

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- ัชชวาล ดันตระกุล. ระบบตัดสินใจเลือกผู้ป้อนชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ประกาศรี สวัสดิ์อำไพรักษ์. การเลือกตำแหน่งของโรงงานโดยการใช้การตัดสินใจหลายเกณฑ์ :
กรณีศึกษาบริษัทบรรจุผลิตภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรม
อุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- อภิชาติ จำปา. การประยุกต์เทคนิคควอลิตีฟังก์ชันดีฟลอยเมนต์สำหรับการปรับปรุงงานขาย :
กรณีศึกษาโรงงานผลิตท่อโพลีเอทิลีน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ภาษาอังกฤษ

- Bicknell, B.A., and Bicknell, K.D. The Road Map to Repeatable Success : Using QFD
to Implement Change. CRC Press, Inc., 1995.
- Cohen, L. Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You. Addison-
Wesley Publishing Company, 1995.
- CSC Consulting & SI Manufacturing Division, QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD). UK, 1996.
- Ermer, D.S. Using QFD Becomes an Educational Experience for Student and Faculty.
Quality Progress, May 1995.
- Glushkovsky, E.A., Floresce, R.A., Hershkovits, A., and Sipper, D. Avoid a Flop : Use
QFD With Questionnaires. Quality Progress, June 1995.
- Hong, Y. Application of the Analytic Hierarchy Process to Assess Country Risk. Thesis
Asian Institute of Technology, 1990.
- Hunter, M.R., and Landingham, R.D.V. Listening to Customer Using QFD. Quality
Progress, April 1994.
- In-suk, N. The Analytic Hierarchy Process : A Case Study of Technological Choice in
the Korean Machinery Industry. Thesis Asian Institute of Technology, 1990.
- Keeney, R.L. and Raiffa, H. Decisions with Multiple Objective : Preferences and Value
Tradeoffs. New York : Wiley, 1976.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Lertatsawawiwat, U. Destination of Foreign Direct Investment : An Application of the Analytic Hierarchy Process (AHP) for a Cement Manufacturing Firm in Thailand. Thesis Asian Institute of Technology, 1995.
- Miller, G.A. The Magical Number Seven, Plus or Minus Two : Some Limits on Our Capacity for Information Processing. Psychological Review 63, March 1956.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามและข้อมูลในส่วนของลูกค้า

A

A CO.,LTD.

แบบสอบถามที่ 1

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 27 เดือน ธันวาคม 2542

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ก. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท X จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อใช้แทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A หมายถึง บริษัท ตัวอย่าง ที่ดำเนินการวิจัย
- B หมายถึง บริษัท คู่แข่งรายที่ 1

ในคำถามนี้ จะพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ที่ได้รับ การพิจารณา จากผู้กรอกแบบสอบถาม โดยให้คะแนน

- | | | |
|---------------|---------|--|
| คะแนนระดับ 10 | หมายถึง | ดีที่สุด |
| คะแนนระดับ 9 | หมายถึง | ดีมาก |
| คะแนนระดับ 8 | หมายถึง | ระหว่างดีมากถึงค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 7 | หมายถึง | ค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 6 | หมายถึง | ระหว่างค่อนข้างดีถึงพอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึง | พอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึง | ระหว่างพอใช้ได้ถึงต้องปรับปรุงค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึง | ระหว่างต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วนถึงด่วนมาก |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก |

แบบสอบถามที่ 1 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบคะแนนที่ท่านพิจารณาให้แก่ละบริษัท ของแต่ละหัวข้อคำถาม

ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ										
1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2 ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3 ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4 ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5 ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6 กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
7 ราคาที่น่าพึงพอใจ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8 ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9 ผลิตตามมาตรฐานสากล	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10 มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11 สั่งซื้อแล้วไม่ต้อรอนาน	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

แบบสอบถามที่ 1 ต่อ

บริการ (Service)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
12. การบริการที่รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

รายละเอียด :

คำถามนี้ มีเป้าหมายในการพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ในการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลหรือผลต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน แบ่งการพิจารณาออกเป็นระดับคะแนนความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจเป็น 9 ระดับ ได้แก่

คะแนนระดับ 9	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนนระดับ 8	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด
คะแนนระดับ 7	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมาก
คะแนนระดับ 6	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก
คะแนนระดับ 5	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนระดับ 4	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง
คะแนนระดับ 3	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 2	หมายถึง	สำคัญอยู่ระหว่างไม่มีผลต่อการตัดสินใจถึงค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 1	หมายถึง	ไม่มีความสำคัญและไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

กรุณาทำเครื่องหมาย ส้อมคะแนนความสำคัญที่ท่านพิจารณาให้ในแต่ละข้อ

รายละเอียด		ระดับคะแนนความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ								
ข้อมูลและ สารสนเทศ (Information)	1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	2. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	3. การทราบถึงข้อมูลทางวิศวกรรม และมาตรฐานต่างๆ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	4. ราคาและอัตราส่วนลด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	5. ปริมาณสินค้าคงคลัง	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	6. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
สินค้าและ ผลิตภัณฑ์ (Product)	7. จำหน่ายในราคาที่น่าพอใจ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	8. สินค้าคุณภาพดี	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	9. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10. มีให้เลือกได้หลากหลาย(ครบวงจร)	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	11. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้ว ไม่ต้องรอนาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
บริการ (Service)	12. บริการรวดเร็วที่สุด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	13. ระบุราคาและเงื่อนไขเสนอได้รวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	14. แนะนำการแก้ไขปัญหาและการเลือกใช้ได้เหมาะสม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	15. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	16. จัดส่งผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 27 เดือน ธันวาคม 2542

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ก. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท _____ บริษัท X จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A แทน บริษัท A
- B แทน บริษัท B
- C แทน ความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดที่ท่านกำหนดไว้

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกันที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยให้คะแนนความแตกต่าง

- คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
- คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
- คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
- คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
- คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
- คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อยถึงปานกลาง
- คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
- คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด
- คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเกี่ยวกับ "กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ" บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจได้มากกว่าบริษัท B อย่างปานกลาง, บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้เท่ากับ (ไม่มีความแตกต่าง) กับความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้ และบริษัท B สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้น้อยกว่าความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้อย่างปานกลาง จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	(A) B	1	2	3	4	(5)	6	7	8	9
	A (C)	(1)	2	3	4	5	6	7	8	9
	B (C)	1	2	3	4	(5)	6	7	8	9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A <input type="radio"/> B	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A <input type="radio"/> B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	<input type="radio"/> A B	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A <input type="radio"/> B	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	<input type="radio"/> A B	1 2 3 4 5 6 7 <input type="radio"/> 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	<input type="radio"/> A B	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9
	A <input type="radio"/> C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	<input type="radio"/> A B	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	<input type="radio"/> A B	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	<input type="radio"/> A B	1 2 3 4 5 6 7 <input type="radio"/> 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

บริการ (Service)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
12. การบริการที่รวดเร็ว	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	<input checked="" type="radio"/> A B	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
	A C	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A B	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B C	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9

รายละเอียด :

ในส่วนนี้เป็นการเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความสำคัญที่แตกต่าง โดยให้คะแนนความแตกต่าง

คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด

คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด

คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อยถึงปานกลาง

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

ทำการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" กับปัจจัย "สินค้าและผลิตภัณฑ์" ท่านรู้สึก
ว่าปัจจัย "สินค้าและผลิตภัณฑ์" มีผลกระทบต่อการตัดสินใจมากกว่าปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" มีความ
แตกต่างกันอย่างมาก คุณสามารถกรอกแบบสอบถามได้เป็น

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ	1 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. สินค้าและผลิตภัณฑ์	

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การบริการ (Service)	
ก. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. การบริการ (Service)	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคา	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. คุณภาพ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคา	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
<input checked="" type="radio"/> ก. คุณภาพ	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
ก. พนักงานของบริษัท	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	
ก. พนักงานของบริษัท	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การจัดส่ง	
ก. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. การจัดส่ง	

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ประวัติและผลงานที่ผ่านมา ข. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และ การใช้งาน	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<input type="radio"/> ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input type="radio"/> ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input type="radio"/> ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. มีให้เลือกได้หลากหลาย (ครบวงจร) ข. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. บริการที่รวดเร็ว ข. สรุปราคาและเงื่อนไขที่เสนอได้รวดเร็ว	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. รวดเร็วและตรงตามนัดหมาย ข. ผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้สึกที่ท่านมีต่อแบบสอบถามที่ 1 และแบบสอบถามที่ 2

สำหรับท่านผู้กรอกแบบสอบถามท่านคิดว่าท่านชอบแบบสอบถามที่ 1 หรือแบบสอบถามที่ 2 มากกว่า เพราะเหตุใด ?

แบบที่ 1 ผู้กรอกจะใช้เวลารอกสั้นกว่าซึ่งตัวคำถามก็กระชับไม่สับสนน่าจะให้ความรู้สึกได้ใกล้เคียงดี แม้แบบที่ 2 จะเป็นเชิงเปรียบเทียบทำให้ตอบได้ตรงความรู้สึก แต่คำถามเข้าใจได้ช้ากว่า จึงอาจทำให้สับสน กลับกลายเป็นว่าแทนที่จะตรงความรู้สึกก็อาจจะไม่ตรงก็ได้ เพราะยึดเยื้อใช้เวลาการกรอกมากกว่า

รายละเอียด :

ในส่วนนี้จะทำการเปรียบเทียบความชอบในแต่ละเกณฑ์การตัดสินใจ

ตัวอย่าง :

ท่านเห็นว่าแบบสอบถามที่ 2 สามารถช่วยให้ท่านตอบคำถามได้ง่ายกว่าแบบสอบถามที่ 1 อย่งปานกลาง

1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	1	<input checked="" type="radio"/> 2	1 2 3 4	<input checked="" type="radio"/> 5	6 7 8 9
--	---	------------------------------------	---------	------------------------------------	---------

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเลขที่แบบสอบถามที่ท่านชอบมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ ในแต่ละเกณฑ์

เกณฑ์การตัดสินใจ	แบบสอบถามที่ชอบมากกว่า	ระดับความแตกต่างของความสำเร็จ
1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	<input checked="" type="radio"/> 1 2	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
2. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 <input checked="" type="radio"/> 2	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
3. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	<input checked="" type="radio"/> 1 2	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถามที่ 3

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเกณฑ์การตัดสินใจที่ท่านเห็นว่ามีความสำคัญมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ

เกณฑ์การตัดสินใจ	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
<input checked="" type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า <input type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากแบบสอบถามชุดแรกที่ได้รับการตอบรับจากทุกท่าน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง จากข้อมูลที่ได้รับการตอบรับกลับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการทำการวิจัย และใคร่ขอความกรุณาในการกรอกแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อเพิ่มในส่วนของรายละเอียดที่ยังขาดหายไป ดังรายละเอียด

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ก. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท _____ บริษัท X จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดด้วยชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

A แทน บริษัท A

B แทน บริษัท B

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การให้คะแนนความแตกต่างระหว่างคำพูดที่ใช้แทนความรู้สึกที่ท่านได้รับจากการให้บริการ โดยที่
 - คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
 - คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
 - คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
 - คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง
 - คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อย
 - คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด
 - คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคำพูดระหว่าง "ดีมาก" และ "ดี" ท่านรู้สึกว่าจะมีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อย จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

"ดีมาก" มีความแตกต่างกับ "ดี"

1 2 ③ 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงถึงระดับความแตกต่าง
ระหว่างคำพูดทั้งสองที่แสดงในส่วนแรกของตาราง

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
"ดีมาก" กับ "ดี"	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "พอใช้"	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 8 (9)
"ดี" กับ "พอใช้"	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
"ต้องปรับปรุง" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9

2. เป็นส่วนของการระบุระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความต้องการของลูกค้า "ประวัติความเป็นมาของบริษัท" ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อประวัติ
ความเป็นมาของบริษัท A ในระดับ "ดี" จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการของลูกค้า	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องคำตอบระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			
	B		/			
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ ใช้ท่อ HDPE	A		/			
	B		/			
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของ ผลิตภัณฑ์ (Specification)	A	/				
	B		/			
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิต ภัณฑ์	A		/			
	B		/			
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	/				
	B			/		
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่ง ซื้อ	A	/				
	B			/		

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A		/			
	B		/			
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	/				
	B	/				
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A	/				
	B		/			
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	/				
	B			/		
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A		/			
	B			/		

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับบริการ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
12. การบริการที่รวดเร็ว	A		/			
	B			/		
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A		/			
	B			/		
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A		/			
	B		/			
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	/				
	B			/		
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A		/			
	B		/			

A

A CO.,LTD.

