

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วน
และอุปกรณ์เครื่องจักร ของ บริษัท เอช ที พี จำกัด

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำโดยนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า
ประเภทชิ้นส่วน และอุปกรณ์เครื่องจักร ของบริษัท เอช ที พี จำกัด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ
การนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม
จากทุกๆ ท่าน

ขอขอบคุณ

ณรงค์ชัย เหมะ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-30 ปี 3) 31-40 ปี 4) 41-50 ปี 5) มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย / หย่าร้าง

4. ตำแหน่ง / หน้าที่

 1) พนักงานฝ่ายจัดซื้อ 2) ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร 3) ช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ 4) วิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกล

5. ระดับการศึกษา

 1) อนุปริญญาหรือต่ำกว่า 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

สำหรับผู้วิจัย

6. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 – 20,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วน และอุปกรณ์เครื่องจักรกล
ของบริษัท เอช ที พี จำกัด

รายการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านคุณภาพ						
1. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน						
2. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด						
3. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน						
4. สะดวกในการทำความสะดวกและบำรุงรักษา						
5. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง						
ด้านเวลา						
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด						
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)						
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า						
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ						
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา						
ด้านราคา						
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ						
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข						
3. การให้ส่วนลดเงินสด						
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น						
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย						
ด้านผลิตภัณฑ์						
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์						
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน						
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)						
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า						

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วน และอุปกรณ์เครื่องจักรกล
ของ บริษัท เอช ที พี จำกัด (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์						
ด้านบริการ						
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า						
2. ให้คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า						
3. การให้บริการด้านเทคนิค						
4. การรับประกันสินค้า						
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป						

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายณรงค์ชัย เหมะ
วัน เดือน ปีเกิด	29 มีนาคม 2497
ภูมิลำเนาเดิม	ตำบลหนองยาง อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี
ที่อยู่ปัจจุบัน	หมู่บ้านริมน้ำนันทน์ที่ ถนนบางกรวย-ไทรน้อย ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2518	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคตาก จังหวัดตาก
พ.ศ. 2520	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2533	ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต วิทยากรพระนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2520	ช่างเทคนิค หจก.ก.ท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2521	ช่างเทคนิค บริษัทอุตสาหกรรมแก้ว จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2522	รองผู้จัดการฝ่ายผลิตและซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรกล บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2533-ปัจจุบัน	เปิดกิจการของตนเองในนาม บริษัท เอช ที พี จำกัด รับผิดชอบและซ่อมอุปกรณ์ เครื่องจักรกล ส่งเข้าโรงงานผู้ผลิตรายใหญ่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี