



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท
ไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นเอกสารประกอบการจัดทำการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่) จังหวัดสมุทรสาคร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึง
พอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทย โอซูก้า จำกัด จังหวัด
สมุทรสาคร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความจริง โดย
ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำเสนอในภาพรวมเพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือใน
การตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาด
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร และข้อมูลเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทย
โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความ
ลงใน ที่ให้ไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิก

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 18 - 25 ปี () 2. 26 - 35 ปี () 3. 36-45 ปี
() 4. 46 - 55 ปี

3. สถานภาพ

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

4. ระดับการศึกษา

- () 1. มัธยมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาปลาย/ ปวช () 3. ปวส/ อนุปริญญา () 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

- () 1. พนักงานฝ่ายผลิต/ ควบคุมคุณภาพ/ ช่อมบ่ารุง
() 2. พนักงานประจำสำนักงาน
() 3. หัวหน้างานประจำแผนก/ ฝ่าย
() 4. ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณ

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

7. อายุงานในบริษัทจนถึงปีปัจจุบัน

- () 1. น้อยกว่า 3 ปี () 2. 3- 5 ปี () 3. 6- 8 ปี () 4. 9- 11 ปี
() 5. มากกว่า 11 ปีขึ้นไป

8. มูลค่าของหุ้นที่สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ถืออยู่ ณ ปัจจุบัน
- () 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท () 2. 30,001 – 60,000 บาท
 () 3. 60,001- 90,000 บาท () 4. 90,001 – 120,000 บาท
 () 5. มากกว่า 120,000 บาท
9. จำนวนเงินที่ท่านฝากกับสหกรณ์ออมทรัพย์ในแต่ละเดือน ณ ปัจจุบัน
- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท () 2. 1,001- 5,000 บาท
 () 3. 5,001 – 10,000 บาท () 4. 10,001 – 15,000 บาท
10. วงเงินกู้ยืมครั้งล่าสุดของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ (กรุณาตอบเฉพาะสมาชิกที่เคยกู้ยืมเงินประเภท
 ลูกเงินและ/หรือประเภทสามัญกับสหกรณ์ออมทรัพย์ไทย โอชูกล้า จำกัด)
- () 1. ต่ำกว่า 30,000 บาท () 2. 30,000 – 60,000 บาท
 () 3. 60,001 – 90,000 บาท () 4. 90,001 – 120,000 บาท
 () 5. มากกว่า 120,000 บาท
11. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ไทย โอชูกล้าจนถึงปัจจุบัน
- () 1. น้อยกว่า 2 ปี () 2. 2 – 5 ปี
 () 3. 6 - 9 ปี () 4. 10 – 12 ปี
 () 5. มากกว่า 12 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญและความพึงพอใจของสมาชิก ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
 สหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทย โอชูกล้า จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่างๆ ต่อไปนี้มีความสำคัญต่อท่านในการ
 ใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทย โอชูกล้า จำกัด ในระดับใด และท่านมีความพึงพอใจต่อการ
 บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัทไทย โอชูกล้า จำกัด ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับ
 ความคิดเห็นของท่าน

- | | | | |
|------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|
| ระดับความสำคัญ | 5 - สำคัญมากที่สุด | 4 - สำคัญมาก | 3 - สำคัญปานกลาง |
| | 2 - สำคัญน้อย | 1 - สำคัญน้อยที่สุด | |
| ระดับความพึงพอใจ | 5 - พึงพอใจมากที่สุด | 4 - พึงพอใจมาก | 3 - พึงพอใจปานกลาง |
| | 2 - พึงพอใจน้อย | 1 - พึงพอใจน้อยที่สุด | |

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยโอซู ก้า จำกัด	ความสำคัญก่อนการใช้บริการ					ความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ					ไม่เคยใช้บริการ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (เงินฝาก มูลค่าหุ้นและเงินกู้)												
1. มีบริการฝาก-ถอนเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์												
2. มีเงินกู้หลายประเภท เช่น เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินตรงตามความต้องการของสมาชิก												
3. ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้สมาชิกกู้ยืมเงินแต่ละประเภทมีความเหมาะสม												
4. ข้อกำหนดของสหกรณ์ในการให้มีบุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน ของสมาชิก ประเภทเงินกู้สามัญมีความเหมาะสม												
5. สามารถกู้เงินเพิ่มได้ตามข้อบังคับสหกรณ์												
6. อัตราขั้นต่ำของการสะสมเงินในลักษณะหุ้นมีความเหมาะสม												
7. วิธีการสะสมเงินของสมาชิกกำหนดเป็นรายเดือนตามอัตราเงินได้รายเดือนของสมาชิกมีความเหมาะสม												
8. ประเภทสวัสดิการที่สหกรณ์จัดให้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม												
9. มีการให้เงินปันผลกับสมาชิกทุก												

ความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการใช้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์ไทยโอชู ก้า จำกัด	ความสำคัญก่อนการใช้บริการ					ความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ					ไม่เคย ใช้ บริการ	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (เงินฝาก มูลค่าหุ้นและเงินกู้)												
10. ข้อกำหนดที่สมาชิกจะ ถอนค่าหุ้นได้เมื่อลาออก หรือเสียชีวิตเท่านั้นมีความ เหมาะสม												
11. มีการอนุมัติเงินกู้ตาม วงเงินที่สมาชิกยื่นขอ												
ด้านราคา (Price)												
1.สูงกว่าธนาคารพาณิชย์												
2.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประเภทสามัญต่ำกว่า ธนาคารพาณิชย์												
3.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประเภทฉุกเฉินเหมาะสม												
4.มีอัตราการจ่ายเงินปันผล ให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม												
5.ผลตอบแทนเงินให้กู้ (เฉลี่ยคืน)เหมาะสม												
ด้านสถานที่ (Place)												
1.สถานที่ตั้งและอาคาร สำนักงานของสหกรณ์มี ความสะดวกในการติดต่อ												
2.การจัดเก็บเอกสาร/ ทรัพย์สิน มีความปลอดภัย												
3.ช่วงเวลาในการ เปิด-ปิด ทำการ มีความ เหมาะสม												

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยโอซูก้าจำกัด	ความสำคัญก่อนการใช้บริการ					ความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ					ไม่เคยใช้บริการ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)												
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์/วารสารของบริษัท												
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวทันต่อเหตุการณ์												
3. มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้ใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด												
4. การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบภายหลังมีการประชุมของ คณะกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์ทุกสองเดือน												
ด้านพนักงาน/บุคคลของสหกรณ์ (People)												
1. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่สมาชิกเกี่ยวกับสหกรณ์												
2. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีทัศนคติดี ในการให้คำแนะนำ												
3. เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้บริการกับสมาชิกเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง												
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ												
5. คณะกรรมการสหกรณ์มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่ออนุมัติเรื่องการเงินของสมาชิก												

ความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการใช้บริการสหกรณ์ ออมทรัพย์ไทยโอซู ก้า จำกัด	ความสำคัญก่อนการใช้บริการ					ความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการ					ไม่เคย ใช้ บริการ	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)												
1.สามารถฝาก-ถอนเงินได้ อย่างสะดวก												
2. ขั้นตอนการยื่นเอกสาร ในการขอกู้เงินสะดวก ไม่ ยุ่งยาก												
3. การอนุมัติเงินเชื่อรวดเร็ว												
4. การจ่ายเงินกู้ให้แก่ สมาชิก ถูกต้อง รวดเร็ว												
5. การชำระเงินกู้มีความ สะดวก โดยหักจากบัญชี เงินเดือนของสมาชิก												
6.การจัดลำดับก่อน หลัง ในการให้บริการกับสมาชิก												
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)												
การตกแต่งสำนักงาน มี ความทันสมัยและสะอาด												
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น มี โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับสมาชิกเพื่อกรอก เอกสาร												
มีพื้นที่นั่งรอให้กับสมาชิก ที่มาขอรับคำปรึกษาอย่าง พอเพียง												
มีการจัดบริการน้ำดื่ม												

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ
ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

จดหมายขออนุญาตทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยโอซูกา จำกัด

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บริษัท ไทยโอซูกา จำกัด

วันที่ 27 กันยายน 2556

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว (ผู้มีอำนาจลงนาม)
บริษัท ไทยโอซูกา จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 50-50/1 อ. 6 ต.ระยองจ. 1 ต. ระยองจ. 1
อ. ระยองจ. 1 อ. ระยองจ. 1

ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว
..... รหัสนักศึกษา 55152285

สังกัดหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง การทำวิจัยของสังคมเชิงจิตวิทยา ประเด็น การตลาด บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยโอซูกา จำกัด
เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษา
เผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์
และชอบด้วยกฎหมายทุกประการ และหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจากผลการศึกษา ข้าพเจ้าจะ
ไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
หน้าพยาน


ลงชื่อ
(นางสาว อรุณดา ทอหงษ์)

ผู้มีอำนาจลงนาม
ตำแหน่ง
(ประทับตราองค์กร)

ลงชื่อ
(นางสาว อรุณดา ทอหงษ์)
ผู้ศึกษา

ลงชื่อ
(นางสาว อรุณดา ทอหงษ์)

พยาน

ลงชื่อ
(นางสาว อรุณดา ทอหงษ์)

พยาน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นางสาวอภिरดา ทองรุ่ง

วัน เดือน ปี เกิด

14 กันยายน 2526

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2549
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
เกียรตินิยมอันดับ 1 สาขาเภสัชกรรมชุมชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 – 2552
เภสัชกร โรงพยาบาลมหาชัย 2
พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน
ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกประจำฝ่ายผลิต
บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved