

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารจัดการของบริษัท ทีซีเอสเทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีความสัมพันธ์กับ
ตัดสินใจซื้อเครื่องมือวัดของลูกค้าในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการของ
บริษัท ทีซีเอสเทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเครื่องมือวัด
ของลูกค้าในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับหาข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น
คำตอบที่แท้จริงของท่านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการวิจัยในครั้งนี้ คำตอบทุกคำตอบจะเก็บเป็น
ความลับจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานและด้านส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด

2. ตอบแบบสอบถามนี้ได้แก่ บริษัทลูกค้าที่ประกอบไปด้วย พนักงานบริษัท เจ้าหน้าที่
ที่ได้รับการติดต่อและการเสนอขายจากพนักงานขาย หรือตัวแทนขายของบริษัททีซีเอสเทคโนโลยี
(ประเทศไทย) จำกัด.

3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยแวดล้อม
ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานของบริษัทฯ ในมุมมองของลูกค้าที่ได้รับกับ
การบริการจากพนักงานขายของบริษัททีซีเอส เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ข้อคำถามเกี่ยวกับ
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องมือวัดของลูกค้า และ ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารจัดการของ บริษัท ทีซีเอส เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเครื่องมือวัดของลูกค้าในการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย / ใน
ด้านหน้าที่ท่านเลือกเพียงข้อเลือกเดียว

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อม

1. ประสบการณ์ทำงาน _____ ปี

2. การศึกษา

1. อนุปริญญา/ปวส. 2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

3. ตำแหน่งงาน

1. ผู้ปฏิบัติงาน

2. หัวหน้างาน

3. ผู้บริหาร

4. อื่นๆ.....

4. ผู้ที่มีส่วนเสนอความคิดเห็นที่จะซื้อเครื่องมือวัด

1. ผู้ปฏิบัติงาน

2. หัวหน้างาน

3. ผู้บริหาร

4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ผู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำมากที่สุดเกี่ยวกับการซื้อเครื่องมือวัด

1. พนักงานงานขาย

2. ผู้ปฏิบัติงาน

3. หัวหน้างาน

4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ผู้ตัดสินใจในการเลือกซื้อในการซื้อเครื่องมือวัด

1. ผู้ปฏิบัติงาน

2. หัวหน้างาน

3. ผู้บริหาร

4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดต่อการบริหารงานของบริษัท ทีซีเอสเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าระดับความคิดเห็น ท่านให้ความสำคัญต่อด้านต่าง ๆ ในระดับใด
 โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความคิดเห็นต่อการบริหารงานของบริษัท ทีซีเอส เทคโนโลยี จำกัด	ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการวางแผน					
1. การเข้าพบลูกค้าตรงเวลานัดหมาย					
2. มีข้อมูลสารสนเทศแก่พนักงานขายอย่างครบถ้วน					
3. การนำเสนอของพนักงานขายที่ให้ข้อมูลและตอบ ปัญหาแก่ท่านอย่างครบถ้วนทั้งในทางเทคนิคและ พาณิชย์					
4. สินค้าที่ท่านจำหน่ายครอบคลุมต่อความต้องการใช้งานของ ท่าน					
5. มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วจากพนักงานขายเมื่อได้รับ การติดต่อจากท่าน					
6. การบริการหลังการขายเพื่อความสะดวกของลูกค้าใน การรับสินค้า หรือรับคืนและเปลี่ยนสินค้าในกรณีที่มี ปัญหาขณะอยู่ไรระยะรับประกัน					
ด้านการจัดองค์การ					
1. บริษัทมีการจัดบุคลากรปฏิบัติงานที่เหมาะสม ตรง ตามความรู้ความสามารถ					
2. บริษัทมีการจัดทำโครงสร้างการบริหารงานและแบ่ง สายงานบังคับบัญชาอย่างชัดเจนเพื่อการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า					
3. บริษัทได้จัดให้มีพนักงานปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเมื่อ ลูกค้าเรียกพบเพื่อปรึกษาสามารถเข้าพบในเวลา ที่เหมาะสมหรือเวลานัดหมาย					

