

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อ
ธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO
9000 โดยผลจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับธุรกิจ (SMEs) ในการตัดสินใจนำ
ธุรกิจเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง
และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความจริงของท่าน

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

Pi 1

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 20 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 5. 51 ปีขึ้นไป

() 3. 31-40 ปี

Pi 2

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

Pi 3

4. ตำแหน่งงาน

- () 1. ผู้บริหารระดับสูง / เจ้าของกิจการ
- () 2. ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการแผนก, ผู้จัดการฝ่าย ฯลฯ)
- () 3. พนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน

Pi 4

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
- () 2. 10,001-20,000 บาท
- () 3. 20,001- 30,000 บาท
- () 4. 31,001-40,000 บาท
- () 5. มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป

Pi 5

6. ประสบการณ์ทำงาน (นับรวมตั้งแต่ทำงานบริษัทแรกจนถึงปัจจุบัน)

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี
- () 2. ตั้งแต่ 1 – 5 ปี
- () 3. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

Pi 6

7. ท่านเคยศึกษาหรือมีความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000 หรือไม่

- () 1. เคย
- () 2. ไม่เคย

Pi 7

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่องค์กรยังไม่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับความคิดเห็นของท่าน

ทัศนคติของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้ศึกษา
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000						
1. ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ						DV1
2. บริษัทที่มีเครื่องหมาย ISO 9000 หมายถึง บริษัทนั้นมีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน						DV2
3. ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กร ไม่ใช่เป็นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนกับมาตรฐานสินค้าอื่น ๆ						DV3
4. ธุรกิจจะได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 หากมีการจัดการบริหารงานอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร						DV4
5. ท่านจะเลือกติดต่อ เฉพาะธุรกิจ ที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 แล้วเท่านั้น						DV5
ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ						
6. บุคลากร มีความรู้ สามารถตอบคำถามได้ (เมื่อเกิดข้อสงสัยในงาน)						DV6
7. ความสุภาพและบุคลิกของบุคลากร						DV7
8. มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน						DV8
9. ความถูกต้องทางด้านเอกสาร และข้อมูล						DV9
10. ขั้นตอนการขอราคา และ การขอตัวอย่างงาน มีความรวดเร็ว						DV10
11. ราคามีความเหมาะสม						DV11

ทัศนคติของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้ศึกษา
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
12. สินค้ามีคุณภาพตรงตามความต้องการ						DV12
13. มีการควบคุมการออกแบบที่เป็นมาตรฐาน						DV13
14. สินค้าที่ได้รับตรงตามใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ทุกครั้ง						DV14
15. หากเกิดข้อผิดพลาดในการส่งมอบ จะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องอย่างรวดเร็ว						DV15
16. มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ในการส่งมอบ						DV16
17. มีการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ก่อนส่งมอบถึงมือลูกค้า)						DV17
18. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบสินค้า มีมาตรฐาน						DV18
19. การตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ						DV19
20. มีการบริการหลังการส่งมอบ (หากงานมีปัญหา)						DV20

ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาในการติดต่อกับ (SMEs) ที่ไม่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000

.....

.....

.....

^^ ขอบพระคุณค่ะ ^^

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข
จำนวนประชากร

ภาคผนวก ข แสดงจำนวนประชากรพนักงาน ผู้จัดการ รวมถึงระดับผู้บริหารที่เป็น ลูกค้าของ
บริษัท ไข่ฝู หลง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ที่	ชื่อบริษัทลูกค้า	จำนวน
1	บริษัท ที ที เอส พลาสติก จำกัด	938
2	บริษัท มาสโก้ (ประเทศไทย) จำกัด	90
3	บริษัท ออโต้คอนโซล จำกัด	35
4	บริษัท ที พี เฟอร์นิเจอร์ จำกัด	15
รวม		1,078