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 10 เดือน ธันวาคม 2542

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ข. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท Y จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อใช้แทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A หมายถึง บริษัท ตัวอย่าง ที่ดำเนินการวิจัย
- B หมายถึง บริษัท คู่แข่งรายที่ 1

ในคำถามนี้ จะพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ที่ได้รับการพิจารณาจากผู้กรอกแบบสอบถาม โดยให้คะแนน

- | | | |
|---------------|---------|--|
| คะแนนระดับ 10 | หมายถึง | ดีที่สุด |
| คะแนนระดับ 9 | หมายถึง | ดีมาก |
| คะแนนระดับ 8 | หมายถึง | ระหว่างดีมากถึงค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 7 | หมายถึง | ค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 6 | หมายถึง | ระหว่างค่อนข้างดีถึงพอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึง | พอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึง | ระหว่างพอใช้ได้ถึงต้องปรับปรุงค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึง | ระหว่างต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วนถึงด่วนมาก |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก |

กรุณาทำเครื่องหมาย ส้อมรอบคะแนนที่ท่านพิจารณาให้แก่ละบริษัท ของแต่ละหัวข้อคำถาม

ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ										
1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3 ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ										
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11. สั่งซื้อแล้วไม่ดื้อรอนาน	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

บริการ (Service)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
12. การบริการที่รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

แบบสอบถามที่ 1 ต่อ

รายละเอียด :

คำถามนี้มีเป้าหมายในการพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ในการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลหรือผลต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน แบ่งการพิจารณาออกเป็นระดับคะแนนความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจเป็น 9 ระดับ ได้แก่

คะแนนระดับ 9	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนนระดับ 8	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด
คะแนนระดับ 7	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมาก
คะแนนระดับ 6	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก
คะแนนระดับ 5	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนระดับ 4	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง
คะแนนระดับ 3	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 2	หมายถึง	สำคัญอยู่ระหว่างไม่มีผลต่อการตัดสินใจถึงค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 1	หมายถึง	ไม่มีความสำคัญและไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

กรุณาทำเครื่องหมาย O ล้อมคะแนนความสำคัญที่ท่านพิจารณาให้ในแต่ละข้อ

รายละเอียด		ระดับคะแนนความสำคัญของ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ข้อมูลและ สารสนเทศ (Information)	1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	9 8 7 (6) 5 4 3 2 1
	2. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	3. การทราบถึงข้อมูลทางวิศวกรรม และมาตรฐานต่างๆ	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	4. ราคาและอัตราส่วนลด	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	5. ปริมาณสินค้าคงคลัง	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	6. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
สินค้าและ ผลิตภัณฑ์ (Product)	7. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	8. สินค้าคุณภาพดี	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	9. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	10. มีให้เลือกได้หลากหลาย(ครบวงจร)	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	11. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้ว ไม่ต้องรอนาน	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
บริการ (Service)	12. บริการรวดเร็วที่สุด	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอได้รวดเร็ว	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	14. แนะนำการแก้ไขปัญหาและการเลือกใช้ได้เหมาะสม	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	15. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	16. จัดส่งผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 10 เดือน ธันวาคม 2542

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ข. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท Y จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A แทน บริษัท A
- B แทน บริษัท B
- C แทน ความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดที่ท่านกำหนดไว้

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยให้คะแนนความแตกต่าง

- คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
- คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
- คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
- คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
- คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
- คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง
- คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
- คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด
- คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเกี่ยวกับ "กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ" บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจได้มากกว่าบริษัท B อย่างปานกลาง, บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้เท่ากับ(ไม่มี ความแตกต่าง) กับความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้ และบริษัท B สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้น้อยกว่าความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้อย่างปานกลาง จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	(A) B	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
	A (C)	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A (B)	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
	A (C)	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	(A) B	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
	A (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	A (B)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
	B (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	(A) B	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	(A) B	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
	A (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A (B)	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
	A (C)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของ บริษัท (Product)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A <input type="radio"/> B	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A <input type="radio"/> B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A <input type="radio"/> B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A <input type="radio"/> B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A <input type="radio"/> B	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อคำถาม

บริการ (Service)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
12. การบริการที่รวดเร็ว	A <input type="radio"/> B	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	<input type="radio"/> A B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A <input type="radio"/> B	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A <input type="radio"/> B	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
	B C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การบริการ (Service)	
<input checked="" type="radio"/> ก. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. การบริการ (Service)	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
ก. ราคา	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. คุณภาพ	
ก. ราคา	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
<input checked="" type="radio"/> ก. คุณภาพ	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
ก. พนักงานของบริษัท	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	
ก. พนักงานของบริษัท	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การจัดส่ง	
<input checked="" type="radio"/> ก. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ข. การจัดส่ง	

แบบสอบถามที่ 2 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ประวัติและผลงานที่ผ่านมา ข. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
ก. มีให้เลือกได้หลากหลาย (ครบวงจร) ข. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
ก. บริการที่รวดเร็ว ข. สรุปราคาและเงื่อนไขที่เสนอได้รวดเร็ว	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. รวดเร็วและตรงตามนัดหมาย ข. ผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้สึกที่ท่านมีต่อแบบสอบถามที่ 1 และแบบสอบถามที่ 2

สำหรับท่านผู้กรอกแบบสอบถามท่านคิดว่าท่านชอบแบบสอบถามที่ 1 หรือแบบสอบถามที่ 2 มากกว่าเพราะเหตุใด ?

ชอบแบบสอบถามที่ 1 มากกว่าเพราะตอบง่าย กระชับ ใช้เวลาในการตอบน้อย

รายละเอียด :

ในส่วนนี้จะทำการเปรียบเทียบความชอบในแต่ละเกณฑ์การตัดสินใจ

ตัวอย่าง :

ท่านเห็นว่าแบบสอบถามที่ 2 สามารถช่วยให้ท่านตอบคำถามได้ง่ายกว่าแบบสอบถามที่ 1 อย่งปานกลาง

1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	1 (2)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
--	------------	---------------------

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเลขที่แบบสอบถามที่ท่านชอบมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ ในแต่ละเกณฑ์

เกณฑ์การตัดสินใจ	แบบสอบถามที่ชอบมากกว่า	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	(1) 2	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
2. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 (2)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
3. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	(1) 2	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9

แบบสอบถามที่ 3

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเกณฑ์การตัดสินใจที่ท่านเห็นว่ามีค่ามากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ

เกณฑ์การตัดสินใจ	ระดับความแตกต่างของค่าสำคัญ
<input checked="" type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า ข. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากแบบสอบถามชุดแรกที่ได้รับการตอบรับจากทุกท่าน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง จากข้อมูลที่ได้รับการตอบรับกลับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการทำการวิจัย และใคร่ขอความกรุณาในการกรอกแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อเพิ่มในส่วนของรายละเอียดที่ยังขาดหายไป ดังรายละเอียด

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ข. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท Y จำกัด

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

A แทน บริษัท A

B แทน บริษัท B

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การให้คะแนนความแตกต่างระหว่างคำพูดที่ใช้แทนความรู้สึกที่ท่านได้รับจากการให้บริการ โดยที่
 - คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
 - คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
 - คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
 - คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง
 - คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
 - คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด
 - คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคำพูดระหว่าง "ดีมาก" และ "ดี" ท่านรู้สึกว่ามีความแตกต่างกันเล็กน้อย จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

"ดีมาก" มีความแตกต่างกับ "ดี"

1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงถึงระดับความแตกต่าง
ระหว่างคำพูดทั้งสองที่แสดงในส่วนแรกของตาราง

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
"ดีมาก" กับ "ดี"	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "พอใช้"	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9
"ดี" กับ "พอใช้"	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
"ต้องปรับปรุง" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

2. เป็นส่วนของการระบุระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความต้องการของลูกค้า "ประวัติความเป็นมาของบริษัท" ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อประวัติ
ความเป็นมาของบริษัท A ในระดับ "ดี" จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการของลูกค้า	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องคำพูดแทนระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			
	B	/				
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ ใช้ท่อ HDPE	A		/			
	B		/			
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของ ผลิตภัณฑ์ (Specification)	A		/			
	B		/			
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิต ภัณฑ์	A		/			
	B		/			
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	/				
	B	/				
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่ง ซื้อ	A		/			
	B	/				

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A		/			
	B		/			
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	/				
	B	/				
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A		/			
	B		/			
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A		/			
	B		/			
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A		/			
	B		/			

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับบริการ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
12. การบริการที่รวดเร็ว	A		/			
	B	/				
13. สุภาพราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A		/			
	B		/			
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A		/			
	B	/				
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A		/			
	B		/			
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A	/				
	B	/				

A

A CO.,LTD.

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 5 เดือน มกราคม 2543

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ค. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท _____ บริษัท Z จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อใช้แทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A หมายถึง บริษัท ตัวอย่าง ที่ดำเนินการวิจัย
- B หมายถึง บริษัท คู่แข่งรายที่ 1

ในคำถามนี้ จะพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ที่ได้รับการพิจารณา จากผู้กรอกแบบสอบถาม โดยให้คะแนน

- | | | |
|---------------|---------|--|
| คะแนนระดับ 10 | หมายถึง | ดีที่สุด |
| คะแนนระดับ 9 | หมายถึง | ดีมาก |
| คะแนนระดับ 8 | หมายถึง | ระหว่างดีมากถึงค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 7 | หมายถึง | ค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 6 | หมายถึง | ระหว่างค่อนข้างดีถึงพอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึง | พอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึง | ระหว่างพอใช้ได้ถึงต้องปรับปรุงค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึง | ระหว่างต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วนถึงด่วนมาก |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก |

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบคะแนนที่ท่านพิจารณาให้แก่ละบริษัท ของแต่ละหัวข้อคำถาม

ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ										
1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3 ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ										
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11. สั่งซื้อแล้วไม่คั่งรอนาน	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

บริการ (Service)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
12. การบริการที่รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

รายละเอียด :

คำถามนี้ มีเป้าหมายในการพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ในการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลหรือผลต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน แบ่งการพิจารณาออกเป็นระดับคะแนนความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจเป็น 9 ระดับ ได้แก่

คะแนนระดับ 9	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนนระดับ 8	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด
คะแนนระดับ 7	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมาก
คะแนนระดับ 6	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก
คะแนนระดับ 5	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนระดับ 4	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง
คะแนนระดับ 3	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 2	หมายถึง	สำคัญอยู่ระหว่างไม่มีผลต่อการตัดสินใจถึงค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 1	หมายถึง	ไม่มีความสำคัญและไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ล้อมคะแนนความสำคัญที่ท่านพิจารณาให้ในแต่ละข้อ

