

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

การประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมส้มเขียวหวานในเขตพื้นที่อำเภอฝาง
จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธึบาลานซ์ สกอร์การ์ด (ผู้ประกอบการ)

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 2 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญและการนำไปใช้ในแต่ละหัวข้อของการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

ตอนที่ 1 กรุณาเติมข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์และองค์กรในช่องว่างให้ครบถ้วน

1. ชื่อ – สกุล.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุปี
4. ชื่อองค์กร/สวน
5. ขนาดพื้นที่การผลิต.....ไร่
6. ปีเริ่มการผลิต พ.ศ
7. จำนวนลูกจ้างทั้งหมด.....คน
8. ลักษณะขององค์กร

<input type="checkbox"/> ผลิตอย่างเดียว	<input type="checkbox"/> ผลิตส้มและเป็นผู้รวบรวมและจำหน่าย
<input type="checkbox"/> ผลิตและแวกส้ม	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2. กรุณาเติมข้อมูลพื้นฐานในแต่ละหัวข้อของการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

ข้อมูลด้านการเงิน

1. ท่านมีการจัดทำระบบบัญชีหรือไม่

<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี
-----------------------------	--------------------------------
2. แหล่งเงินทุน

<input type="checkbox"/> เงินทุนของตนเอง
<input type="checkbox"/> ญาติพี่น้องหรือเงินกู้นอกระบบ
<input type="checkbox"/> ธ.ก.ส
<input type="checkbox"/> ธนาคารพาณิชย์
<input type="checkbox"/> อื่น โปรดระบุ.....

ด้านลูกค้า

1. จำนวนลูกค้าใหม่ เพิ่มขึ้นหรือไม่

<input type="checkbox"/> เพิ่ม	<input type="checkbox"/> ไม่เพิ่ม
--------------------------------	-----------------------------------
2. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาซื้อเป็น

<input type="checkbox"/> ขจร	<input type="checkbox"/> ขาประจำ	<input type="checkbox"/> ทั้งสองอย่าง
------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------
3. ความพอใจของลูกค้าต่อสินค้าของท่าน

<input type="checkbox"/> ต่ำ	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> สูง
------------------------------	----------------------------------	------------------------------

4. ยอดขายของปีนี้เปรียบเทียบกับปีที่แล้ว

- เท่าเดิม ลดลง เพิ่มขึ้น

ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน

1. สัมผัสความเสียหายระหว่างการผลิตมีหรือไม่

- ไม่มี มี ประมาณร้อยละของการผลิต

2. ปริมาณสัมผัสความเสียหายที่ตกเกรดมีหรือไม่

- ไม่มี มี ประมาณร้อยละของการผลิต

3. ท่านมีการกำหนดช่วงการผลิตนอกฤดูหรือไม่

- ไม่มี มี

4. ต้นทุนการผลิตเฉลี่ยบาท/ปี

5. ท่านมีการใช้เทคโนโลยีแบบใหม่หรือใช้ปัจจัยการผลิตใหม่ๆบ้างหรือไม่

- ไม่ใช่ ใช่

ด้านชุมชนและสังคม

1. ท่านจ้างแรงงานในชุมชนหรือไม่

- ไม่จ้าง จ้าง

2. ท่านจ้างแรงงานต่างด้าวหรือไม่

- ไม่จ้าง จ้าง

3. แรงงานของท่านเป็นแรงงานต่างด้าวร้อยละ.....ของแรงงานทั้งหมด

4. ท่านปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างแรงงานต่างด้าวถูกต้องมากน้อยเท่าไร

- น้อย ปานกลาง สูง

5. ท่านตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากน้อยเท่าไร

- น้อย ปานกลาง สูง

ตอนที่ 3. กรูณาางกลมระดับความสำคัญในแต่ละหัวข้อ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้	<u>ไม่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของท่าน</u>
ระดับคะแนน 2 หมายถึง ตัวชี้วัดนี้ ผลการดำเนินงานนี้	<u>มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของท่าน</u>
ระดับคะแนน 3 หมายถึง ตัวชี้วัดนี้ ผลการดำเนินงานนี้	<u>เล็กน้อย</u>
ระดับคะแนน 4 หมายถึง ตัวชี้วัดนี้ ผลการดำเนินงานนี้	<u>มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของท่าน</u>
ระดับคะแนน 5 หมายถึง ตัวชี้วัดนี้ ผลการดำเนินงานนี้	<u>ปานกลาง</u>
	<u>มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของท่านมาก</u>
	<u>มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของท่านมากที่สุด</u>

หัวข้อ	ไม่สำคัญ					สำคัญ				
1. ด้านการเงิน ท่านคิดว่า.....										
- การทำบัญชีรายรับรายจ่าย	1	2	3	4	5					
- การวัดผลการดำเนินงานจากตัวเลขรายได้ในแต่ละปี	1	2	3	4	5					
2. ความพึงพอใจของลูกค้า ท่านคิดว่า.....										
- ของการนับจำนวนลูกค้าใหม่	1	2	3	4	5					
- การรักษาลูกค้าเดิมไว้	1	2	3	4	5					
- ความพึงพอใจของลูกค้า	1	2	3	4	5					
3. การบริหารงานภายในองค์กรท่านคิดว่า.....										
- คุณภาพของสินค้า	1	2	3	4	5					
- ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต	1	2	3	4	5					
- ต้นทุนในการผลิตสินค้า	1	2	3	4	5					
4.การมีส่วนร่วมในชุมชน ท่านคิดว่า.....										
- การมีส่วนร่วมในการจ้างแรงงานในชุมชนและการปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างแรงงานต่างด้าว	1	2	3	4	5					
- การมีส่วนร่วมในการรักษาสีงแวดล้อมในชุมชน	1	2	3	4	5					
- การมีกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของชุมชน	1	2	3	4	5					
- การตระหนักถึงผลกระทบด้านมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5					
- การมีความสัมพันธ์อันดีกับคนในชุมชน	1	2	3	4	5					

ตอนที่ 4. กรณาวงกลมระดับการนำไปใช้ในแต่ละหัวข้อ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ท่านไม่มีการนำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้ ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานของท่านเลย

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ท่านมีการนำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้ ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานของท่านน้อย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ท่านมีการนำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้ ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานของท่าน

บางครั้ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ท่านมีการนำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้ ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานของท่าน

บ่อยครั้ง

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ท่านมีการนำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้ ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานของท่าน

ทุกครั้ง

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ใช้น้อยมาก					ใช้มากที่สุด				
1. ด้านการเงิน ท่านคิดว่าท่านใช้.....										
- การทำบัญชีรายรับรายจ่าย	1	2	3	4	5					
- การวัดผลการดำเนินงานจากตัวเลขรายได้ในแต่ละปี	1	2	3	4	5					
2. ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ท่านคิดว่า.....										
- การนับจำนวนลูกค้าใหม่	1	2	3	4	5					
- การรักษาลูกค้าเดิมไว้	1	2	3	4	5					
- ความพึงพอใจของลูกค้า	1	2	3	4	5					
3. การบริหารงานภายในองค์กรท่านคิดว่า.....										
- คุณภาพของสินค้า	1	2	3	4	5					
- ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิต	1	2	3	4	5					
- ต้นทุนในการผลิตสินค้า	1	2	3	4	5					
4. การมีส่วนร่วมในชุมชน ท่านคิดว่า.....										
- การมีส่วนร่วมในการจ้างแรงงานในชุมชนและการปฏิบัติตามกฎหมายการจ้างแรงงานต่างด้าว	1	2	3	4	5					
- การมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน	1	2	3	4	5					
- การมีกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของชุมชน	1	2	3	4	5					
- การตระหนักถึงผลกระทบต่อด้านมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5					
- การมีความสัมพันธ์อันดีกับคนในชุมชน	1	2	3	4	5					

ภาคผนวก ข.
แบบสอบถามสำหรับผู้บริโภค

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

การประเมินผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมส้มเขียวหวานในเขตพื้นที่อำเภอฝาง
จังหวัดเชียงใหม่โดยวิธีบาลานซ์ สกอร์การ์ด (สำหรับผู้บริโภค)

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อส้มเขียวหวาน

ตอนที่ 3 การให้ลำดับความพึงพอใจในตัวสินค้าส้มเขียวหวาน

ตอนที่ 1 กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุปี
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หย่าร้าง
4. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน
5. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ปวช.
<input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. อาชีพ

<input type="checkbox"/> นักเรียนนักศึกษา	<input type="checkbox"/> รับราชการ
<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการส่วนตัว
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ
7. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	<input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท/เดือน
<input type="checkbox"/> 15,001- 20,000 บาท/เดือน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน
8. ลักษณะการบริโภคส้มเขียวหวานของท่าน

