



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธุรกิจเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธุรกิจเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก โดยใช้ บริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป จำกัด เป็นตัวอย่างในการศึกษา โดยคำตอบที่ได้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน [] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามข้อมูลและความเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพ

 โสด สมรส หย่า อื่นๆ

4. การศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.) ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

 ราชการ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร อื่นๆ

6. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 50,000 บาท 50,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : การใช้เมล็ดพันธุ์ของเกษตรกร

1. ประสบการณ์ในการใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอก ปี
2. วัตถุประสงค์ของการใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอก
- ซื้อเพื่อผลิตไม้ถุงจำหน่าย ซื้อไปเพื่อขายต่อ
 ซื้อเพื่อปลูกประดับตกแต่ง อื่นๆ
3. จำนวนครั้งในการสั่งซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกต่อปี ครั้ง
4. ช่วงระยะเวลาที่ท่านซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- มกราคม – มีนาคม เมษายน – มิถุนายน
 กรกฎาคม – กันยายน ตุลาคม - ธันวาคม
5. ท่านรู้จักเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกของ บจก.เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป ได้อย่างไร
- ญาติของท่านแนะนำ เพื่อนของท่านแนะนำ
 เอกสารแนะนำ ร้านค้าเคมีเกษตร
 เว็บไซต์ อื่นๆ
6. ท่านสั่งซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกของ บจก.เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป ด้วยวิธีการใด
- หน้าร้านบจก.เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป ร้านเคมีเกษตร
 ตัวแทนคนกลาง โทรศัพท์
 เซลล์แมน ไปรษณีย์
 เว็บไซต์ อื่นๆ
7. ท่านใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอกของบริษัทใดอยู่บ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- บจก.เอ เอฟ เอ็ม กรุ๊ป บจก.เจียไต๋
 บจก.ศรแดง บจก. แอดวานส์ ซีดส์
 บจก. ไทยซีดส์ บจก. ที เอส เอ
 บจก. ไทนอนอร์ทเทิน ซีดส์ หจก. โฮม ซีดส์
 หจก. จีบอั้งตั้ง บจก.กนกซีดส์
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อ บจก.เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. บุคลิกภาพของพนักงาน					
2. ความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน					
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน					
4. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงาน					
5. มารยาทในการสื่อสารของพนักงาน					
6. ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ					
7. การให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างชัดเจนถูกต้อง					
8. ความสุภาพในการให้บริการ					
9. ความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้					
10. พนักงานมีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า					
ด้านผลิตภัณฑ์					
11. คุณภาพของสินค้า					
12. ความหลากหลายของสินค้า					
13. อายุการเก็บรักษาของสินค้า					
14. ความสะดวกในการใช้สินค้า					
15. ขนาดบรรจุของสินค้า					
16. คุณภาพของบรรจุภัณฑ์					
17. ความครบถ้วนของฉลากบรรจุภัณฑ์					
18. เงื่อนไขการรับประกันคุณภาพ					
19. เงื่อนไขการเปลี่ยนคืนสินค้า					
20. สินค้ามีชื่อเสียง เป็นที่น่าเชื่อถือ					
ด้านราคา					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. ราคาเหมาะสม					
22. การให้เครดิตในการซื้อ					
23. การให้ส่วนลด					
ด้านการบริการ					
24. สถานที่ตั้งของบริษัท ติดต่อสะดวก และหาง่าย					
25. รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสินค้า เพียงพอต่อการตัดสินใจ					
26. ความถูกต้องของสินค้า					
27. การจัดส่งสินค้าตามเวลาที่ต้องการ					
28. ความสะดวกในการสั่งสินค้า					
29. ความสะดวกในการติดต่อประสาน งานกับทางบริษัท					
30. มีสต็อกสินค้าครบและเพียงพอตาม จำนวนที่ต้องการ					
31. การเข้าไปเยี่ยมชมลูกค้าของเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลประจำในพื้นที่					
32. รายการส่งเสริมการขาย สินค้าราคา พิเศษ โปรโมชั่น					
33. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง					
34. ความหลากหลายของวิธีการชำระเงิน					
35. ระยะเวลาของกระบวนการในการ จัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อสินค้า					
36. การรับแจ้งปัญหา เรื่องร้องเรียน หลัง การขาย					
37. กระบวนการชดเชยสินค้า					
38. กระบวนการเปลี่ยนสินค้า					
39. การให้ตัวอย่างเมล็ดทดลอง					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40. การจัดอบรม สัมมนา ให้กับกลุ่มลูกค้า					
41. วิธีการจัดส่งสินค้า					
42. ระบบการให้บริการทางโทรศัพท์					
43. การให้บริการทางเว็บไซต์และอีเมลล์					