รายละเอียด		ระดับคะแนนความสำคัญของ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ข้อมูลและ สารสนเทศ (Information)	1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	9 8 7 6 (5) 4 3 2 1
	2. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	9 8 (7) 6 5 4 3 2 1
	3. การทราบถึงข้อมูลทางวิศวกรรม และมาตรฐานต่างๆ	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	4. ราคาและอัตราส่วนลด	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	5. ปริมาณสินค้าคงคลัง	9 8 7 6 (5) 4 3 2 1
	6. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	9 8 (7) 6 5 4 3 2 1
สินค้าและ ผลิตภัณฑ์ (Product)	7. จำนวนยี่ห้อในราคาที่น่าพอใจ	9 8 7 (6) 5 4 3 2 1
	8. สินค้าคุณภาพดี	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	9. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	(9) 8 7 6 5 4 3 2 1
	10. มีให้เลือกได้หลากหลาย(ครบวงจร)	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	11. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้ว ไม่ต้องรอนาน	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
บริการ (Service)	12. บริการรวดเร็วที่สุด	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอได้รวดเร็ว	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	14. แนะนำการแก้ไขปัญหาและการเลือกใช้ที่เหมาะสม	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	15. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1
	16. จัดส่งผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	9 (8) 7 6 5 4 3 2 1

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 5 เดือน มกราคม 2543

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ค. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง หุ้นส่วน/ผู้จัดการหน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท Z จำกัด

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A แทน บริษัท A
- B แทน บริษัท B
- C แทน ความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดที่ท่านกำหนดไว้

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างกันที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยให้คะแนนความแตกต่าง

- คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
- คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
- คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
- คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
- คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
- คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง
- คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
- คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด
- คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเกี่ยวกับ "กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ" บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจได้มากกว่าบริษัท B อย่างปานกลาง, บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้เท่ากับ(ไม่มีความแตกต่าง) กับความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้ และบริษัท B สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้น้อยกว่าความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้ปานกลาง จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	(A) B	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
	A (C)	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A (B)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	B C	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	(A) B	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	A C	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	A B	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A B	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A B	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A (B)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของ บริษัท (Product)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A <input type="radio"/> B	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A B <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A B <input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	<input type="radio"/> A B	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A <input type="radio"/> B	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

บริการ (Service)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
12. การบริการที่รวดเร็ว	A <input type="radio"/> B <input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A <input checked="" type="radio"/> B <input type="radio"/>	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A <input checked="" type="radio"/> B <input type="radio"/>	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A <input checked="" type="radio"/> B <input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C <input type="radio"/>	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9

รายละเอียด :

ในส่วนนี้เป็นการเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความสำคัญที่แตกต่าง โดยให้คะแนนความแตกต่าง

คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด

คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด

คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

ทำการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" กับปัจจัย "สินค้าและผลิตภัณฑ์" ท่านรู้สึก
ว่าปัจจัย "สินค้าและผลิตภัณฑ์" มีผลกระทบต่อตัดสินใจมากกว่าปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" มีความ
แตกต่างกันอย่างมาก คุณจะสามารถกรอกแบบสอบถามได้เป็น

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
(ข.) สินค้าและผลิตภัณฑ์	

แบบสอบถามที่ 2 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามึผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การบริการ (Service)	
<input checked="" type="radio"/> ก. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ข. การบริการ (Service)	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
ก. ราคา	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. คุณภาพ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคา	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
<input checked="" type="radio"/> ก. คุณภาพ	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
<input checked="" type="radio"/> ก. พนักงานของบริษัท	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
ข. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำ ต่อลูกค้า	
<input checked="" type="radio"/> ก. พนักงานของบริษัท	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ข. การจัดส่ง	
<input checked="" type="radio"/> ก. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำ ต่อลูกค้า	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ข. การจัดส่ง	

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ประวัติและผลงานที่ผ่านมา	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคาและอัตราส่วนลด	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคาและอัตราส่วนลด	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	
<input checked="" type="radio"/> ก. สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ข. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	
<input checked="" type="radio"/> ก. มีให้เลือกได้หลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ข. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	
ก. บริการที่รวดเร็ว	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. สรุปราคาและเงื่อนไขที่เสนอได้รวดเร็ว	
ก. รวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้สึกที่ท่านมีต่อแบบสอบถามที่ 1 และแบบสอบถามที่ 2

สำหรับท่านผู้กรอกแบบสอบถามท่านคิดว่าท่านชอบแบบสอบถามที่ 1 หรือแบบสอบถามที่ 2 มากกว่าเพราะเหตุใด ?

แบบที่ 1 ผู้กรอกจะใช้เวลารอกสั้นกว่าซึ่งตัวคำถามก็กระชับไม่สับสนน่าจะให้ความรู้สึกได้ใกล้เคียงดี แม้แบบที่ 2 จะเป็นเชิงเปรียบเทียบทำให้ตอบได้ตรงความรู้สึก แต่คำถามเข้าใจได้ช้ากว่า จึงอาจทำให้สับสนกลับกลายเป็นว่าแทนที่จะตรงความรู้สึกก็อาจจะไม่ตรงก็ได้ เพราะยึดเยื้อใช้เวลาการกรอกมากกว่า

รายละเอียด :

ในส่วนนี้จะทำการเปรียบเทียบความชอบในแต่ละเกณฑ์การตัดสินใจ

ตัวอย่าง :

ท่านเห็นว่าแบบสอบถามที่ 2 สามารถช่วยให้ท่านตอบคำถามได้ง่ายกว่าแบบสอบถามที่ 1 อย่งปานกลาง

1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	1 ②	1 2 3 4 ⑤ 6 7 8 9
--	----------	-------------------

กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบเลขที่แบบสอบถามที่ท่านชอบมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ ในแต่ละเกณฑ์

เกณฑ์การตัดสินใจ	แบบสอบถามที่ชอบมากกว่า	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	① 2	1 2 3 4 ⑤ 6 7 8 9
2. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 ②	1 2 3 4 5 6 ⑦ 8 9
3. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	① 2	1 2 3 4 5 6 ⑦ 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเกณฑ์การตัดสินใจที่ท่านเห็นว่ามีค่าสำคัญมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ

เกณฑ์การตัดสินใจ	ระดับความแตกต่างของค่าสำคัญ
<input checked="" type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า ข. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากแบบสอบถามชุดแรกที่ได้รับการตอบรับจากทุกท่าน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง จากข้อมูลที่ได้รับการตอบรับกลับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการทำการวิจัย และใคร่ขอความกรุณาในการกรอกแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อเพิ่มในส่วนของรายละเอียดที่ยังขาดหายไป ดังรายละเอียด

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ ค. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง _____ หุ้นส่วน/ผู้จัดการ

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท Z จำกัด

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดด้วยย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

A แทน บริษัท A

B แทน บริษัท B

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การให้คะแนนความแตกต่างระหว่างคำพูดที่ใช้แทนความรู้สึกที่ท่านได้รับจากการให้บริการ โดยที่
 - คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
 - คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
 - คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
 - คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อยถึงปานกลาง
 - คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
 - คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด
 - คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคำพูดระหว่าง "ดีมาก" และ "ดี" ท่านรู้สึกว่ามีมีความแตกต่างกันเล็กน้อย จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

"ดีมาก" มีความแตกต่างกับ "ดี"

1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงถึงระดับความแตกต่าง
ระหว่างคำพูดทั้งสองที่แสดงในส่วนแรกของตาราง

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
"ดีมาก" กับ "ดี"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "พอใช้"	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 8 (9)
"ดี" กับ "พอใช้"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 8 (9)
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
"ต้องปรับปรุง" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

2. เป็นส่วนของการระบุระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความต้องการของลูกค้า "ประวัติความเป็นมาของบริษัท" ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อประวัติ
ความเป็นมาของบริษัท A ในระดับ "ดี" จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการของลูกค้า	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องคำตอบระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A			/		
	B		/			
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ ใช้ท่อ HDPE	A	/				
	B		/			
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของ ผลิตภัณฑ์ (Specification)	A		/			
	B		/			
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิต ภัณฑ์	A			/		
	B			/		
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A			/		
	B			/		
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่ง ซื้อ	A			/		
	B		/			

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A			/		
	B		/			
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A		/			
	B		/			
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A		/			
	B		/			
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A		/			
	B			/		
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A			/		
	B		/			

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับบริการ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
12. การบริการที่รวดเร็ว	A			/		
	B			/		
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A			/		
	B		/			
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A			/		
	B		/			
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A		/			
	B		/			
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A		/			
	B		/			

A

A CO.,LTD.

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 20 เดือน มกราคม 2543

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ.ง. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ฝ่ายชาย _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท XX จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดด้วยชื่อใช้แทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A หมายถึง บริษัท ตัวอย่าง ที่ดำเนินการวิจัย
- B หมายถึง บริษัท คู่แข่งรายที่ 1

ในคำถามนี้ จะพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ที่ได้รับ การพิจารณา จากผู้กรอกแบบสอบถาม โดยให้คะแนน

- | | | |
|---------------|---------|--|
| คะแนนระดับ 10 | หมายถึง | ดีที่สุด |
| คะแนนระดับ 9 | หมายถึง | ดีมาก |
| คะแนนระดับ 8 | หมายถึง | ระหว่างดีมากถึงค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 7 | หมายถึง | ค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 6 | หมายถึง | ระหว่างค่อนข้างดีถึงพอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึง | พอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึง | ระหว่างพอใช้ได้ถึงต้องปรับปรุงค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึง | ระหว่างต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วนถึงด่วนมาก |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก |

กรุณาทำเครื่องหมาย O ล้อมรอบคะแนนที่ท่านพิจารณาให้แก่บริษัท ของแต่ละหัวข้อคำถาม

ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ										
1 ประสิทธิภาพเป็นมาของบริษัท	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3 ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

บริการ (Service)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
12. การบริการที่รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
13. สุภาพและเจียมใจเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

รายละเอียด :

คำถามนี้ มีเป้าหมายในการพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ในการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลหรือผลต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน แบ่งการพิจารณาออกเป็นระดับคะแนนความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจเป็น 9 ระดับ ได้แก่

คะแนนระดับ 9	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนนระดับ 8	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด
คะแนนระดับ 7	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมาก
คะแนนระดับ 6	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก
คะแนนระดับ 5	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนระดับ 4	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง
คะแนนระดับ 3	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 2	หมายถึง	สำคัญอยู่ระหว่างไม่มีผลต่อการตัดสินใจถึงค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 1	หมายถึง	ไม่มีความสำคัญและไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมคะแนนความสำคัญที่ท่านพิจารณาให้ในแต่ละข้อ

รายละเอียด		ระดับคะแนนความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ								
ข้อมูลและ สารสนเทศ (Information)	1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	2. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	3. การทราบถึงข้อมูลทางวิศวกรรม และมาตรฐานต่างๆ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	4. ราคาและอัตราส่วนลด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	5. ปริมาณสินค้าคงคลัง	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	6. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
สินค้าและ ผลิตภัณฑ์ (Product)	7. จำหน่ายในราคาที่น่าพอใจ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	8. สินค้าคุณภาพดี	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	9. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10. มีให้เลือกได้หลากหลาย(ครบวงจร)	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	11. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้ว ไม่ต้องรอนาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
บริการ (Service)	12. บริการรวดเร็วที่สุด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอได้รวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	14. แนะนำการแก้ไขปัญหาและการเลือกใช้ที่เหมาะสม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	15. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	16. จัดส่งผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 20 เดือน มกราคม 2543

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณง. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ฝ่ายขาย _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท XX จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A แทน บริษัท A
- B แทน บริษัท B
- C แทน ความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดที่ท่านกำหนดไว้