ความคิดเห็นต่อการบริหารงานของบริษัท ทีซีเอส เทคโนโลยี จำกัด	ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดองค์การ					
4.การฝึกอบรม แนะนำสินค้า และทักษะการขายแก่พนักงานขายทำให้ท่านได้รับคำแนะนำการใช้สินค้าและการบริการเป็นอย่างดี					
5.การนำระบบเทคโนโลยีสื่อสาร เช่น แฟกซ์ และ อีเมล มาใช้ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าหรือขอคำแนะนำการใช้เครื่องมือวัด					
ด้านการอำนวยการ					
1. บริษัทสร้างทัศนคติที่ดีแก่พนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อการบริการลูกค้า					
2. บริษัทมีความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อการบริการลูกค้า					
3. บริษัทได้จัดให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมกับระดับการบังคับบัญชาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในกรณีต่างๆ					
4. บริษัทได้จัดให้พนักงานให้มีความรู้ในงานที่ทำเป็นอย่างดีเพื่อคุณภาพการทำงานปฏิบัติงาน					
ด้านการควบคุมคุณภาพ					
1. ผลิตภัณฑ์มีหีบห่อที่แข็งแรงปลอดภัย					
2.คุณสมบัติของเครื่องมือวัดสินค้าที่ตรงตามที่กำหนดไว้ในใบเสนอราคาและใบสั่งซื้อ					
3.สินค้าผ่านการรับประกันคุณภาพมาตรฐานอุตสาหกรรมจากประเทศผู้ผลิต					
4.มีใบรับรองการสอบเทียบจากโรงงานมากับผลิตภัณฑ์					
5.มีใบรับรองการรับประกันจากโรงงานมากับผลิตภัณฑ์					

ตอนที่ 3 ระดับการตัดสินใจซื้อเครื่องมือวัดของลูกค้า บริษัท ทีซีเอสเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาว่าปัจจัยต่างๆในการเลือกซื้อเครื่องมือวัด มีผลต่อการตัดสินใจมากเพียงใด
 โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ทรายี่ห้อของเครื่องมือวัด					
2. รูปลักษณ์ของเครื่องมือวัด					
3. ประเภทวัสดุที่ใช้ทำเครื่องมือวัด					
4. ความแข็งแรงทนทาน และอายุการใช้งาน					
5. นำเสนอบริการสอบเทียบเครื่องมือวัดเมื่อครบกำหนดการสอบเทียบ					
6. เงื่อนไขและระยะเวลาการรับประกัน					
ด้านราคา					
1. ราคาเหมาะสม					
2. การให้ส่วนลดเงินสด					
3 การให้ส่วนลดต่อปริมาณการซื้อ					
4. ระยะเวลาเครดิต					
5. มีการแบ่งชำระเป็นงวดได้					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. บริษัทตัวแทนจำหน่ายมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ					
2. ความคุ้นเคยกับบริษัทตัวแทนจำหน่าย					
3. ทำเลที่ตั้งของบริษัทตัวแทนจำหน่าย สะดวกและอยู่ไม่ไกลจากลูกค้า					
4.ระยะเวลาในการส่งมอบเครื่องมือวัดที่เหมาะสม					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาทางนิตยสารและสิ่งพิมพ์					
2. การให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย					

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. การแสดงโชว์สินค้า ณ จุดขาย					
4. การแสดงโชว์สินค้าในสถานที่ต่างๆ เช่นงานแสดงสินค้าอุตสาหกรรม					
5. มีเวปไซต์ของบริษัทหรือของผู้ผลิตเพื่อความสะดวกในการค้นหารายการสินค้าแก่ลูกค้า					
ปัจจัยภายนอกอื่นๆ					
1. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ					
2. เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตเครื่องมือวัดที่ให้ความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น					
3. อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆที่เกี่ยวข้อง					
4. ความนิยมในการใช้เครื่องมือวัดยี่ห้อดังกล่าวในบริษัทต่างๆ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์

.....

.....

4.2 ด้านราคา

.....

.....

4.3 ด้านการจัดจำหน่าย

.....

.....

4.4 ด้านส่งเสริมการตลาด

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