



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

วิจัยเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจซื้อไส้กรองของผู้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์”

โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง “กระบวนการตัดสินใจซื้อไส้กรองของผู้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์” ตามหลักสูตรโครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา พ.ศ. 2550 ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลที่ได้ไว้เป็นความลับและจะใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น โดยจะนำเสนอข้อมูลในลักษณะภาพรวม ไม่มีการนำเสนอข้อมูลรายบุคคลแต่อย่างใด ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อไส้กรองของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อไส้กรองของผู้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. ประเภทอุปกรณ์ชิ้นส่วนในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทท่านผลิต

1) ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้อง (Hard Disk Drive and related parts)

2) แผงวงจรรวม (Integrated Circuit)

3) เซมิคอนดักเตอร์ (Semiconductor)

4) แผ่นพิมพ์วงจรอิเล็กทรอนิกส์ และแผ่นวงจรสำเร็จรูป (PCB & PCBA)

2. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

3. อายุ

- 1) 20 - 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
- 3) 41 - 50 ปี 4) 51 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
- 3) อื่นๆ.....

5. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปวช. หรือ มัธยม 6 2) อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี 4) ปริญญาโท ขึ้นไป
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ณ ปัจจุบัน

- 1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (Technician) 2) พนักงานบริษัท (Staff)
- 3) เจ้าหน้าที่อาวุโส และ หัวหน้าแผนก (Supervisor and Senior)
- 4) ผู้จัดการแผนก (Manager) 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ ณ ปัจจุบัน

- 1) ฝ่ายการผลิตและกระบวนการ (Production and Process)
- 2) ฝ่ายซ่อมบำรุง (Maintenance) 3) ฝ่ายสาธารณูปโภค (Facility)
- 4) ฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing)
- 5) ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ (Q.A. & Q.C.)
- 6) ฝ่ายควบคุมระดับการปนเปื้อน (Contamination Control)
- 7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ประสบการณ์การทำงานของท่านที่เกี่ยวข้องกับบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี 2) 1 ปีขึ้นไป - 3 ปี
- 3) 3 ปีขึ้นไป - 5 ปี 4) 5 ปีขึ้นไป - 7 ปี
- 5) 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อไส้กรองของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

9. ความถี่ในการสั่งซื้อไส้กรองเพื่อนำมาใช้ในหน่วยงานหรือภายในองค์กรของท่าน โดยเฉลี่ย เท่ากับกี่ครั้งต่อปี

- 1) 1 – 2 ครั้ง ต่อปี 2) 3 – 5 ครั้ง ต่อปี
 3) 6 – 8 ครั้ง ต่อปี 4) มากกว่า 8 ครั้งขึ้นไป ต่อปี

10. ปริมาณการสั่งซื้อไส้กรองในแต่ละครั้ง ท่านจะทำการสั่งซื้อโดยเฉลี่ยครั้งละประมาณเท่าใด

- 1) ประมาณ 1 – 5 ชุด 2) ประมาณ 6 – 10 ชุด
 3) ประมาณ 11 – 15 ชุด 4) ประมาณ 16 ชุดขึ้นไป

11. ปริมาณสินค้าคงคลังขั้นต่ำ (minimum stock of filters) ของไส้กรองที่เหลือก่อนที่ท่านจะทำการสั่งซื้อครั้งใหม่ เท่ากับเท่าใด

- 1) ประมาณ 1 – 2 ชุด 2) ประมาณ 3 – 5 ชุด
 3) ประมาณ 6 ชุดขึ้นไป 3) ไม่มีการเก็บสินค้าคงคลัง

12. ยี่ห้อของไส้กรองที่ท่านรู้จัก มียี่ห้อใดบ้าง เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- 1) Advantec 2) Cuno (3M) 3) CSM (JCS)
 4) Dominich Hunter 5) Filtrafine 6) Flo
 7) Integris (แทน Mykrolis) 8) Jotec 9) Kare-I
 10) Osmonic 11) Pall 12) Parker
 13) Premium 14) Puretex 15) SMC
 16) Wintech 17) Yamashin 18) อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ภายในหน่วยงานของท่านและ/หรือองค์กรของท่านมียี่ห้อไส้กรองที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน ทั้งหมดกี่ยี่ห้อ