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยให้คะแนนความแตกต่าง

- คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
- คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
- คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
- คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
- คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
- คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อยถึงปานกลาง
- คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
- คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด
- คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเกี่ยวกับ "กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ" บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจได้มากกว่าบริษัท B อย่างปานกลาง, บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้เท่ากับ(ไม่มี ความแตกต่าง) กับความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้ และบริษัท B สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้น้อยกว่าความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้ปานกลาง จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	(A) B	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
	A (C)	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	(A) B	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A (B)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	(A) B	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A (B)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A B	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A B	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของ บริษัท (Product)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	<input type="radio"/> A B	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A <input type="radio"/> B	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	<input type="radio"/> A B	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	<input type="radio"/> A B	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถามที่ 2 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อคำถาม

บริการ (Service)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
12. การบริการที่รวดเร็ว	<input checked="" type="radio"/> A B	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A <input checked="" type="radio"/> B	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A B	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A B	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีส่วนต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 2 3 4 5 6 7 8 <input checked="" type="radio"/> 9
<input checked="" type="radio"/> ข. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	1 2 3 4 5 6 7 8 <input checked="" type="radio"/> 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การบริการ (Service)	
ก. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การบริการ (Service)	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคา	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
ข. คุณภาพ	
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคา	1 2 3 4 5 6 7 8 <input checked="" type="radio"/> 9
ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
<input checked="" type="radio"/> ก. คุณภาพ	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	
ก. พนักงานของบริษัท	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	
ก. พนักงานของบริษัท	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การจัดส่ง	
ก. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. การจัดส่ง	

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ประวัติและผลงานที่ผ่านมา	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9
<input type="radio"/> ข. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	
<input type="radio"/> ก. ราคาและอัตราส่วนลด	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	
ก. ราคาและอัตราส่วนลด	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
<input type="radio"/> ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9
<input type="radio"/> ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	
ก. สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 4 <input type="radio"/> 5 6 7 8 9
<input type="radio"/> ข. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	
ก. มีให้เลือกได้หลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 3 4 5 6 7 8 <input type="radio"/> 9
<input type="radio"/> ข. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	
ก. บริการที่รวดเร็ว	1 2 3 4 5 <input type="radio"/> 6 7 8 9
<input type="radio"/> ข. สรุปราคาและเงื่อนไขที่เสนอได้รวดเร็ว	
<input type="radio"/> ก. รวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 2 3 4 5 6 <input type="radio"/> 7 8 9
ข. ผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้สึกที่ท่านมีต่อแบบสอบถามที่ 1 และแบบสอบถามที่ 2

สำหรับท่านผู้กรอกแบบสอบถามท่านคิดว่าท่านชอบแบบสอบถามที่ 1 หรือแบบสอบถามที่ 2 มากกว่าเพราะเหตุใด ?

มีความคล้ายคลึงกันทั้งสองแบบ แต่แบบที่ 2 ใช้การเปรียบเทียบเข้ามาช่วยทำให้ตอบได้ง่ายในขณะที่แบบที่ 1 มีจำนวนน้อยกว่าทำให้ใช้เวลาในการตอบน้อยกว่า

รายละเอียด :

ในส่วนนี้จะทำการเปรียบเทียบความชอบในแต่ละเกณฑ์การตัดสินใจ

ตัวอย่าง :

ท่านเห็นว่าแบบสอบถามที่ 2 สามารถช่วยให้ท่านตอบคำถามได้ง่ายกว่าแบบสอบถามที่ 1 อย่างปานกลาง

1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	1 (2)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
--	------------	---------------------

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเลขที่แบบสอบถามที่ท่านชอบมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ ในแต่ละเกณฑ์

เกณฑ์การตัดสินใจ	แบบสอบถามที่ชอบมากกว่า	ระดับความแตกต่างของความสำเร็จ
1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	1 (2)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
2. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 (2)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
3. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	(1) 2	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9

แบบสอบถามที่ 3

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเกณฑ์การตัดสินใจที่ท่านเห็นว่ามีค่าสำคัญมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ

เกณฑ์การตัดสินใจ	ระดับความแตกต่างของค่าสำคัญ
<input checked="" type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า ข. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากแบบสอบถามชุดแรกที่ได้รับการตอบรับจากทุกท่าน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง จากข้อมูลที่ได้รับการตอบรับกลับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการทำการวิจัย และใคร่ขอความกรุณาในการกรอกแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อเพิ่มในส่วนของรายละเอียดที่ยังขาดหายไป ดังรายละเอียด

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ น. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ฝ่ายชาย _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท XX จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

A แทน บริษัท A

B แทน บริษัท B

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การให้คะแนนความแตกต่างระหว่างคำพูดที่ใช้แทนความรู้สึกที่ท่านได้รับจากการให้บริการ โดยที่
 - คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
 - คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
 - คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
 - คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง
 - คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
 - คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด
 - คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคำพูดระหว่าง "ดีมาก" และ "ดี" ท่านรู้สึกว่ามีมีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อย จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

"ดีมาก" มีความแตกต่างกับ "ดี"

1 2 ③ 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงถึงระดับความแตกต่าง
ระหว่างคำพูดทั้งสองที่แสดงในส่วนแรกของตาราง

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
"ดีมาก" กับ "ดี"	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "พอใช้"	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 8 (9)
"ดี" กับ "พอใช้"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
"ต้องปรับปรุง" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9

2. เป็นส่วนของการระบุระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความต้องการของลูกค้า "ประวัติความเป็นมาของบริษัท" ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อประวัติ
ความเป็นมาของบริษัท A ในระดับ "ดี" จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการของลูกค้า	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องคำตอบตามระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			
	B		/			
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ ใช้ท่อ HDPE	A			/		
	B		/			
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของ ผลิตภัณฑ์ (Specification)	A			/		
	B			/		
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิต ภัณฑ์	A			/		
	B		/			
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A		/			
	B		/			
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่ง ซื้อ	A		/			
	B		/			

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A		/			
	B		/			
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	/				
	B	/				
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A		/			
	B	/				
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	/				
	B		/			
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A		/			
	B		/			

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับบริการ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
12. การบริการที่รวดเร็ว	A		/			
	B			/		
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A		/			
	B		/			
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A	/				
	B		/			
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	/				
	B	/				
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A		/			
	B		/			

A

A CO.,LTD.

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ 2543

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ จ. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท YY จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อใช้แทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A หมายถึง บริษัท ตัวอย่าง ที่ดำเนินการวิจัย
- B หมายถึง บริษัท คู่แข่งรายที่ 1

ในคำถามนี้ จะพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ที่ได้รับการพิจารณา จากผู้กรอกแบบสอบถาม โดยให้คะแนน

- | | | |
|---------------|---------|--|
| คะแนนระดับ 10 | หมายถึง | ดีที่สุด |
| คะแนนระดับ 9 | หมายถึง | ดีมาก |
| คะแนนระดับ 8 | หมายถึง | ระหว่างดีมากถึงค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 7 | หมายถึง | ค่อนข้างดี |
| คะแนนระดับ 6 | หมายถึง | ระหว่างค่อนข้างดีถึงพอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 5 | หมายถึง | พอใช้ได้ |
| คะแนนระดับ 4 | หมายถึง | ระหว่างพอใช้ได้ถึงต้องปรับปรุงค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 3 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วน |
| คะแนนระดับ 2 | หมายถึง | ระหว่างต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วนถึงด่วนมาก |
| คะแนนระดับ 1 | หมายถึง | ต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก |

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบคะแนนที่ท่านพิจารณาให้แก่ละบริษัท ของแต่ละหัวข้อคำถาม

ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในการบริการ										
1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3 ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Information)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต่อรอนาน	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

บริการ (Service)	ระดับความพอใจที่ได้รับการตอบสนองในบริการ										
12. การบริการที่รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	B	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

รายละเอียด :

คำถามนี้ มีเป้าหมายในการพิจารณาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

ในการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลหรือผลต่อการตัดสินใจซื้อของท่าน แบ่งการพิจารณาออกเป็นระดับคะแนนความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจเป็น 9 ระดับ ได้แก่

คะแนนระดับ 9	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด
คะแนนระดับ 8	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด
คะแนนระดับ 7	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจมาก
คะแนนระดับ 6	หมายถึง	สำคัญมากและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก
คะแนนระดับ 5	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง
คะแนนระดับ 4	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ระหว่างค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง
คะแนนระดับ 3	หมายถึง	สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 2	หมายถึง	สำคัญอยู่ระหว่างไม่มีผลต่อการตัดสินใจถึงค่อนข้างน้อย
คะแนนระดับ 1	หมายถึง	ไม่มีความสำคัญและไม่มีผลต่อการตัดสินใจ

กรุณาทำเครื่องหมาย O ล้อมคะแนนความสำคัญที่ท่านพิจารณาให้ในแต่ละข้อ

รายละเอียด		ระดับคะแนนความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ								
ข้อมูลและ สารสนเทศ (Information)	1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	2. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	3. การทราบถึงข้อมูลทางวิศวกรรม และมาตรฐานต่างๆ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	4. ราคาและอัตราส่วนลด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	5. ปริมาณสินค้าคงคลัง	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	6. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
สินค้าและ ผลิตภัณฑ์ (Product)	7. จำหน่ายในราคาที่น่าพอใจ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	8. สินค้าคุณภาพดี	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	9. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10. มีให้เลือกได้หลากหลาย(ครบวงจร)	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	11. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้ว ไม่ต้องรอนาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
บริการ (Service)	12. บริการรวดเร็วที่สุด	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	13. สรุปราคาและเงื่อนไขเสนอได้รวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	14. แนะนำการแก้ไขปัญหาและการเลือกใช้ได้เหมาะสม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	15. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	16. จัดส่งผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1

แบบสอบถาม (Questionnaire)

วันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ 2543

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ จ. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท YY จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A แทน บริษัท A
- B แทน บริษัท B
- C แทน ความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดที่ท่านกำหนดไว้

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยให้คะแนนความแตกต่าง

- คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
- คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
- คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
- คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
- คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
- คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อยถึงปานกลาง
- คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
- คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด
- คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเกี่ยวกับ "กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ" บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจได้มากกว่าบริษัท B อย่างปานกลาง, บริษัท A สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้เท่ากับ(ไม่มีความแตกต่าง) กับความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้ และบริษัท B สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ท่านได้น้อยกว่าความพึงพอใจสูงสุดที่ท่านตั้งไว้อย่างปานกลาง จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	(A) B	1	2	3	4	(5)	6	7	8	9
	A (C)	(1)	2	3	4	5	6	7	8	9
	B (C)	1	2	3	4	(5)	6	7	8	9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ (Information)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	(A) B	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
	A (C)	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ท่อ HDPE	A (B)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของผลิตภัณฑ์ (Specification)	(A) B	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
	A (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิตภัณฑ์	A B	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	B C	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	(A) B	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
	A (C)	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่งซื้อ	(A) B	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
	A C	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
	B (C)	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของ บริษัท (Product)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	<input type="radio"/> A B	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 2 <input type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	<input type="radio"/> A B	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A B	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B C	<input type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	<input type="radio"/> A B	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	A <input type="radio"/> C	1 <input type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input type="radio"/> C	1 2 3 <input type="radio"/> 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบบริษัทที่ท่านพึงพอใจมากกว่าและระดับความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อคำถาม

บริการ (Service)	เปรียบเทียบ	ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจ
12. การบริการที่รวดเร็ว	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
13. สุภาพราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A B	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	A C	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
	B C	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	<input checked="" type="radio"/> A B	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	A <input checked="" type="radio"/> C	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
	B <input checked="" type="radio"/> C	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) <input checked="" type="radio"/> ข. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) <input checked="" type="radio"/> ข. การบริการ (Service)	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product) ข. การบริการ (Service)	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท <input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท <input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ <input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ราคา ข. คุณภาพ	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ราคา ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. คุณภาพ ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. พนักงานของบริษัท <input checked="" type="radio"/> ข. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ก. พนักงานของบริษัท <input checked="" type="radio"/> ข. การจัดส่ง	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ก. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า <input checked="" type="radio"/> ข. การจัดส่ง	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทมากกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ก. ประวัติและผลงานที่ผ่านมา ข. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. มีให้เลือกได้หลากหลาย (ครบวงจร) ข. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. บริการที่รวดเร็ว ข. สรุปราคาและเงื่อนไขที่เสนอได้รวดเร็ว	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. รวดเร็วและตรงตามนัดหมาย ข. ผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้สึกที่ท่านมีต่อแบบสอบถามที่ 1 และแบบสอบถามที่ 2

สำหรับท่านผู้กรอกแบบสอบถามท่านคิดว่าท่านชอบแบบสอบถามที่ 1 หรือแบบสอบถามที่ 2 มากกว่า เพราะเหตุใด ?