ส่วนที่ 4 : ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความไม่สะดวกของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความไม่พอเพียงของสินค้า					
3. คุณภาพของสินค้า					
4. ราคาสินค้า					
5. โทรศัพท์สายไม่ว่างยากในการติดต่อ					
6. พนักงานไม่สุภาพและไม่เอาใจใส่ดูแลลูกค้า					
7. พนักงานขาดความรู้และความเข้าใจในสินค้า					
8. การให้บริการล่าช้า					
9. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากบริษัท					
10. อื่นๆ.....					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาของ บจก.เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ

Reliability

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

_ 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
A1	167.8500	116.6605	.5172	.9055
A2	168.0000	118.5263	.4355	.9066
A3	168.1000	120.4105	.1023	.9104
A4	167.8000	115.3263	.5125	.9052
A5	167.7000	116.1158	.5234	.9052
A6	168.0000	117.5789	.3307	.9075
A7	168.1000	120.5158	.1212	.9096
A8	167.5000	115.0000	.6569	.9039
A9	167.9000	118.8316	.3206	.9074
A10	167.9500	118.1553	.4271	.9065
A11	167.7000	116.3263	.5038	.9055
A12	168.3500	113.0816	.6625	.9031
A13	168.0500	118.4711	.5326	.9062
A14	167.9500	116.7868	.5839	.9051
A15	168.1500	110.3447	.8339	.9005
A16	167.8000	117.2211	.4411	.9062
A17	168.8000	115.3263	.4413	.9061
A18	168.3500	115.7132	.5462	.9049
A19	168.4000	115.4105	.5432	.9049
A20	168.2500	120.1974	.1771	.9088

A21	168.4500	120.0500	.0821	.9124
A22	168.1500	122.3447	-.0538	.9171
A23	168.2500	128.4079	-.3438	.9212
A24	167.7500	116.5132	.4947	.9056
A25	168.0500	114.9974	.4298	.9064
A26	167.8500	114.1342	.7743	.9028
A27	167.9000	112.4105	.8076	.9017
A28	167.9000	116.3053	.5877	.9049
A29	167.7500	114.0921	.6013	.9040
A30	168.2500	117.4605	.3648	.9070

_ 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
A31	168.3000	111.9053	.6890	.9025
A32	168.6500	118.7658	.2268	.9088
A33	168.6500	114.0289	.5968	.9040
A34	168.2000	121.3263	.0752	.9095
A35	168.3000	114.3263	.7232	.9032
A36	168.3000	114.3263	.7232	.9032
A37	168.5500	118.3658	.3215	.9074
A38	168.7500	116.6184	.4848	.9057
A39	168.5000	117.9474	.3714	.9069
A40	168.3000	119.2737	.1962	.9091
A41	168.0500	113.1026	.6326	.9034
A42	168.2500	115.2500	.6961	.9038
A43	168.5000	113.3158	.6779	.9031

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 43

Alpha = .9084

Reliability

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

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
P1	15.1500	21.5026	.3969	.9251
P2	15.3500	20.8711	.5727	.9139
P3	15.9500	18.4711	.7550	.9024
P4	15.2500	20.3026	.6312	.9104
P5	16.0000	17.6842	.8793	.8922
P6	16.1000	18.5158	.8233	.8969
P7	16.0500	18.0500	.9036	.8908
P8	15.7000	18.5368	.8383	.8959
P9	14.8500	21.9237	.5284	.9166

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0

N of Items = 9

Alpha = .9153

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพัชนี อุโมงค์
วัน เดือน ปี เกิด	18 ธันวาคม 2523
ประวัติการศึกษา	-สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2539 -สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ ลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2542 -สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาพืชไร่ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2545 นักวิชาการเกษตร บริษัท ชรฟ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พ.ศ. 2546 เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เอ เอฟ เอ็ม กรุ๊ป จำกัด พ.ศ. 2551 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เอ เอฟ เอ็ม กรุ๊ป จำกัด