

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทเอกชนในธุรกิจเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกและหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทเอกชนในกลุ่มธุรกิจเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ผลิตและผู้ใช้ไม้ดอกไม้ประดับในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จำนวน 3 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน จำนวน 375 คนซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสูงสุด, ค่าต่ำสุด และค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (WMS: Weight Mean Score) ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของกลุ่มธุรกิจเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกโดยการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์และค่า Chi – square

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 39.27 ปี จบศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรร้อยละ 28.3 มีรายได้ในช่วง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีประสบการณ์ในการใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอกเฉลี่ย 6.72 ปี มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกเฉลี่ย 4.15 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่จะซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกในช่วงเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.50 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใช้บริการของบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่ซื้อเมล็ดพันธุ์และวัตถุประสงค์ของการซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก

ปัญหาในการธุรกิจเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกของบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป ได้แก่ ความไม่สะดวกของสถานที่ในการให้บริการ ความไม่เพียงพอของสินค้าและราคาสินค้าซึ่งปัญหาดังกล่าวลูกค้าต้องการให้ทางบริษัทจัดหาสถานที่ให้สะดวกในการมาติดต่อและควรมีสินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้ามาให้บริการมากกว่านี้

The purposes of this study were to (1) examine satisfaction of customers toward services of flower seed private companies and (2) investigate the relationships of factors affecting satisfaction of customers toward the companies.

The samples used in this study were 375 manufacturers and flower using customers in Muang districts of three provinces – Chiang Mai, Chiang Rai, and Mae Hong Sorn. Data were collected by questionnaires and analyzed by a computer program, using percentage, mean, standard deviation, max, min, and weight mean score while correlation and chi – square were used to analyze the relationships between personal characteristics and satisfaction of customers toward services of flower seed businesses.

The findings revealed that the majority of customers were male, 39.27 years old, bachelor's degree holders and 28.3 percent of them were farmers. Most of them earned 30,001 – 40,000 baht per month, had 6.72 years of experience in using flower seeds and ordered flower seed 4.15 times per year during July – December. The satisfaction of customers toward AFM Group was 4.50, which was ranked as high. The results of hypothesis testing showed that variables related to satisfaction in using AFM Group's services were age, occupation, salary, purposes of purchasing the flower seeds, and objective to buy.

Problems of AFM Group's flower seed business were the inconvenience of service location, inadequacy of products, and prices. The customers requested the company to provide a more convenient service location and product availability when they contact the company.