แบบที่ 1 เพราะเข้าใจได้ง่ายกว่า และสามารถให้ตอบความรู้สึกของผู้ประเมินได้ใกล้เคียงมากกว่าและใช้เวลาในการตอบคำถามน้อยกว่า

รายละเอียด :

ในส่วนนี้จะทำการเปรียบเทียบความชอบในแต่ละเกณฑ์การตัดสินใจ

ตัวอย่าง :

ท่านเห็นว่าแบบสอบถามที่ 2 สามารถช่วยให้ท่านตอบคำถามได้ง่ายกว่าแบบสอบถามที่ 1 อย่างปานกลาง

1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	1	<input checked="" type="radio"/> 2	1 2 3 4	<input checked="" type="radio"/> 5	6 7 8 9
--	---	------------------------------------	---------	------------------------------------	---------

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเลขที่แบบสอบถามที่ท่านชอบมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ ในแต่ละเกณฑ์

เกณฑ์การตัดสินใจ	แบบสอบถามที่ชอบมากกว่า	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
1. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า	<input checked="" type="radio"/> 1 2	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
2. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	<input checked="" type="radio"/> 1 2	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
3. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	<input checked="" type="radio"/> 1 2	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9

แบบสอบถามที่ 3

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบเกณฑ์การตัดสินใจที่ท่านเห็นว่ามีความสำคัญมากกว่า และระดับความแตกต่างของความชอบ

เกณฑ์การตัดสินใจ	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
<input checked="" type="radio"/> ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า ข. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบได้ง่ายกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. เป็นแบบสอบถามที่ช่วยให้สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความรู้สึกมากกว่า <input checked="" type="radio"/> ข. เป็นแบบสอบถามที่กระชับใช้เวลาในการตอบน้อย	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากแบบสอบถามชุดแรกที่ได้รับการตอบรับจากทุกท่าน ข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง จากข้อมูลที่ได้รับการตอบรับกลับ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการทำการวิจัย และใคร่ขอความกรุณาในการกรอกแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อเพิ่มในส่วนของรายละเอียดที่ยังขาดหายไป ดังรายละเอียด

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ จ. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท บริษัท YY จำกัด _____

- ตัวแทนจำหน่าย (Agency) ผู้เสนองาน / ประมูลงานโครงการ (Project bidder)
- บริษัทออกแบบ (Designer) บริษัทที่ปรึกษา (Consultant)
- อื่นๆ โปรดระบุ _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวย่อแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

A แทน บริษัท A

B แทน บริษัท B

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การให้คะแนนความแตกต่างระหว่างคำพูดที่ใช้แทนความรู้สึกที่ท่านได้รับจากการให้บริการ โดยที่
 - คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
 - คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
 - คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
 - คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง
 - คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
 - คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด
 - คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคำพูดระหว่าง "ดีมาก" และ "ดี" ท่านรู้สึกว่ามี ความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อย จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

"ดีมาก" มีความแตกต่างกับ "ดี"

1 2 ③ 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงถึงระดับความแตกต่าง
ระหว่างคำพูดทั้งสองที่แสดงในส่วนแรกของตาราง

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
"ดีมาก" กับ "ดี"	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "พอใช้"	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 8 (9)
"ดี" กับ "พอใช้"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
"ต้องปรับปรุง" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9

2. เป็นส่วนของการระบุระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความต้องการของลูกค้า "ประวัติความเป็นมาของบริษัท" ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อประวัติ
ความเป็นมาของบริษัท A ในระดับ "ดี" จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการของลูกค้า	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องคำตอบระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท	A		/			
	B		/			
2. ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ ใช้ท่อ HDPE	A		/			
	B		/			
3. ข้อกำหนดทางวิศวกรรมของ ผลิตภัณฑ์ (Specification)	A	/				
	B		/			
4. ราคาและอัตราส่วนลดของผลิต ภัณฑ์	A		/			
	B		/			
5. ปริมาณสินค้าในสต็อก	A	/				
	B			/		
6. กำหนดการส่งสินค้าหลังจากสั่ง ซื้อ	A	/				
	B			/		

แบบสอบถามที่ 4 ต่อ

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
7. ราคาที่น่าพึงพอใจ	A		/			
	B		/			
8. ผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพ	A	/				
	B	/				
9. ผลิตตามมาตรฐานสากล	A	/				
	B		/			
10. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายรูปแบบ	A	/				
	B			/		
11. สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	A		/			
	B			/		

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับบริการ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
12. การบริการที่รวดเร็ว	A		/			
	B			/		
13. สุภาพราคาและเงื่อนไขเสนอลูกค้าให้รวดเร็ว	A		/			
	B			/		
14. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา	A		/			
	B		/			
15. จัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามนัด	A	/				
	B			/		
16. จัดส่งสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	A		/			
	B		/			

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามและข้อมูลในส่วนของทีมงาน

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ อี. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

คำถามในส่วนนี้จัดทำขึ้นเพื่อเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์ที่มีผลต่อลำดับความสำคัญของความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วย

1. น้ำหนักความสำคัญของความต้องการของลูกค้า เป็นส่วนของน้ำหนักความสำคัญที่ลูกค้าให้แก่ความต้องการของลูกค้าแต่ลำตัว
2. จุดขาย เป็นส่วนที่ทีมงานพิจารณาว่าความต้องการของลูกค้าตัวใดเป็นจุดขาย
3. ความสามารถในการปรับปรุง เป็นส่วนที่ทีมงานพิจารณาว่าความต้องการของลูกค้าแต่ละตัวจะสามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าได้มากหรือน้อย

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบสิ่งที่ท่านเห็นว่าสำคัญกว่า และระดับความแตกต่างของความสำคัญ

ก. น้ำหนักความสำคัญของลูกค้า	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. จุดขาย	
ก. น้ำหนักความสำคัญของลูกค้า	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ข. ความสามารถในการปรับปรุง	
<input checked="" type="radio"/> ก. จุดขาย	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ข. ความสามารถในการปรับปรุง	

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ จิ. นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

ในส่วนนี้เป็นการพิจารณาถึงจุดขาย โดยในขั้นต้นจะทำการระบุว่าความต้องการของลูกค้า
ค่าใดบ้างที่เป็นจุดขาย

กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่าเป็นจุดขาย

- _____ ประวัติและผลงาน
- _____ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- _____ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- _____ / ราคาและอัตราส่วนลด
- _____ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- _____ / กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- _____ / จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- _____ / สินค้าคุณภาพดี
- _____ ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- _____ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- _____ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- _____ / บริการรวดเร็ว
- _____ สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- _____ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ / จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ. อ. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

ในส่วนนี้เป็นการระบุความแตกต่างของจุดขาย ซึ่งในขั้นนี้จะพิจารณาความต้องการของลูกค้าทุกตัวที่ไม่ใช่จุดขายเสริมเหมือนว่าเป็นตัวเดียว แล้วทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง

โดยให้คะแนนความแตกต่าง

คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด

คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด

คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบความต้องการของลูกค้าที่เป็นจุดขายมากกว่า และระดับความแตกต่างของจุดขาย

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ราคาและอัตราส่วนลด	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ข. ความต้องการของลูกค้าที่ไม่ใช่จุดขาย	
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ข. ความต้องการของลูกค้าที่ไม่ใช่จุดขาย	
ก. จำหน่ายในราคาที่น่าพอใจ	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ข. ความต้องการของลูกค้าที่ไม่ใช่จุดขาย	
ก. สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ข. ความต้องการของลูกค้าที่ไม่ใช่จุดขาย	

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. บริการรวดเร็ว ข. ความต้องการของลูกค้าที่ไม่ใช่จุดขาย	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย ข. ความต้องการของลูกค้าที่ไม่ใช่จุดขาย	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. บริการรวดเร็ว	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. บริการรวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ก. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ ข. สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ ข. บริการรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ก. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ ข. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. บริการรวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. บริการรวดเร็ว ข. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ อี. นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

ในส่วนนี้เป็นการเปรียบเทียบความสามารถในการปรับปรุงได้ของปัจจัยต่างๆ ซึ่งผู้กรอกแบบสอบถามพิจารณาว่าปัจจัยใดที่ทางบริษัทสามารถที่จะปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่ายกว่า

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความสำคัญที่แตกต่าง โดยให้คะแนนความแตกต่าง

คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด

คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด

คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

ทำการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" กับปัจจัย "สินค้าและบริการ" ท่านรู้สึก
ว่าปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" สามารถปรับปรุงได้ง่ายกว่าปัจจัย "สินค้าและบริการ" มีความแตกต่างกัน
อย่างปานกลาง ท่านจะสามารถกรอกแบบสอบถามได้เป็น

ค. ข้อมูลและสารสนเทศ	1 2 3 4 5 6 7 8 9
ง. สินค้าและบริการ	

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่าสามารถปรับปรุงได้ง่ายกว่า และระดับความแตกต่างของความยากในการปรับปรุง ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ค. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) ง. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ค. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) ง. การบริการ (Service)	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ค. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product) ง. การบริการ (Service)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ค. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ง. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ค. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ง. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ค. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ง. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ค. ราคา ง. คุณภาพ	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ค. ราคา ง. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ค. คุณภาพ ง. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ค. พนักงานของบริษัท ง. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
ค. พนักงานของบริษัท ง. การจัดส่ง	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ค. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า ง. การจัดส่ง	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสำคัญ
ค. ประวัติและผลงานที่ผ่านมา ง. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการทำงาน	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ค. ราคาและอัตราส่วนลด ง. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ค. ราคาและอัตราส่วนลด ง. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ค. ปริมาณสินค้าคงคลัง ง. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ค. สินค้าคุณภาพดี ง. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	(1) 2 3 4 5 6 7 8 9
ค. มีให้เลือกได้หลากหลาย (ครบวงจร) ง. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ค. บริการที่รวดเร็ว ง. สรุปราคาและเงื่อนไขที่เสนอได้รวดเร็ว	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ค. รวดเร็วและตรงตามนัดหมาย ง. ผลิตภัณฑ์ถูกต้องครบถ้วนไม่เสียหาย	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ จี. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

คำถามนี้ประกอบไปด้วยรายชื่อผู้ประกอบการประเภทเดียวกันกับบริษัทฯ โดยกำหนดตัวอย่างแทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