- 1) 1 ยี่ห้อ 2) 2 – 3 ยี่ห้อ
 3) 4 – 5 ยี่ห้อ 4) 6 ยี่ห้อ ขึ้นไป

14. ใ้กรองยี่ห้อใดในปัจจุบันที่ท่านมีใช้อยู่ในปริมาณ **“มากที่สุด”** ภายในหน่วยงานหรือองค์กรของท่าน (เพียงคำตอบเดียว)

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) Advantec | <input type="checkbox"/> 2) Cuno (3M) | <input type="checkbox"/> 3) CSM (JCS) |
| <input type="checkbox"/> 4) Dominich Hunter | <input type="checkbox"/> 5) Filtrafine | <input type="checkbox"/> 6) Flo |
| <input type="checkbox"/> 7) Integris (แทน Mykrolis) | <input type="checkbox"/> 8) Jotec | <input type="checkbox"/> 9) Kare-I |
| <input type="checkbox"/> 10) Osmonic | <input type="checkbox"/> 11) Pall | <input type="checkbox"/> 12) Parker |
| <input type="checkbox"/> 13) Premium | <input type="checkbox"/> 14) Puretex | <input type="checkbox"/> 15) SMC |
| <input type="checkbox"/> 16) Wintech | <input type="checkbox"/> 17) Yamashin | <input type="checkbox"/> 18) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อใ้กรองของผู้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

15. เหตุผล **“สำคัญ”** ที่ท่านมีการใช้ใ้กรองภายในหน่วยงานหรือองค์กรที่ท่านดูแลอยู่ คือ (เลือกตอบไม่เกิน 2 อันดับแรกที่สำคัญที่สุด)

- 1) ใช้สำหรับกรองของไหล (Fluid) ก่อนการหมุนเวียนกลับไปใช้ใหม่
- 2) เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับระดับความสะอาดของของไหล (Fluid) ก่อนนำไปใช้งาน
- 3) เพื่อป้องกันการสึกหรอของอุปกรณ์ และ/หรือเครื่องจักรที่ใช้งาน
- 4) ต้องการปรับปรุงระดับความสะอาดของของไหล (Fluid) ที่ใ้กรอง และคุณภาพของชิ้นงานให้สูงขึ้น
- 5) คิดตั้งไปตามตำแหน่งที่ทางผู้ผลิตเครื่องจักรทำการติดตั้งมาให้
- 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

16. ความถี่ในการเปลี่ยนยี่ห้อการสั่งซื้อและ/หรือใช้ใ้กรองภายในองค์กรของท่าน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ไม่เคยเปลี่ยน | <input type="checkbox"/> 2) ประมาณ 1 – 2 ครั้ง ต่อปี |
| <input type="checkbox"/> 3) ประมาณ 3 – 5 ครั้ง ต่อปี | <input type="checkbox"/> 4) ประมาณ 6 – 8 ครั้ง ต่อปี |
| <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 8 ครั้ง ต่อปี | <input type="checkbox"/> 6) ทุกครั้งที่มีการสั่งซื้อ |

17. เหตุผล “สำคัญ” ที่ท่านตัดสินใจเปลี่ยนยี่ห้อไส้กรองที่ท่านใช้อยู่ ณ ปัจจุบันคือเหตุผลใด (เลือกตอบไม่เกิน 2 อันดับแรกที่สำคัญที่สุด)

- 1) ไม่ได้รับบริการหลังการขายที่ดีจากพนักงานขาย
- 2) สินค้าขาดส่งบ่อย และต้องรอสินค้าเป็นเวลานาน
- 3) มีการเพิ่มราคาของสินค้าอยู่เป็นประจำ
- 4) เกิดความเสียหายกับไส้กรองที่เคยใช้งานอยู่เดิม
- 5) ต้องการปรับปรุงระดับความสะอาดของของไหล (Fluid) ที่ใช้กรอง และคุณภาพของชิ้นงานให้สูงขึ้น
- 6) ท่านมองเห็นโอกาสในการซื้อไส้กรองที่มีคุณภาพดีกว่าหรือราคาถูกลงกว่าเดิมแต่คุณภาพเทียบเท่าที่ใช้อยู่
- 7) ได้รับการนำเสนอจากตัวแทนขายไส้กรองที่มีคุณภาพดีกว่า หรือราคาถูกลงกว่าเดิมแต่คุณภาพเทียบเท่าที่ใช้อยู่
- 8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. ท่านมีเกณฑ์ในการกำหนด “รายละเอียด” เกี่ยวกับความต้องการสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อไส้กรองหรือไม่ อย่างไร

