanl Factors)และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Bypiene Factors)

**1. ปัจจัยจูงใจ** (Motivtional Faclors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฎิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฎิบัติงานได้อย่างมีประสอทธิภาพมากยิ่งขั้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achicvement)หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจละปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฎิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

แต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากกานได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่นตำแหน่งให้สูงขั้น ของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

**2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Bypiene Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

(Interpersonal Relation Superior, Subordinnate and Pcers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administrahon) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่เป็นสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

**แบบสอบถาม (Qucestionnaire)**

**แบบสอบถาม** หมายถึง รูปแบบของคำถามเป็นชุดๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมีหลักเกณฑ์และ

เป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรเป้าหมายให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบันและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต แบบสอบถามประกอบด้วยรายการคำถามที่สร้างอย่างประณีต เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยส่งให้กลุ่มตัวอย่างตามความสมัครใจ การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น การสร้างคำถามเป็นงานที่สำคัญสำหรับผู้วิจัย เพราะว่าผู้วิจัยอาจไม่มีโอกาสได้พบปะกับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายความหมายต่างๆ ของข้อคำถามที่ต้องการเก็บรวบรวม

**แบบสอบถามความพึงพอใจ**

**การใช้บริการและการใช้งานวัสดุสำนักงาน ของ หจก. อัมพรวัสดุก่อสร้าง**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย🗸ในช่อง ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

**แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน**

**ตอนที่ 1**  ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานวัสดุสำนักงานของ หจก. อัมพรวัสดุก่อสร้าง

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจการ

**ส่วนที่ 1**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**1. เพศ**

1. ชาย 2. หญิง

**2. อายุ**

1. น้อยกว่า 25 ปี

2. 26-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. มากกว่า 40 ปี

**3. อาชีพ**

1. รับจ้าง

2. ค้าขาย / เจ้าของกิจการ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ข้าราชการ

5. รัฐวิสาหกิจ

6. เกษตรกรรม

7. อื่นๆ โปรดระบุ…………………..

**4. รายได้ต่อเดือน**

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. 10,000-15,000 บาท

3. 15,001-20,000 บาท

4. 20,001-35,000 บาท

5. มากกว่า 35,000 บาท

6. อื่นๆ โปรดระบุ……………….

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานวัสดุสำนักงานของ หจก. อัมพรวัสดุก่อสร้าง

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **คุณภาพการบริการ** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | | |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **1. ด้านความรับผิดชอบ** |  | | | | |
| 1.1 เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานแสดงความเต็มใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี |  |  |  |  |  |
| 1.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้รายละเอียดสินค้า |  |  |  |  |  |
| 1.3 พนักงานมีความยินดีในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานที่ถูกต้อง ชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 1.4 พนักงานประสานงานให้ลูกค้าจนบรรลุเป้าหมาย |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านความสามารถ** |  | | | | |
| 2.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับธุรกิจของวัสดุสำนักงานสามารถชี้แจงและให้ข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างดี |  |  |  |  |  |
| 2.2 พนักงานมีประสบการณ์ในการแนะนำสินค้า |  |  |  |  |  |
| 2.3 พนักงานใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยในการ บริการ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านการเข้าถึง** |  | | | | |
| 3.1 ลูกค้าสามารถเดินทางมายังกิจการได้โดยสะดวก |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านวัสดุสำนักงาน** |  | | | | |
| 4.1 วัสดุสำนักงานทนทาน ใช้ได้นาน |  |  |  |  |  |
| 4.2 ราคาเหมาะสมกับการใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 4.3 การพกพาง่าย สะดวกสบาย |  |  |  |  |  |
| 4.4 มีความสะดวกต่อการใช้งาน |  |  |  |  |  |

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม……………………………………………………………………….. ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………