A แทน บริษัท A

B แทน บริษัท B

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความพึงพอใจที่แตกต่างที่ท่านรู้สึกจากการได้รับบริการจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านี้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การให้คะแนนความแตกต่างระหว่างคำพูดที่ใช้แทนความรู้สึกที่ท่านได้รับจากการให้บริการ โดยที่
 - คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด
 - คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก
 - คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก
 - คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง
 - คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อยถึงปานกลาง
 - คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย
 - คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด
 - คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคำพูดระหว่าง "ดีมาก" และ "ดี" ท่านรู้สึกว่ามี ความแตกต่างกันอย่างเล็กน้อย จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

"ดีมาก" มีความแตกต่างกับ "ดี"

1 2 ③ 4 5 6 7 8 9

กรุณาทำเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบตัวเลขที่แสดงถึงระดับความแตกต่าง
ระหว่างคำพูดทั้งสองที่แสดงในส่วนแรกของตาราง

เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
"ดีมาก" กับ "ดี"	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "พอใช้"	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
"ดีมาก" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 8 (9)
"ดี" กับ "พอใช้"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
"ดี" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 7 (8) 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุง"	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
"พอใช้" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
"ต้องปรับปรุง" กับ "ต้องปรับปรุงอย่างมาก"	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

2. เป็นส่วนของการระบุระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ตัวอย่าง :

เมื่อพิจารณาความต้องการเชิงเทคนิค "ความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อ" ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อของบริษัท A ในระดับ "ดี" จะสามารถให้ค่าในแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการของลูกค้า	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
ความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อ	A		/			

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องคำตอบระดับความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริษัททั้งสอง

ความต้องการของลูกค้า เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	บริษัท	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง อย่างมาก
1. ความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อ	A		/			
	B		/			
2. การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ	A			/		
	B		/			
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	A			/		
	B		/			
4. การเสนออัตราส่วนลด	A			/		
	B		/			
5. ผลิตสินค้าได้ภายในขอบเขตควบคุม	A		/			
	B		/			
6. อัตราการส่งคือสินค้า	A		/			
	B		/			
7. เวลาในการตรวจสอบข้อมูลกับคลังสินค้า	A		/			
	B			/		
8. การประเมินระยะเวลาพร้อมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	A		/			
	B			/		
9. การเสนอเงื่อนไขการชำระเงิน	A			/		
	B		/			
10. อัตราการยกเลิกการสั่งซื้อ	A		/			
	B			/		
11. อัตราการโทรตามทวงสินค้า	A		/			
	B		/			
12. อัตราความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า	A			/		
	B		/			

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ อี. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

ในส่วนนี้เป็นการหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเชิงเทคนิคและความต้องการของลูกค้า
ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนของการระบุว่าความต้องการของลูกค้าใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่
พิจารณาอยู่

ตัวอย่าง :

พิจารณาถึงความต้องการเชิงเทคนิค "การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ" มีความสัมพันธ์
กับความต้องการของลูกค้า "ประวัติและผลงาน" "ราคาและอัตราส่วนลด" และ "ได้มาตรฐานสากลซึ่ง
เป็นที่ยอมรับ" ท่านผู้กรอกแบบสอบถามจะสามารถกรอกแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ

- _____ / ประวัติและผลงาน
- _____ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- _____ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- _____ / ราคาและอัตราส่วนลด
- _____ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- _____ กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- _____ จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- _____ สินค้าคุณภาพดี
- _____ / ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- _____ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- _____ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- _____ บริการรวดเร็ว
- _____ สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- _____ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ

- / ประสิทธิภาพและผลงาน
- / ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- / ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- / ราคาและอัตราส่วนลด
- ปริมาณสินค้าคงคลัง
- กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- สินค้าคุณภาพดี
- / ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- / มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- บริการรวดเร็ว
- สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- / แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : เวลาในการตรวจสอบข้อมูลกับคลังสินค้า

- ประสิทธิภาพและผลงาน
- ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- ราคาและอัตราส่วนลด
- / ปริมาณสินค้าคงคลัง
- / กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- สินค้าคุณภาพดี
- ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- / บริการรวดเร็ว
- / สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : การประเมินระยะเวลาพร้อมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

- ประวัติและผลงาน
- ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- ราคาและอัตราส่วนลด
- ปริมาณสินค้าคงคลัง
- / กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- สินค้าคุณภาพดี
- ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- / สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- / บริการรวดเร็ว
- / สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : การเสนออัตราส่วนลด

- ประวัติและผลงาน
- ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- / ราคาและอัตราส่วนลด
- ปริมาณสินค้าคงคลัง
- กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- / จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- สินค้าคุณภาพดี
- ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- / บริการรวดเร็ว
- / สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : การเสนอเงื่อนไขการชำระเงิน

- _____ ประวัติและผลงาน
- _____ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- _____ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- _____ ราคาและอัตราส่วนลด
- _____ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- _____ กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- _____ / จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- _____ สินค้าคุณภาพดี
- _____ ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- _____ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- _____ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- _____ / บริการรวดเร็ว
- _____ / สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- _____ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : อัตราการส่งคืนสินค้า

- _____ ประวัติและผลงาน
- _____ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- _____ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- _____ ราคาและอัตราส่วนลด
- _____ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- _____ กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- _____ จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- _____ / สินค้าคุณภาพดี
- _____ / ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- _____ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- _____ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- _____ บริการรวดเร็ว
- _____ สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- _____ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ / จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ / ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : การผลิตสินค้าได้ภายในขอบเขตการควบคุม

- ประวัติและผลงาน
- ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- / ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- ราคาและอัตราส่วนลด
- ปริมาณสินค้าคงคลัง
- กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- / สินค้าคุณภาพดี
- / ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- / มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- บริการรวดเร็ว
- สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : อัตราการยกเลิกการสั่งซื้อสินค้าต่อบริษัท

- ประวัติและผลงาน
- ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- ราคาและอัตราส่วนลด
- ปริมาณสินค้าคงคลัง
- / กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- สินค้าคุณภาพดี
- ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- บริการรวดเร็ว
- สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- / จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

- _____ ประวัติและผลงาน
- ___ / ___ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- ___ / ___ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- ___ / ___ ราคาและอัตราส่วนลด
- ___ / ___ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- ___ / ___ กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- _____ จำหน่ายในราคาที่น่าพอใจ
- _____ สินค้าคุณภาพดี
- _____ ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- _____ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- _____ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- ___ / ___ บริการรวดเร็ว
- ___ / ___ สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- ___ / ___ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : ความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อ

- ___ / ___ ประวัติและผลงาน
- ___ / ___ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- ___ / ___ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- ___ / ___ ราคาและอัตราส่วนลด
- ___ / ___ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- _____ กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- ___ / ___ จำหน่ายในราคาที่น่าพอใจ
- ___ / ___ สินค้าคุณภาพดี
- ___ / ___ ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- ___ / ___ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- ___ / ___ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- ___ / ___ บริการรวดเร็ว
- ___ / ___ สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- ___ / ___ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

กรุณาใส่เครื่องหมาย / หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : อัตราการโทรตามทวงสินค้า

- _____ ประวัติและผลงาน
- _____ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- _____ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- _____ ราคาและอัตราส่วนลด
- _____ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- _____ กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- _____ จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- _____ สินค้าคุณภาพดี
- _____ ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- _____ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- _____ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- _____ บริการรวดเร็ว
- _____ สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- _____ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ / จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา : อัตราความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า

- _____ ประวัติและผลงาน
- _____ ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน
- _____ ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน
- _____ ราคาและอัตราส่วนลด
- _____ ปริมาณสินค้าคงคลัง
- _____ กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ
- _____ จำนวนในราคาที่น่าพอใจ
- _____ สินค้าคุณภาพดี
- _____ ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ
- _____ มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)
- _____ สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน
- _____ บริการรวดเร็ว
- _____ สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว
- _____ แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- _____ / จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย
- _____ / ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ อ. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

2. ในส่วนนี้เป็นการระบุความแตกต่างระหว่างระดับความสัมพันธ์ของความต้องการเชิงเทคนิคกับความต้องการของลูกค้าแต่ละตัวที่ได้ระบุว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณาในส่วนที่ 1 โดยการเปรียบเทียบเป็นคู่

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความสำคัญที่แตกต่าง โดยให้คะแนนความแตกต่าง

คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด

คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด

คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อยถึงปานกลาง

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างน้อยที่สุด

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

ความต้องการเชิงเทคนิค "การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ" มีความสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้า "ประวัติและผลงาน" และ "ราคาและอัตราส่วนลด" โดยที่ท่านเห็นว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่าง "ประวัติและผลงาน" กับ "การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ" สูงกว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง "ราคาและอัตราส่วนลด" กับ "การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ" เล็กน้อย จะสามารถกรอกแบบสอบถามได้เป็น

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา "การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ"	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ประวัติและผลงาน	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ข. ราคาและอัตราส่วนลด	

กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าความต้องการของลูกค้าที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณามากกว่า และระดับความแตกต่างของระดับความสัมพันธ์

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ประวัติและผลงาน ข. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ประวัติและผลงาน ข. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ประวัติและผลงาน ข. ราคาและอัตราส่วนลด	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ประวัติและผลงาน ข. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
ก. ประวัติและผลงาน ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ก. ประวัติและผลงาน ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 4 5 6 7 <input checked="" type="radio"/> 8 9
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน ข. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน ข. ราคาและอัตราส่วนลด	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน ข. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. ราคาและอัตราส่วนลด	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 <input checked="" type="radio"/> 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ก. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร) ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “เวลาในการตรวจสอบข้อมูลกับคลังสินค้า”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. บริการรวดเร็ว	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. บริการรวดเร็ว	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. บริการรวดเร็ว ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “การประเมินระยะเวลาพร้อมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ ข. บริการรวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้าหลังสั่งซื้อ (ข.) สรุปราคาและเงื่อนไขรวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน (ข.) บริการรวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน (ข.) สรุปราคาและเงื่อนไขรวดเร็ว	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. บริการรวดเร็ว (ข.) สรุปราคาและเงื่อนไขรวดเร็ว	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “การเสนออัตราส่วนลด”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ราคาและอัตราส่วนลด (ข.) จำนวนในราคาที่น่าพอใจ	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
(ก.) ราคาและอัตราส่วนลด ข. บริการรวดเร็ว	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
(ก.) ราคาและอัตราส่วนลด ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
(ก.) จำนวนในราคาที่น่าพอใจ ข. บริการรวดเร็ว	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
(ก.) จำนวนในราคาที่น่าพอใจ ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. บริการรวดเร็ว (ข.) สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “การเสนอเงื่อนไขการชำระเงิน”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ ข. บริการรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ก. จำนวนในราคาที่น่าพอใจ ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. บริการรวดเร็ว ข. (ข.) สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “อัตราการส่งคืนสินค้า”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ข. จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ข. (ข.) ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. (ก.) จัดส่งสินค้ารวดเร็วและตรงตามนัดหมาย ข. ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “การผลิตสินค้าได้ภายในขอบเขตการควบคุม”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. (ข.) สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. (ก.) สินค้าคุณภาพดี ข. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “การผลิตสินค้าได้ภายในขอบเขตการควบคุม”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. สินค้าคุณภาพดี	1 2 3 4 5 6 (7) 8 9
ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	
ก. ได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ข. มีให้เลือกหลากหลาย (ครบวงจร)	

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “อัตรายกเลิกการสั่งซื้อสินค้าต่อบริษัท”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. กำหนดการจัดส่งสินค้า	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ข. จัดส่งรวดเร็วและตรงตามนัดหมาย	