- 1) ไม่มี
- 2) มี (ถ้าตอบมี) ท่านกำหนดรายละเอียดของสินค้าทางด้านใดบ้าง
 - () 2.1) รูปร่างลักษณะของไส้กรองที่ต้องการใช้ (Configuration)
 - () 2.2) วัสดุของเนื้อไส้กรอง (Filter Material)
 - () 2.3) ยี่ห้อของสินค้า (Brand)
 - () 2.4) ปริมาณที่ต้องการสั่งซื้อ
 - () 2.5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

19. ท่านมีเกณฑ์ในการกำหนด “คุณสมบัติ” ของสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อไส้กรองหรือไม่ อย่างไร

- 1) ไม่มี
- 2) มี (ถ้าตอบมี) ท่านกำหนดคุณสมบัติของสินค้าทางด้านใดบ้าง
 - () 2.1) อายุการใช้งานของไส้กรอง (Life Time)
 - () 2.2) ประสิทธิภาพการกรอง (% Efficiency)
 - () 2.3) ความเข้ากันได้กับสารที่ต้องการกรอง (Compatibility)
 - () 2.4) อัตราการไหลของของไหล (Flow rate)
 - () 2.5) อื่นๆ โปรดระบุ

20. ท่านรู้จักผู้ขายใ้กรองสำหรับหน่วยงานของท่านจากแหล่งใด

- 1) ทางอินเทอร์เน็ต 2) คำแนะนำจากบริษัทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) การแสดงสินค้า ณ ที่ต่างๆ 4) คำแนะนำจากบุคคลอื่นภายในองค์กร
- 5) คำแนะนำจากผู้ผลิตเครื่องจักร
- 6) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์จากพนักงานขาย
- 7) สมุดแจ้งรายชื่อผู้ประกอบการค้า (Directory)
- 8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

21. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการพิจารณาข้อเสนอในการขายและเกณฑ์การคัดเลือกผู้ขายใ้กรองต่อองค์กรของท่านอย่างไร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาข้อเสนอในการขาย และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ขายใ้กรอง	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1) ประสิทธิภาพในการกรองของใ้กรอง					
2) ความน่าเชื่อถือของมาตรฐานที่ใช้กำหนด ประสิทธิภาพภาพการกรอง เช่น Absolute Rating, Beta Ratio เป็นต้น					
3) ตรายี่ห้อของสินค้า					
4) ความหลากหลายของสินค้า					
ด้านราคา					
5) ราคาผลิตภัณฑ์เมื่อเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่น					
6) ราคาผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับประโยชน์ที่ได้รับ					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
7) สามารถสั่งซื้อได้สะดวก					
8) สามารถซื้อสินค้าโดยตรงกับทางบริษัท ผู้จัดจำหน่าย					
9) ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า (Lead time)					

ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาข้อเสนอในการขาย และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ขายใ้กรอง	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านส่งเสริมการตลาด					
10) การมีส่วนลดด้านราคา					
11) การมีสินค้าตัวอย่างให้ทดลองใช้					
12) พนักงานขายมีความเข้าใจในสินค้าเป็นอย่างดี และ แนะนำให้ลูกค้าเข้าใจ ได้อย่างชัดเจน					
13) การมีแผ่นข้อมูล (Datashet) ที่แสดง รายละเอียดของ สินค้าอย่างชัดเจน					
14) การจัดอบรมให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับสินค้า และคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานสินค้าให้ เหมาะสมในแต่ละลักษณะงาน					
15) การบริการที่ดีจากพนักงานขาย เช่น มีการเก็บ สต็อกสินค้า,การตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าอย่างรวดเร็ว เป็นต้น					
16) มีการให้วงเงินสินเชื่อทางการค้า					

22. องค์กรของท่านมีการสั่งซื้อสินค้าเป็นแบบรับเหมา (Blanket Order) หรือไม่ อย่างไร