<input type="checkbox"/> ทานสด	<input type="checkbox"/> คั้นน้ำ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ
--------------------------------	----------------------------------	---
9. ท่านเคยซื้อส้มเขียวหวานที่ผลิตจากพื้นที่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ หรือไม่

<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย
------------------------------	---------------------------------

ตอนที่ 2 กรุณาเรียงลำดับปัจจัยที่ท่านคำนึงถึงในการเลือกซื้อส้มเขียวหวานที่ผลิตในพื้นที่ อ.ฝาง จ.เชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย ตั้งแต่ 1- 3 โดยให้ 1 หมายถึงปัจจัยที่ท่านคำนึงถึงเป็นอันดับแรก และ 3 คือปัจจัยที่ท่านคำนึงถึงเป็นอันดับสุดท้าย

-ด้านตัวสินค้า ได้แก่ รสชาติ คุณภาพ คุณประโยชน์ของส้มเขียวหวาน ทรายี่ห่อ จากสวนต่างๆ
-ด้านราคา ได้แก่ ระดับราคาที่จำหน่ายทั่วไป , ราคาถูกเมื่อเทียบกับผลไม้ชนิดอื่นๆ
-ด้านแหล่งจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่จำหน่ายที่หาซื้อได้ง่าย
-ด้านการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลด หรือของแถม
-ด้านข่าวสารข้อมูล ความปลอดภัยในการบริโภค จากสารเคมีต่างๆ

ตอนที่ 3 กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่แสดงถึงการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อส้มเขียวหวานที่ผลิตในพื้นที่ อ.ฝาง จ.เชียงใหม่ (ช่วงเวลา ตุลาคม 2547-กุมภาพันธ์ 2548)

ลำดับที่	ปัจจัยในด้านต่างๆ	การมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	
		มีผล	ไม่มีผล
1.	ปัจจัยด้านตัวสินค้า		
	• รสชาติ		
	• สีผิว		
	• ขนาดผลส้มเขียวหวาน		
	• การระบุนวันเดือนปี ที่เก็บเกี่ยว		
	• มีฉลาก ,สติ๊กเกอร์หรือทรายี่ห่อกำกับ		
	• บรรจุภัณฑ์ หรือการหีบห่อ สะดวก สวยงาม		
2.	ปัจจัยด้านราคา		
	• ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของส้มเขียวหวาน		
	• ราคาถูกเมื่อเทียบกับผลไม้ชนิดอื่นๆ		
	• ราคาขายใกล้เคียงกับราคาที่ตั้งใจไว้		
3.	ปัจจัยด้านสถานที่		
	• ร้านค้าข้างทาง (สะดวกต่อการซื้อและจอดรถ)		
	• ขายในตลาดสด / ตลาดขายส่ง (ทำให้หาซื้อง่าย)		

ลำดับที่	ปัจจัยในด้านต่างๆ	การมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ	
3.	ปัจจัยด้านสถานที่	มีผล	ไม่มีผล
	<ul style="list-style-type: none"> ● ขายในซูเปอร์มาร์เก็ต (สะดวกสบายในการซื้อ, มีช่วงการลดราคา) 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● ร้านค้าที่ซื้อประจำ (มั่นใจในคุณภาพ และราคา) 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● แผงลอย หรือ ศูนย์รวมขายส้มเขียวหวานเช่น ข้างทางหรือในตลาด (มีให้เลือกทั้งราคา เกรด หรือบรรจุภัณฑ์หลากหลาย) 		
4.	ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย	มีผล	ไม่มีผล
	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วงลดราคาของซูเปอร์มาร์เก็ต 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้ทดลองชิมก่อนซื้อ 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ขายมีอัธยาศัยดี 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้บริการของผู้ขาย เช่นการหีบห่อ การส่งของ 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้ส่วนลด หรือของแถม 		
5.	ปัจจัยด้านอื่นๆ	มีผล	ไม่มีผล
	<ul style="list-style-type: none"> ● เทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน สงกรานต์ 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● ความต้องการบริโภคของสมาชิกในครัวเรือน 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนของสมาชิกครัวเรือน ต่อปริมาณที่ซื้อต่อครั้ง 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● ข่าวสาร ,ข้อมูล เรื่องสารพิษตกค้างจากการผลิต 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● ข่าวสาร ,ข้อมูลด้านการบุกรุกทำลายป่าไม้ในการผลิตส้มเขียวหวาน 		