ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา
เรื่อง
การรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อูเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับสอบถามสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์อูเบะ (ประเทศไทย) จำกัด

2. แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 2 ตอน คือ

2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ตอนที่ 2 การรับรู้ของคุณภาพการบริการของสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อูเบะ (ประเทศไทย) จำกัด โดยสมาชิกต้องตอบทุกด้านจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการและด้านภาพพจน์ของสหกรณ์

3. โปรดอ่านข้อคำถามแล้วตอบคำถามตามความเป็นจริงของท่าน คำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์ของท่านจะช่วยให้การศึกษาเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์อูเบะ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อไป

4. คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ โดยใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะนำเสนอโดยภาพรวม ไม่เจาะจงไปที่สมาชิกคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ

5. กรุณาตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ตอนที่ 2 ครบทุกข้อ เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จ ขอความกรุณาส่งคืนแก่ผู้แจกแบบสอบถามหรือผู้ศึกษา จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณสมาชิกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย □ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลขั้นพื้นฐานของสมาชิก

1. เพศ
   ( ) 1. ชาย
   ( ) 2. หญิง

2. อายุ ของสมาชิก
   ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี
   ( ) 2. 21 - 30 ปี
   ( ) 3. 31 - 40 ปี
   ( ) 4. 41 - 50ปี
   ( ) 5. สูงกว่า 51 ปี

3. อายุงาน (ในบริษัทคาโปรแลคตัมไทย จำกัด)
   ( ) 1 น้อยกว่า 2 ปี
   ( ) 2. 2-5 ปี
   ( ) 3. 6- 9 ปี
   ( ) 4. 10 ขึ้นไป

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   ( ) 1. ต่ำกว่า 10000
   ( ) 2. 10001-20000
   ( ) 3. 20001-30000
   ( ) 4. 30001-40000
   ( ) 5. 40001 ขึ้นไป

5. ประเภทการใช้บริการ
   ( ) 1. ซื้อหุ้นอย่างเดียว
   ( ) 2. ซื้อหุ้นด้วยกู้ด้วย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ต่อสมาชิกสหกรณ์

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียดแล้วพิจารณาว่าสหกรณ์มีระดับการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์อูเบะ (ประเทศไทย) จำกัด มากน้อยเพียงใด โดยกรุณาใส่เครื่องหมาย □ ลงในช่องว่างหลังข้อความนั้นเพียงข้อละ 1 เครื่องหมาย

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
4 คะแนน	หมายถึง	มาก
5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด

ประเด็นการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านการดำเนินงาน 1.1 นโยบาย การดำเนินงาน					
1.2 ความชัดเจนของระเบียบ ข้อบังคับ มติ					
1.3 หลักเกณฑ์การกู้ และขั้นตอนการกู้					
1.4 เวลาการเปิด – ปิดทำการของสหกรณ์					
1.5 การติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกของสหกรณ์					
1.6 มีการจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอ					
1.7 มีการประกาศผลการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.1 ความสุภาพ อ่อนโยน เป็นกันเองและการใช้ถ้อยคำสุภาพในการให้บริการ					
2.2 ท่านมีความไว้วางใจตัวเจ้าหน้าที่ ในการจัดคิวรับเงินให้เป็นไปตามลำดับที่ได้รับการอนุมัติแล้ว					
2.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 การสามารถในการตอบข้อซักถามข้อสงสัยและการให้คำแนะนำช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ของสหกรณ์					
2.5 ความเอาใจใส่ และช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อ สมาชิกมีปัญหา					

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประเด็นการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2.7 การนำเอาข้อเสนอแนะของสมาชิกมาปรับปรุงแก้ไข					
3. ด้านการให้บริการ 3.1 จำนวนวงเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน 50,000 บาทมีความเหมาะสม					
3.2 จำนวนวงเงินกู้สามัญ มีความเหมาะสมในการให้กู้ และมีจำนวนเพียงพอต่อการของสมาชิก					
3.3 ขบวนการในการอนุมัติเงินกู้ มีความเหมาะสม เป็นกลางในการให้กู้					
3.4 การรับ – ฝากเงิน มีความรวดเร็ว					
3.5 การถอนเงิน มีความรวดเร็ว					
3.6 การหักเงินชำระหุ้นรายเดือนมีความเหมาะ					
3.7 การอนุมัติเงินกู้มีความรวดเร็ว					
3.8 ขั้นตอนการกู้มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ ซ้ำซ้อน					
3.9 เอกสารในการกู้ ไม่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก จำนวนเอกสารมีความเหมาะสม					
4. ด้านข่าวสารของสหกรณ์ 4.1 การจัดบอร์ด ปิดป้ายประกาศข่าวสารของสหกรณ์เพื่อประชาสัมพันธ์					
4.2 การใช้สื่อต่าง ๆ แจ้งข่าวสารของสหกรณ์ แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง					
4.3 การใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์					
4.4 การให้คำแนะนำเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ					
4.5 สมาชิกมีการรับข่าวสารของสหกรณ์จากสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง					

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ประเด็นการรับรู้ของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ 5.1 สถานที่ตั้งของสหกรณ์สะดวก และมองเห็นโดดเด่น					
5.2 ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ					
5.3 ความสะอาดและจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5.4 การจัดป้าย/สัญลักษณ์แสดงตำแหน่งของ ฝ่าย ต่าง ๆ					
5.5 การจัดให้มีม้านั่ง ที่นั่งรออย่างเพียงพอ					
6. ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ 6.1 ความทันสมัยในการนำเอาเทคโนโลยีมาให้บริการ					
6.2 ความเชื่อถือในบริการของสหกรณ์					
6.3 ความมีชื่อเสียงของสหกรณ์					
6.4 ความสะดวก และปลอดภัย					
6.5 ความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์					

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University