1) ไม่มี

2) มี (ถ้าตอบมี) ระยะเวลาที่ท่านทำสัญญา
ค้ำยนานเพียงใด

() 2.1) ทุกๆ 3 เดือน () 2.2) ทุกๆ 6 เดือน

() 2.3) ทุกๆ 9 เดือน () 2.4) ทุกๆ 1 ปี

() 2.5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

23. ท่านสนใจที่จะทำการสั่งซื้อใ้กรองเป็นแบบรับเหมา (Blanket Order) กับผู้จัดจำหน่ายหรือไม่

- 1.) ไม่สนใจ (ถ้าตอบไม่สนใจ) เนื่องจาก..... 2) สนใจ
- () 1.1) ไม่ต้องการผูกมัดกับผู้จัดจำหน่ายใ้กรองรายใดรายหนึ่งโดยเฉพาะ
- () 1.2) ไม่เห็นว่าจะได้รับสิทธิประโยชน์ประการใดจากการสั่งซื้อแบบรับเหมา
- () 1.3) ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการสั่งซื้อแบบนี้
- () 1.4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

24. ท่านมีเกณฑ์การทบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้จัดจำหน่ายใ้กรองรวมทั้งตัวสินค้าที่ท่านตัดสินใจเลือกซื้อหรือไม่ อย่างไรบ้าง

- 1) ไม่มี (ข้ามไปทำข้อ 27) 2) มี (ถ้าตอบมี) ท่านมีวิธีการสำหรับใช้ในการพิจารณาอย่างไร
- () 2.1) สอบถามจากผู้ใช้งานเกี่ยวกับความพึงพอใจแล้วทำการประเมินผล
- () 2.2) มีการจัดอันดับให้ผู้ขายโดยใช้เกณฑ์การถ่วงน้ำหนักในด้านต่างๆ สำหรับการให้คะแนน
- () 2.3) พิจารณาจากต้นทุนทั้งหมดในการครอบครองสินค้าชิ้นนี้ (Total Cost of Ownership; TCO) โดยอาจมีการรวมต้นทุนของผู้จัดจำหน่ายที่คุณภาพไม่ดีเพื่อปรับปรุงต้นทุนการสั่งซื้อและราคาควบคุมไปด้วย
- () 2.4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

25. ท่านให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยในด้านต่างๆอย่างไรบ้าง เพื่อใช้ในการประเมินผล และ/หรือควบคุมคุณภาพได้กรองรวมทั้งผู้จัดจำหน่ายสินค้าหลังจากที่ท่านได้ตัดสินใจเลือกซื้อ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาข้อเสนอในการขาย และเกณฑ์การคัดเลือกผู้ขายได้กรอง	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ประสิทธิภาพของได้กรองที่ใช้					
2) อายุการใช้งาน					
3) ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าที่ซื้อ					
4) ความถูกต้องในตัวสินค้ารวมทั้งสถานที่ที่ต้องการให้จัดส่ง					
5) ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าตามที่ต้องการ					
6) บริการหลังการขายจากผู้จัดจำหน่ายและหน่วยงานต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้อง					
7) ปริมาณการเก็บสต็อกสินค้าตามที่ได้มีการตกลงร่วมกัน					

26. ท่านมีความพึงพอใจต่อได้กรองที่ท่านเลือกซื้อและ/หรือใช้ภายในองค์กรของท่าน
ณ ปัจจุบันอยู่ในระดับใด

- 5) พึงพอใจมากที่สุด 4) พึงพอใจมาก 3) พึงพอใจปานกลาง
 2) พึงพอใจน้อย 1) น้อยพึงพอใจที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านพบจากการใช้ และ / หรือ ซื้อได้กรอง คือ

.....

.....

.....

** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม **

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาวกนกอร	ซีรณลักษณ์
วัน เดือน ปีเกิด	4 สิงหาคม	2523
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา	โรงเรียนแสงอรุณ
	ระดับมัธยมศึกษา	โรงเรียนเบญจมราชาลัย
	ระดับอุดมศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ เอก เคมี บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประวัติการทำงาน	ปี 2545 – 2546	นักเคมี บริษัท เอส จี เอส (ประเทศไทย) จำกัด
	ปี 2546 – 2547	นักวิเคราะห์ บริษัท โอลีก (ประเทศไทย) จำกัด
	ปี 2547 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค บริษัท ชวนันท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved