

ภาคผนวก ก

แบบตรวจสอบที่ให้ผู้เชี่ยวชาญ
พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. คร.
2.

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านกาแฟอเมซอนสาขาคลองसानของผู้บริโภค

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตคลองसान กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านกาแฟอเมซอนสาขาคลองसान จำนวน 28 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการร้านกาแฟอเมซอนสาขาคลองसान จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ จำนวน 1 ข้อ

ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกนำเสนอเป็นผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลกระทบบ่อย่างใดต่อผู้ตอบแบบสอบถามและสถาบันที่เกี่ยวข้องจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในโอกาสต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นาย พงศธร นวลศิริ

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านค้าเพื่อเมซอนสาขาลงสถานของผู้บริโภค

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ด้านผลิตภัณฑ์					
1.	มีผลิตภัณฑ์หลากหลายประเภทให้เลือก				
2.	ผลิตภัณฑ์มีรสชาติที่ดี				
3.	บรรจุภัณฑ์มีความสวยงาม				
4.	ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานและความปลอดภัย				
5.	ผลิตภัณฑ์มีเอกลักษณ์				
ด้านราคา					
6.	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ				
7.	ราคาเหมาะสมกับปริมาณ				
8.	ราคามีความคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ				
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
9.	มีสาขาให้บริการจำนวนมาก				
10.	การสั่งซื้อสินค้าทำได้สะดวก				
11.	สามารถค้นหาข้อมูลที่ตั้งสาขาได้ง่าย				

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านค้าเพื่อเมซอนสาขาคอลงสถานของผู้บริโภค

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
12.	มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกเป็นส่วนลด				
13.	มีการลุ้นรางวัลต่างๆ				
14.	มีการแจกของขวัญเนื่องในวันสำคัญต่างๆ				
15.	มีการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขายบ่อยๆ				
ด้านบุคคล					
16.	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส				
17.	พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการ				
18.	พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว				
19.	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ				
20.	พนักงานให้ความสนใจแก่ลูกค้าในการให้บริการ				

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านค้าเพื่อเมซอนสาขาคลองสถานของผู้บริโภค

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ด้านกระบวนการ					
21.	กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก				
22.	การให้บริการมีความรวดเร็วเป็นระบบ				
23.	มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการแสดงไว้ให้ลูกค้าเห็นอย่างชัดเจน				
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
24.	การจัดแผนผังสาขาการมีความสวยงามเป็นระเบียบ				
25.	การเลือกใช้สีในการตกแต่งมีความสวยงาม จดจำได้ง่าย				
26.	บรรยากาศในร้านมีความสะดวกสบาย				
27.	อากาศภายในร้านปลอดโปร่ง				
28.	แสงสว่างในร้านมีเพียงพอ				

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านค้าเพื่อเมซอนสาขาคลองสถานของผู้บริโภค

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
29.	ความรวดเร็วในการให้บริการ				
30.	ความถูกต้องในการให้บริการ				
31.	การจัดลำดับคิวในการรอรับบริการ				
32.	รสชาติเครื่องดื่มตรงตามที่สั่ง				
33.	การชำระเงินและการทอนเงินถูกต้อง				
ด้านการตอบสนองลูกค้า					
34.	ความรวดเร็วในการให้บริการเครื่องดื่ม				
35.	ความตั้งใจในการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า				
36.	การแสดงความสุภาพและอารมณ์ในการให้บริการ				
37.	การแต่งกายและกิริยาการให้บริการมีความคล่องตัว				
ด้านความไว้วางใจในการบริการ					
38.	การผลิตเครื่องดื่มตรงตามคำสั่งซื้อเสมอ				
39.	การคิดเงินถูกต้องตามคำสั่งซื้อ				
40.	การทอนเงินค่าสินค้าถูกต้อง				
41.	มีการทวนคำสั่งซื้อกับลูกค้าทุกครั้ง				

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านค้าเฟอเมซอนสาขาคลองสานของผู้บริโภค

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการร้านค้าเฟอเมซอนสาขาคลองสานของผู้บริโภค โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านค้าเฟอเมซอนสาขาคลองสานของผู้บริโภค

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการร้านค้าเฟอเมซอนสาขาคลองสาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน โดยข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ



ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงไปในช่อง เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] 1.ชาย

[] 2.หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

[] 2. 21 – 30 ปี

[] 3. 31 – 40 ปี

[] 4. 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

[] 1. โสด

[] 2. สมรส

[] 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] 2. ปริญญาตรี

[] 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

[] 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] 2. พนักงานบริษัทเอกชน

[] 3. ธุรกิจส่วนตัว

[] 4. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

[] 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ

[] 6. วิชาชีพอิสระ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

[] 2. 10,001 – 20,000 บาท

[] 3. 20,001 – 30,000 บาท

[] 4. 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความต้องการใช้บริการร้านกาแฟเมซอนสาขาคลองสถานของผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

น้อยที่สุด หมายถึง มีความสำคัญ น้อยที่สุด

น้อย หมายถึง มีความสำคัญ น้อย

ปานกลาง หมายถึง มีความสำคัญ ปานกลาง

มาก หมายถึง มีความสำคัญ มาก

มากที่สุด หมายถึง มีความสำคัญ มากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
7. มีผลิตภัณฑ์หลากหลายประเภทให้เลือก					
8. ผลิตภัณฑ์มีรสชาติที่ดี					
9. บรรจุภัณฑ์มีความสวยงาม					
10. ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานและความปลอดภัย					
11. ผลิตภัณฑ์มีเอกลักษณ์					
ด้านราคา					
12. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
13. ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					
14. ราคามีความคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
15. มีสาขาให้บริการจำนวนมาก					
16. การสั่งซื้อสินค้าทำได้สะดวก					
17. สามารถค้นหาข้อมูลที่ตั้งสาขาได้ง่าย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
18. มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกเป็นส่วนลด					
19. มีการลุ้นรางวัลต่างๆ					
20. มีการแจกของขวัญเนื่องในวันสำคัญต่างๆ					
21. มีการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขายบ่อยๆ					
ด้านบุคคล					
22. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส					
23. พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการ					
24. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว					
25. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ					
26. พนักงานให้ความสนใจแก่ลูกค้าในการให้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ					
27. กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
28. การให้บริการมีความรวดเร็วเป็นระบบ					
29. มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการแสดงไว้ให้ลูกค้าเห็นอย่างชัดเจน					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
30. การจัดแผนผังสาขาการมีความสวยงามเป็นระเบียบ					
31. การเลือกใช้สีในการตกแต่งมีความสวยงามจดจำได้ง่าย					
32. บรรยากาศในร้านมีความสะดวกสบาย					
33. อากาศภายในร้านปลอดโปร่ง					
34. แสงสว่างในร้านมีเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการร้านค้าเฟอเมซอนสาขาคลองสานของผู้บริโภค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

น้อยที่สุด หมายถึง มีความสำคัญ น้อยที่สุด

น้อย หมายถึง มีความสำคัญ น้อย

ปานกลาง หมายถึง มีความสำคัญ ปานกลาง

มาก หมายถึง มีความสำคัญ มาก

มากที่สุด หมายถึง มีความสำคัญ มากที่สุด

ความต้องการใช้บริการร้านค้าเฟอเมซอนสาขาคลอง สานของผู้บริโภค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
35. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
36. ความถูกต้องในการให้บริการ					
37. การจัดลำดับคิวในการรอรับบริการ					
38. รสชาติเครื่องดื่มตรงตามที่สั่ง					
39. การชำระเงินและการทอนเงินถูกต้อง					

ความต้องการใช้บริการร้านค้าเพื่อเมซอนสาขาลดง สถานของผู้บริโภค	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการตอบสนองลูกค้า					
40. ความรวดเร็วในการให้บริการเครื่องคั้					
41. ความตั้งใจในการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า					
42. การแสดงสีหน้าและอารมณ์ในการให้บริการ					
43. การแต่งกายและกิริยาการให้บริการมีความ คล่องตัว					
ด้านความไวใจในการบริการ					
44. การผลิตเครื่องคั้ตรงตามคำสั่งซื้อเสมอ					
45. การคิดเงินถูกต้องตามคำสั่งซื้อ					
46. การทอนเงินค่าสินค้าถูกต้อง					
47. มีการทวนคำสั่งซื้อกับลูกค้าทุกครั้ง					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

