

## ภาคผนวก

### แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบการศึกษาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อมูลนี้จะไม่มีการกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

นาย เกียรติกุล บุญสม  
ผู้ศึกษา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่อง ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 20 ปี ( ) 2. 21-30 ปี ( ) 3. 31-40 ปี ( ) 4. 41-50 ปี ( ) 5. อายุ 51 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพการสมรสของท่าน**

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

**4. การศึกษา**

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษา ( ) 3. อนุปริญญา / ปวศ.  
( ) 4. ปริญญาตรี ( ) 5. ปริญญาโทขึ้นไป ( ) 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

**5. รายได้ต่อเดือน**

- ( ) 1. น้อยกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 - 20,000 บาท ( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท  
( ) 4. 30,001 – 40,000 บาท ( ) มากกว่า 40,001 บาท

**6. ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา**

- ( ) 1. น้อยกว่า 1 ปี ( ) 2. 1-3 ปี ( ) 3. 4-7 ปี ( ) 4. มากกว่า 7 ปี

**7. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนทั้งหมด.....คน**

**8. แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการทำสวนยางพารา**

- ( ) 1. ชกส. ( ) 2. ธนาคารพาณิชย์ ( ) 3. กองทุนหมู่บ้าน  
( ) 4. ทุนส่วนตัว ( ) 5. บริษัทปล่อยเงินกู้ ( ) 6. อื่นๆ (ระบุ).....

**9. ความถี่ในการมาใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด**

- ( ) 1. 1-2 ครั้งต่อเดือน ( ) 2. 3-5 ครั้งต่อเดือน  
( ) 3. 6-10 ครั้งต่อเดือน ( ) 4. มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

**10. ท่านมาใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด ในวันใดมากที่สุด**

- ( ) 1. วันจันทร์ ( ) 2. วันอังคาร ( ) 3. วันพุธ ( ) 4. วันพฤหัสบดี  
( ) 5. วันศุกร์ ( ) 6. วันเสาร์ ( ) 7. วันอาทิตย์

**11. ระยะทางระหว่างสหกรณ์กับสวนยางพารา.....กิโลเมตร**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความที่แสดงทางซ้ายมือแล้วแสดงความรู้สึกตามความเป็นจริงของท่าน โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างด้านขวามือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)
<b>1. ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1.1 มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น					
1.2 รับซื้อยางพาราไม่จำกัดปริมาณในแต่ละครั้ง					
1.3 มีการรับซื้อยางทุกช่วงเวลา ตลอดปี					
1.4 เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือเช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ					
1.5 การวัดคุณภาพยางมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน และถูกต้อง					
1.6 วิธีการวัดคุณภาพยางเพื่อประเมินราคามีความเหมาะสม และยุติธรรม					
1.7 ชื่อเสียงของสหกรณ์เป็นที่รู้จักดี					
1.8 การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก					
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 การกำหนดราคาในการรับซื้อมีความยุติธรรม ตามกลไกของตลาด					
2.2 มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน					
2.3 มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า					
2.4 สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ					
2.5 มีการตั้งราคาในการรับซื้อสูงกว่าที่อื่น					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)
<b>3. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
3.1 สหกรณ์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สมาชิกสามารถเดินทางมาได้สะดวก					
3.2 มีโรงเก็บของที่เพียงพอกับปริมาณที่รับซื้อจากสมาชิก					
3.3 มีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
3.4 จำนวนที่นั่งรอบริการมีความเป็นระเบียบและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
3.5 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
3.6 มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
<b>4. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ</b>					
4.1 มีการจัดทำเว็บไซต์และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
4.2 มีการประชาสัมพันธ์องค์การผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ					
4.3 มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ					
4.4 มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับขงพาราไว้คอยบริการ					
4.5 มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้หรือฝึกอบรมแก่สมาชิกเสมอ					
4.6 มีการจ่ายเงินปันผลทุกปี					
4.7 หลักเกณฑ์การจ่ายเงินปันผลเป็นที่พอใจแก่สมาชิก					
4.8 มีการแจกของชำร่วยหรือสิ่งของต่างๆตามวันสำคัญ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)
5. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
5.1 มีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ					
5.2 พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการ และมีการให้ข้อมูลต่างๆแก่สมาชิกอย่างถูกต้อง					
5.3 พูดยิ้มด้วยถ้อยคำสุภาพ ชี้แจงแจ่มใส กระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี					
5.4 พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน					
5.5 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
6. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ					
6.1 มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม					
6.2 มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ					
6.3 ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ					
6.4 มีบริการนำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ					
6.5 มีป้ายบอกสถานที่ตั้งและเส้นทางเพื่อเข้ามาใช้บริการอย่างชัดเจน					
6.6 มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ไม่พึงพอใจ (1)
<b>7. ด้านกระบวนการบริการ</b>					
7.1 มีการแข่งขันตอนของการดำเนินธุรกรรมที่ชัดเจน					
7.2 ให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง					
7.3 ขั้นตอนการให้บริการต่างๆมีความถูกต้องและยุติธรรม					
7.4 ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป					
7.5 มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง					
7.6 มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆด้วยความเต็มใจ					
7.7 มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก					
7.8 มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆอย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อพบข้อบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดต่างๆ					
7.9 มีความสะดวกในการชั่งน้ำหนักยางแต่ละครั้ง					
7.10 มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งยอดจำนวนเงินให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง					

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสหกรณ์

.....  
.....

ตอนที่ 4 อนาคตท่านจะขายยางพาราให้กับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด อยู่หรือไม่

( ) 1. ขาย                      ( ) 2. ไม่ขาย

เหตุผล .....  
.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายเกียรติกุล บุญสม
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย จ.เชียงราย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย
ประวัติการทำงาน	ธุรกิจส่วนตัว



ลัยเชียงใหม่  
ig Mai University  
reserved