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ข. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ข. ราคาและอัตราส่วนลด	
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ข. บริการรวดเร็ว	
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 (2) 3 4 5 6 7 8 9
ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	
ก. ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ข. ราคาและอัตราส่วนลด	
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ข. บริการรวดเร็ว	
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “ความเร็วในการให้บริการลูกค้า”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. บริการรวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 3 4 5 (6) 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. บริการรวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. ปริมาณสินค้าคงคลัง ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. บริการรวดเร็ว ข. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9
ก. บริการรวดเร็ว ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 (4) 5 6 7 8 9
ก. สรุปราคาและเงื่อนไขได้รวดเร็ว ข. แก้ไขปัญหาและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9

ความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณา “อัตราความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า”	
เปรียบเทียบระหว่าง	ระดับความแตกต่าง
ก. จัดส่งรวดเร็วและตรงตามนัดหมาย ข. ถูกต้องครบถ้วนและไม่เสียหาย	1 2 (3) 4 5 6 7 8 9

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม :

ชื่อ _____ คุณ อ. _____ นามสกุล _____ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ _____

หน่วยงานต้นสังกัด / บริษัท A _____

รายละเอียด :

ในส่วนนี้เป็นการเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลูกค้า และความต้องการเชิงเทคนิค ตัวที่ 10 "ความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อ" โดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบเป็นลำดับขั้นเข้ามาช่วย

ในคำถามนี้จะพิจารณาถึงความสำคัญที่แตกต่าง โดยให้คะแนนความแตกต่าง

คะแนนระดับ 9 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากที่สุด

คะแนนระดับ 8 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมากถึงมากที่สุด

คะแนนระดับ 7 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมาก

คะแนนระดับ 6 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลางถึงมาก

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อยถึงปานกลาง

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความแตกต่างกันเล็กน้อย

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ตัวอย่าง :

ทำการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" กับปัจจัย "สินค้าและผลิตภัณฑ์" ท่านรู้สึก
ว่าปัจจัย "สินค้าและผลิตภัณฑ์" มีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคตัวที่ 10 "ความสำเร็จในการได้รับ
คำสั่งซื้อ" มากกว่าปัจจัย "ข้อมูลและสารสนเทศ" มีความแตกต่างกันอย่างปานกลาง ท่านจะสามารถกรอกแบบ
สอบถามได้เป็น

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ	1 2 3 4 (5) 6 7 8 9
(ข.) สินค้าและผลิตภัณฑ์	

กรุณาทำเครื่องหมาย ล้อมรอบปัจจัยที่ท่านเห็นว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่ 10 "ความสำเร็จในการได้รับคำสั่งซื้อ" มากกว่า และระดับความแตกต่างของระดับความสัมพันธ์ในแต่ละหัวข้อคำถาม

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสัมพันธ์
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) <input checked="" type="radio"/> ข. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product)	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) <input checked="" type="radio"/> ข. การบริการ (Service)	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ก. สินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Product) ข. การบริการ (Service)	1 2 3 <input checked="" type="radio"/> 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท <input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท <input checked="" type="radio"/> ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 5 6 7 8 9
ก. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข. ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	<input checked="" type="radio"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคา ข. คุณภาพ	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ก. ราคา ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	1 2 3 4 5 6 <input checked="" type="radio"/> 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ก. คุณภาพ ข. ความหลากหลายในผลิตภัณฑ์	1 2 3 4 5 <input checked="" type="radio"/> 6 7 8 9
<input checked="" type="radio"/> ก. พนักงานของบริษัท ข. การสนับสนุนทางเทคนิคและให้คำแนะนำต่อลูกค้า	1 2 <input checked="" type="radio"/> 3 4 5 6 7 8 9

ปัจจัย	ระดับความแตกต่างของความสัมพันธ์
ก. ประวัติและผลงานที่ผ่านมา ข. การให้ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และ การใช้งาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. ราคาและอัตราส่วนลด ข. ปริมาณสินค้าคงคลัง	1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. สินค้าคุณภาพดี ข. ผลิตได้มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับ	1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. มีให้เลือกได้หลากหลาย (ครบวงจร) ข. มีสินค้าในสต็อก สั่งซื้อแล้วไม่ต้องรอนาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9
ก. บริการที่รวดเร็ว ข. สรุปราคาและเงื่อนไขที่เสนอได้รวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9

ภาคผนวก ค.
คู่มือแสดงวิธีการใช้โปรแกรม

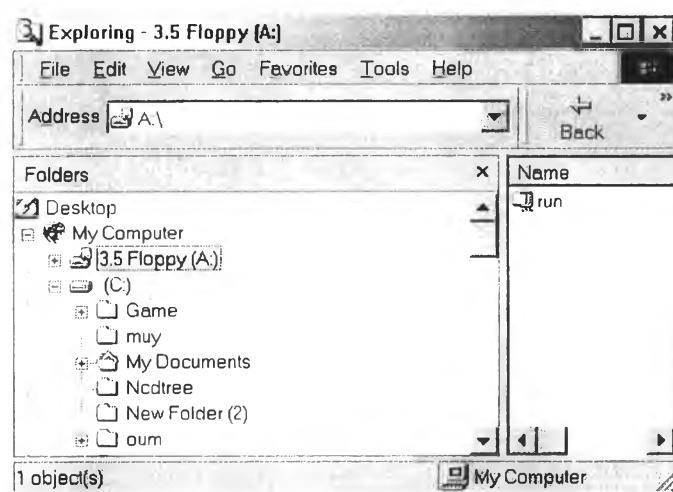
คู่มือการใช้โปรแกรม QFD with AHP

ความต้องการพื้นฐาน

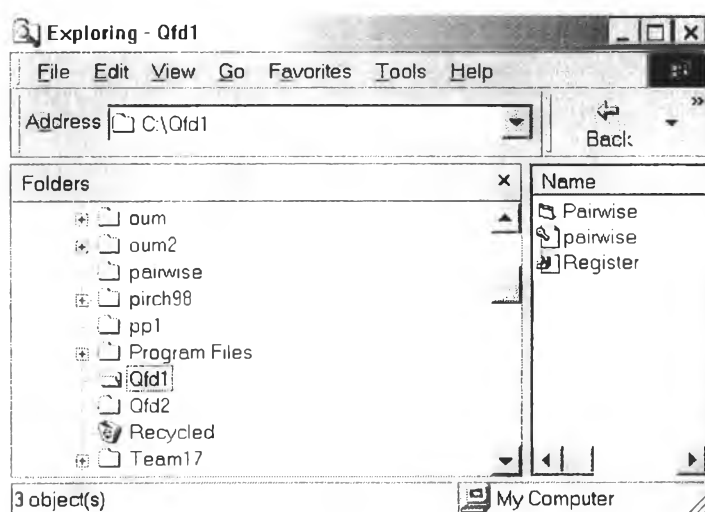
1. ระบบปฏิบัติการ Windows 9x
2. โปรแกรม Visual Basic version 6
3. โปรแกรม Win Zip
4. โปรแกรม Microsoft Access

ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรม

1. Double Click ที่ไฟล์ Run เพื่อติดตั้งโปรแกรม



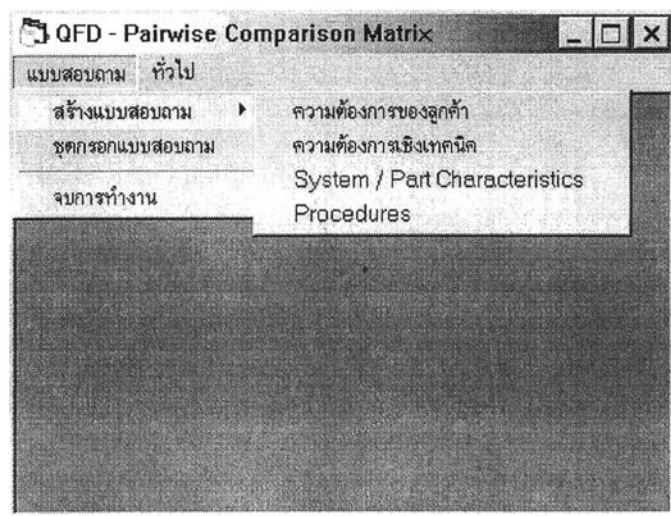
2. ได้ Directory ชื่อ Qfd1 ในครั้งแรกที่เริ่มใช้จะต้องเข้าไปลงทะเบียน โดย Double Click ที่ไฟล์ register หลังจากนั้นเข้าโปรแกรมโดย Double Click ที่ไฟล์ Pairwise



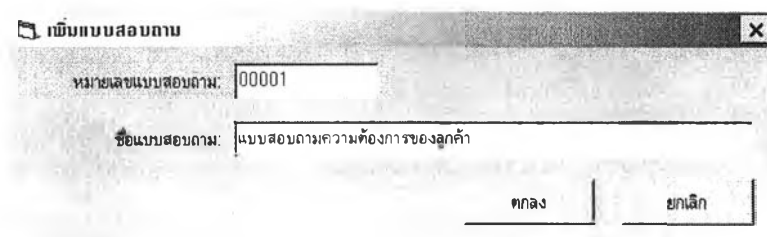
ขั้นตอนการใช้โปรแกรม

1. ส่วนของการบันทึกความต้องการของลูกค้า ความต้องการเชิงเทคนิค System/Part Characteristic และ Procedures

1. ทำการบันทึกความต้องการในระดับต่างๆ โดยเข้าไปที่ "แบบสอบถาม" แล้วเลือก "สร้างชุดแบบสอบถาม" และเลือกความต้องการที่จะทำการบันทึก



2. สำหรับความต้องการของลูกค้าจะแตกต่างจากความต้องการในระดับอื่น กล่าวคือจะให้ทำการบันทึกความต้องการเป็นระดับ กด "เพิ่ม" เพื่อเริ่มทำการบันทึกชุดความต้องการของลูกค้าชุดใหม่ จะปรากฏหน้าต่างเพื่อให้ระบุหมายเลข และชื่อ ของชุดความต้องการ เมื่อกรอกหมายเลขแบบสอบถามและชื่อ แล้วกด "ตกลง" เพื่อทำการบันทึกและสร้างความต้องการชุดใหม่



3. พิมพ์ความต้องการของลูกค้าในระดับที่ 1 ที่ละตัวแล้วกด "เพิ่มรายการ" จนครบทุกกลุ่มความต้องการ

4. Click ไปที่กลุ่มความต้องการในระดับที่ 1 แล้วพิมพ์ความต้องการในระดับที่ 2 ที่อยู่ในกลุ่มความต้องการในระดับที่ 1 กด "เพิ่มรายการ" และทำเช่นเดียวกันสำหรับความต้องการในระดับที่ 3 เมื่อเสร็จทุกระดับ กด "บันทึก" และ "จบการทำงาน"

5. สำหรับความต้องการอื่นๆ จะยังไม่มีกรแบ่งกลุ่มในขั้นตอนนี้ ทำการบันทึกความต้องการแต่ละส่วน โดยไปยังหน้าจอหลักแล้วเข้าไปที่ “แบบสอบถาม” เลือก “สร้างชุดแบบสอบถาม” แล้วเลือกความต้องการที่จะทำการบันทึก สำหรับความต้องการที่ยังไม่เคยบันทึก กด “เพิ่ม” จะปรากฏหน้าต่างเพื่อให้ระบุหมายเลขชุดและชื่อชุด เมื่อระบุหมายเลขและชื่อชุดแล้วเลือกหมายเลขชุดจาก List Box “หมายเลขแบบสอบถาม” ทำการระบุความต้องการ โดยพิมพ์ความต้องการไปที่ Text Box “หัวข้อ” แล้วกด “เพิ่มรายการ” เพื่อบันทึกความต้องการใน Text Box เข้าไป จนครบ กด “บันทึก” และ “จบการทำงาน” เพื่อกลับสู่หน้าจอหลัก

