



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดิ์คากูล
อุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดิ์คากูลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับมหาบัณฑิต วิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งเพื่อนำเสนอบริษัท ลิ้มศักดิ์คากูลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการให้บริการของบริษัท ลิ้มศักดิ์คากูลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ตามความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่าน และผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 29 ปี
() 30 - 39 ปี () 40 - 49 ปี
() 50 - 59 ปี () 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หม้าย () หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () ปวส./อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,000 - 10,000 บาท
() 10,001 - 15,000 บาท () 15,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรม

6. ผลผลิตทางการเกษตรที่ท่านเพาะปลูกและนำมาขายให้แก่บริษัท ฯ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าวโพดเมล็ดเลี้ยงสัตว์ | <input type="checkbox"/> ถั่วเหลือง |
| <input type="checkbox"/> ถั่วดำ | <input type="checkbox"/> ถั่วแดงหลวง |
| <input type="checkbox"/> ถั่วเขียว | <input type="checkbox"/> ถั่วมันแดง |
| <input type="checkbox"/> ถั่วเขียว | <input type="checkbox"/> มะขาม |
| <input type="checkbox"/> ข้าว | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ) |

7. ลักษณะของการนำผลผลิตทางการเกษตรมาขาย

- นำมาขายครั้งเดียวทั้งหมดที่ผลิตได้ในฤดูกาลนั้น
- ทอยนำมาขาย

8. ท่านนำผลผลิตทางการเกษตรมาขายให้กับบริษัท ฯ เฉลี่ยครั้งละมากน้อยเพียงใด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1,000 กิโลกรัม | <input type="checkbox"/> 1,001 - 2,000 กิโลกรัม |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 2,000 กิโลกรัม | |

9. ท่านเคยจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตรให้แก่ที่ใดบ้าง นอกเหนือจากบริษัท ฯ

- พ่อค้าที่มารับซื้อถึงในพื้นที่
- สหกรณ์การเกษตรอื่นๆ
- ร้านรับซื้อผลผลิตทางการเกษตรทั่วไป
- อื่นๆ (ระบุ).....

10. ใครมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกนำผลผลิตทางการเกษตรมาขายให้กับบริษัท ฯ

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> เพื่อน | <input type="checkbox"/> ญาติ |
| <input type="checkbox"/> คนในครอบครัว | <input type="checkbox"/> พนักงานในบริษัท ฯ |
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

11. ท่านได้ข้อมูลหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ฯ จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ญาติหรือเพื่อน(ที่ไม่เคยเป็นลูกค้าของบริษัท) | <input type="checkbox"/> บุคลากรในบริษัท ฯ |
| <input type="checkbox"/> ทางเว็บไซต์ของบริษัท ฯ | <input type="checkbox"/> ลูกค้าเดิมของบริษัท ฯ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

12. ท่านเป็นลูกค้าของบริษัท ฯ มานานเท่าใด

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4-6 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ปี |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดิ์การเกษตร การเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความคาดหวังต่อการให้บริการที่ท่าน คาดว่าจะได้รับและระดับการรับรู้ต่อการให้บริการที่ท่านได้รับจริง

คำชี้แจง คะแนน 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ด้านการบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้										
2. การบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง										
3. การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย										
4. การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล										
5. การบริการด้วยความรวดเร็ว										

ความพึงพอใจโดยรวมด้านการบริการ

พอใจ

ไม่พอใจ

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า										
7. มีป้ายกำหนดช่วงราคาซื้อขายชัดเจน										
8. มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล										
9. ราคาซื้อขายแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน										
10. สามารถรอรับเงินสดได้ทันที										

ความพึงพอใจโดยรวมด้านราคา

พอใจ

ไม่พอใจ

ด้านสถานที่	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. สถานที่ตั้งของบริษัทฯ ติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก										
12. สถานที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ										
13. อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง										
14. มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ										
15. มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ										

ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่

พอใจ

ไม่พอใจ

ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. มีการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสาร										
17. มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ										
18. มีการแจกแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร										
19. บริษัทฯมีความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารการเกษตร										
20. บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทฯ										

ความพึงพอใจโดยรวมด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

พอใจ

ไม่พอใจ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง										
22. พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ										
23. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ										
24. พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง										
25. พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ										

ความพึงพอใจโดยรวมด้านพนักงานที่ให้บริการ

พอใจ

ไม่พอใจ

ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26. อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน										
27. อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง										
28. อุปกรณ์มีความทันสมัย										
29. มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ										
30. อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ										

ความพึงพอใจโดยรวมด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ

พอใจ

ไม่พอใจ

ด้านกระบวนการที่ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน										
32. มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ										
33. การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ										
34. มีการบริการอย่างมีระบบ										
35. กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว										

ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการที่ให้บริการ

พอใจ

ไม่พอใจ

คุณภาพการบริการโดยรวมทุกด้านของบริษัท ฯ

พอใจ

ไม่พอใจ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวศิรินทิพย์ คัดคำส่วน

วัน เดือน ปีเกิด

11 มีนาคม 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกาวีละวิทยาลัย
จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาเทคโนโลยีเซรามิก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ปีการศึกษา 2549

ประวัติการทำงาน

บริษัท ลิ้มศักดิ์คากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด
พ.ศ. 2550 – 2553