แบบสอบถามความต้องการเชิงเทคนิค

หมายเลขแบบสอบถาม: 00001 เพิ่ม ลบ แก้ไข

ชื่อแบบสอบถาม: แบบสอบถามความต้องการทางเทคนิค

การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ
 เวลาในการตรวจสอบข้อมูลกับคลังสินค้า
 การประเมินระยะเวลา ร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 การเสนออัตราส่วนลด
 การเสนอเงื่อนไขการชำระเงิน
 อัตราการส่งคืนสินค้า
 การผลิตสินค้าได้ภายในขอบเขตการควบคุม
 อัตราการยกเลิกการสั่งซื้อสินค้าก่อนริษา
 ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า
 ความสำเร็จในการรับคำสั่งซื้อ
 อัตราการโทรตามทางสินค้า
 อัตราความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า

หัวข้อ: ความสำเร็จในการรับคำสั่งซื้อ

เพิ่มรายการ ลบรายการ แก้ไข บันทึก จบการทำงาน

2. ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

กลับไปหน้าจอหลัก เข้าไปที่ “แบบสอบถาม” และเลือก “ชุดกรอกแบบสอบถาม” จะปรากฏหน้าต่างเพื่อให้เลือกชุดกรอกแบบสอบถาม สำหรับชุดกรอกแบบสอบถามชุดใหม่กด “เพิ่ม” จะปรากฏหน้าต่างเพื่อให้ทำการระบุหมายเลข และชื่อแบบสอบถาม หลังจากระบุหมายเลขและชื่อแบบสอบถามแล้ว กด “ตกลง” แล้วเลือกหมายเลขชุดกรอกแบบสอบถามที่ต้องการ กด “แก้ไข”

เลือกชุดความต้องการแต่ละระดับ ที่เกี่ยวข้องจากรายการ List Box ทั้ง 4 ตัว

3. ระบุจำนวนกลุ่มลูกค้า และจำนวนลูกค้าในแต่ละกลุ่ม โดยกด “เพิ่ม” เพื่อทำการเลือกกลุ่มลูกค้าและจำนวนลูกค้าในกลุ่มนั้น ซึ่งรายการของกลุ่มลูกค้าจะสามารถเพิ่ม-ลด ได้จากหน้าจอหลัก โดยเข้าไปที่ “ทั่วไป” และเลือก “กลุ่มลูกค้า”

4. ทำการเลือกรายชื่อบริษัทคู่แข่ง โดยกด “เพิ่ม” เพื่อเลือกชื่อบริษัทจากรายชื่อบริษัทคู่แข่ง ซึ่งสามารถ เพิ่ม-ลด รายชื่อของบริษัทคู่แข่งได้จากหน้าจอหลัก โดยเข้าไปที่ “ทั่วไป” และเลือก “บริษัทคู่แข่ง” และทำการระบุคำพูดที่จะใช้แทนระดับความรู้สึก โดยกด “เพิ่ม” (ตัวว่าง) เพื่อเพิ่มเติมคำพูดที่ใช้แทนระดับความรู้สึก

5. ระบุความต้องการของลูกค้าที่เป็นจุดขาย โดยกด “เพิ่ม” เพื่อเลือกความต้องการที่เป็นจุดขาย จากรายการความต้องการ

6. ขั้นต่อไปเป็นการจัดกลุ่มของความต้องการเชิงเทคนิค ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ บริการ และการขาย (ธุรกิจ) เลือกกลุ่มจาก List Box “ประเภทกลุ่มความต้องการ” แล้วกด “เพิ่ม” (ตัวบน) เพื่อเลือกความต้องการเชิงเทคนิคที่อยู่ในกลุ่มนั้นเข้าไปอยู่ในกลุ่ม จนกระทั่งความต้องการเชิงเทคนิคทุกตัวถูกจัดกลุ่มจนครบทุกตัว แล้วทำการระบุว่าความต้องการเชิงเทคนิคแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าตัวใดบ้าง โดยพิจารณาทีละกลุ่ม (เลือกทีละกลุ่มจาก List Box “ประเภทกลุ่มความต้องการ”) และพิจารณาความต้องการเชิงเทคนิคทีละตัว (Click ให้มีแถบสีขึ้นที่ความต้องการเชิงเทคนิคที่จะพิจารณา) แล้วกด “เพิ่ม” (ตัวล่าง) เพื่อเลือกความต้องการของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเชิงเทคนิคที่พิจารณาอยู่ ทำจนครบทุกตัว

ชุดกรอกแบบสอบถาม

หมายเลขชุดกรอกแบบสอบถาม: 00001

ชื่อชุดกรอกแบบสอบถาม: TAP

แบบสอบถาม | กลุ่มลูกค้า | บริษัทคู่แข่ง | จุดขาย | ความต้องการเชิงเทคนิค | ทีมงาน

ประเภทกลุ่มความต้องการ:

ผลิตภัณฑ์

ความต้องการเชิงเทคนิค:

การเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกค้ารับทราบ	▲	เพิ่ม
เวลาในการตรวจสอบข้อมูลกับคลังสินค้า	▬	
การประเมินระยะเวลาร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	▼	ลบ
การเสนออัตราส่วนลด		

ความต้องการของลูกค้า:

ประวัติและผลงาน	▲	เพิ่ม
ความรู้เบื้องต้นในตัวผลิตภัณฑ์และการใช้งาน	▬	
ข้อมูลทางวิศวกรรมและมาตรฐาน	▼	ลบ
ราคาและอัตราส่วนลด		

บันทึก | สร้าง | จบการทำงาน

7. ระบุจำนวนทีมงาน แล้วกด “บันทึก” เพื่อเก็บข้อมูล และ “สร้าง” เพื่อสร้างแบบสอบถาม กด “จบการทำงาน” เพื่อกลับสู่หน้าจอหลัก

ชุดกรอกแบบสอบถาม

หมายเลขชุดกรอกแบบสอบถาม: 00001

ชื่อชุดกรอกแบบสอบถาม: TAP

แบบสอบถาม | กลุ่มลูกค้า | บริษัทคู่แข่ง | จุดขาย | ความต้องการเชิงเทคนิค | ทีมงาน

จำนวนทีมงาน: 1

บันทึก | สร้าง | จบการทำงาน

ข้อควรระวัง

สำหรับการใส่รายละเอียดทั้งหมดที่ได้กล่าวมาจะต้องทำการตรวจสอบให้ถูกต้องครบถ้วน เพราะเป็นข้อมูลที่ต้องนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม และภายหลังจากกด "สร้าง" แล้ว หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ จะไม่สามารถไปปรับแก้แบบสอบถามที่สร้างไปแล้ว ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลจะต้องกด "สร้าง" ทุกครั้งเพื่อแก้ไขแบบสอบถาม และการกระทำดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่จะกล่าวถึงในลำดับต่อไปถูกลบและต้องเริ่มกรอกใหม่

ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ไปที่หน้าจอหลัก เข้าไปที่ “แบบสอบถาม” เลือก “ชุดกรอกแบบสอบถาม” จะปรากฏหน้าจอเพื่อให้เลือกหมายเลขชุดกรอกแบบสอบถาม แล้วกด “กรอกแบบสอบถาม”

กรณีที่มีความแตกต่างของความสำคัญของกลุ่มลูกค้า ทำการเปรียบเทียบความสำคัญของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ถ้าไม่มีความแตกต่างของกลุ่มลูกค้าไม่ต้องทำการเปรียบเทียบ

3. ทำการกรอกแบบสอบถามในส่วนของความต้องการของลูกค้า โดย
 - 3.1. เลือกกลุ่มลูกค้าจาก List Box “กลุ่มลูกค้า” และเลือกหมายเลขแบบสอบถามจาก List Box “แบบสอบถามชุดที่” จะปรากฏแบบสอบถามขึ้น
 - 3.2. เลือกไปที่คู่ที่จะทำการเปรียบเทียบ แล้วเลือกความต้องการที่สำคัญกว่าจาก List Box “เลือก” และเลือกระดับความแตกต่างจาก List Box “ค่าความสำคัญ” ตามข้อมูลที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม ทำจนครบทุกคู่ และครบทุกแบบสอบถาม

4. ทำการกรอกแบบสอบถามในส่วนของความสามารถในการปรับปรุง ซึ่งมีราย ละเอียดเช่นเดียวกับที่กล่าวไว้ในส่วนของการกรอกแบบสอบถามในส่วนของการความต้องการของลูกค้า
5. ส่วนของการประเมินความสามารถในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ทำได้โดยเลือก “แบบสอบถามจากลูกค้า” และการประเมินความสามารถในการสร้างความพึงพอใจเชิงเทคนิค ทำได้โดยเลือก “แบบสอบถามจากทีมงาน” ทั้งสองแบบมีหลักการเหมือนกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน
 - 5.1. การเปรียบเทียบค่าความรู้สึกที่ผู้กรอกแบบสอบถามมีต่อคำพูดที่ใช้แทนระดับความรู้สึก ทำการเลือกชุดแบบสอบถาม โดยเลือกกลุ่มลูกค้า และแบบสอบถามชุดที่ต้องการกรอก แล้วกด “การให้คะแนน”

จะปรากฏหน้าจอขึ้นมาเพื่อให้กรอกข้อมูลการเปรียบเทียบ ทำการเลือกระดับความแตกต่างตามความค่าที่ระบุในแบบสอบถาม จนครบทุกคู่ แล้วกด “จบการทำงาน”

- 5.2. กรอกค่าระดับความพึงพอใจของแต่ละบริษัท สำหรับความต้องการของลูกค้า/เชิงเทคนิค แต่ละตัวจนครบ โดยเลือกความต้องการที่จะพิจารณาจาก List Box "ความต้องการของลูกค้า/เชิงเทคนิค" Click ไปที่บริษัทที่พิจารณา แล้วเลือกค่าความพึงพอใจจาก List Box "คะแนน"

6. ทำการเปรียบเทียบจุดขาย จากที่ได้ทำการเลือกว่าความต้องการของลูกค้าใดบ้างที่เป็นจุดขาย โปรแกรมจะทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบเป็นคู่ เลือกไปที่คู่ที่จะพิจารณา แล้วตัวที่เป็นจุดขายมากกว่า พร้อมระบุระดับความแตกต่าง และเลือกความแตกต่างระหว่างจุดขายกับความต้องการของลูกค้าที่ไม่ใช่จุดขาย (ด้านล่าง)

7. การเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์ โดยเลือกเกณฑ์ที่สำคัญกว่าและระดับความแตกต่างของความสำคัญ

8. การเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการเชิงเทคนิค กับความต้องการของลูกค้า จากที่ได้ระบุไว้ในส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ว่าความต้องการเชิงเทคนิคแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าได้บ้าง โปรแกรมจะทำการสร้างแบบสอบถาม เลือกความต้องการเชิงเทคนิคที่จะทำการพิจารณาจาก List Box "ความต้องการเชิงเทคนิค" จะปรากฏแบบสอบถามขึ้นด้านล่าง พิจารณาที่ละคู่แล้วกรอกแบบสอบถามจนครบ ทำเช่นนี้ทุกความต้องการเชิงเทคนิค

9. เมื่อทำการกรอกแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว กด "คำนวณ" เพื่อให้โปรแกรมทำคำนวณค่า กดปุ่มกราฟต่างๆ เพื่อแสดงค่าจากการคำนวณ

สำหรับ Matrix ถัดไปรายละเอียดจะคล้ายกับส่วนที่ได้กล่าวมาจึงไม่ขอนำมาแสดงในที่นี้

ข้อควรระวัง

ก่อนทำการกดคำนวณ ควรตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลที่กรอกไปทั้งหมด เนื่องจากค่าที่ได้จะผิดเพี้ยนไปจากที่ควรจะเป็น

ประวัติผู้เขียน

นางสาวรุจเรข กาญจนรุจวิวัฒน์ เกิดเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2519 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2541 หลังจากนั้นได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2541

