

ภาคผนวก ก  
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



## 7.2 กิจการการค้าปลีก/ค้าส่ง

### - ค้าปลีก

0 วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาท

0 วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท

### - ค้าส่ง

0 วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท

0 วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

## 7.3 กิจการบริการ

0 วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท

0 วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ**

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริง  
 มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริง กรุณาตอบคำ  
 ถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวม  
 ในงานวิจัยเท่านั้น

| 1                                                                                                 | 2            | 3               | 4           | 5                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|-------------|-------------------|-----|
| เป็นจริงน้อยที่สุด                                                                                | เป็นจริงน้อย | เป็นจริงปานกลาง | เป็นจริงมาก | เป็นจริงมากที่สุด |     |
|                                                                                                   | 1            | 2               | 3           | 4                 | 5   |
| 1. ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจของท่านได้กำไรมาตลอด .....                                        | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 2. ยอดรวมของการขายของทุกปีที่ผ่านมาสูงกว่าเมื่อ 2-3<br>ปีก่อนอย่างมาก .....                       | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 3. ในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจ<br>ของท่านเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด .....            | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 4. ลูกค้าของท่านส่วนใหญ่แสดงความพอใจต่อสินค้า<br>หรือบริการของท่าน .....                          | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 5. ธุรกิจของท่านสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบ<br>สนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงเวลา .....      | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 6. ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหรือ<br>บริการของท่านเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ..... | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 7. สินค้าหรือบริการของท่านมีคุณภาพสูง .....                                                       | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 8. ชนิดและประเภทของสินค้าหรือบริการของปีนี้มี<br>ลักษณะหลากหลายกว่าปีก่อน ๆ .....                 | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 9. องค์การของท่านผลิตสินค้าหรือบริการที่มีความแปลก<br>ใหม่อยู่เสมอ .....                          | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 10. องค์การของท่านพยายามค้นคว้าหาวิธีดำเนินการ<br>ใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิต .....              | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 11. ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านอุทิศตนเพื่อ<br>การทำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ .....      | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 12. ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านมีความผูกพัน<br>กับองค์การ .....                             | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |
| 13. ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านเอาใจใส่และ<br>รับผิดชอบต่องานที่พวกเขาทำ .....              | ( )          | ( )             | ( )         | ( )               | ( ) |

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำ (ตัวอย่าง)**

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้ แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริงมากน้อยเพียงใดโดยทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริง กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

| 0                                                                     | 1           | 2        | 3                 | 4       |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|----------|-------------------|---------|-----|-----|
| ไม่เคยเลย                                                             | นาน ๆ ครั้ง | บางครั้ง | ค่อนข้างบ่อยครั้ง | บ่อยมาก |     |     |
|                                                                       |             | 0        | 1                 | 2       | 3   | 4   |
| 1. ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา<br>รักองค์กร .....            | ( )         | ( )      | ( )               | ( )     | ( ) | ( ) |
| 2. ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา<br>พัฒนาตนเอง .....           | ( )         | ( )      | ( )               | ( )     | ( ) | ( ) |
| 3. ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา<br>มีส่วนร่วมในการทำงาน ..... | ( )         | ( )      | ( )               | ( )     | ( ) | ( ) |
| 4. ข้าพเจ้าช่วยจุดประกายความคิดให้<br>ผู้ใต้บังคับบัญชา .....         | ( )         | ( )      | ( )               | ( )     | ( ) | ( ) |
| 5. ข้าพเจ้าให้โอกาสแสดงความสามารถหรือ<br>ศักยภาพของตนเอง .....        | ( )         | ( )      | ( )               | ( )     | ( ) | ( ) |

ผู้ที่มีความสนใจแบบสอบถามภาวะผู้นำ โปรดกรุณาติดต่อ ผศ.ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล ภาควิชา  
จิตวิทยา สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ**

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริงมากน้อยเพียงใดโดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริง กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

| ข้อ | ข้อความ                                                                                       | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| 1   | ผู้บริหารมีความเป็นกันเองไม่ถือตัว                                                            |                        |                  |                     |                 |                       |
| 2   | ผู้บริหารมีการปรึกษาหารือกับพนักงาน รับฟังความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกับพนักงาน                |                        |                  |                     |                 |                       |
| 3   | ผู้บริหารมีการสั่งการและยึดมั่นในคำสั่งเพื่อควบคุมพนักงาน                                     |                        |                  |                     |                 |                       |
| 4   | องค์การมีการรวมอำนาจศูนย์กลางไว้ที่ผู้บริหาร                                                  |                        |                  |                     |                 |                       |
| 5   | องค์การมีการจัดลำดับชั้นสูงมาก ทำให้พนักงานได้รับการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกัน                    |                        |                  |                     |                 |                       |
| 6   | พนักงานรู้สึกถูกคุกคาม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน                                          |                        |                  |                     |                 |                       |
| 7   | มีการควบคุมการทำงานพนักงาน ทำให้พนักงานต้องเร่งรีบการทำงานอย่างหนัก                           |                        |                  |                     |                 |                       |
| 8   | มีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อควบคุมพฤติกรรมของคนในองค์การ                               |                        |                  |                     |                 |                       |
| 9   | พนักงานจะรู้สึกวิตกกังวลกับการทำงานที่ขาดหลักเกณฑ์ชัดเจนและเป็นทางการ                         |                        |                  |                     |                 |                       |
| 10  | พนักงานจะเชื่อฟังผู้อาวุโส หรือผู้มีประสบการณ์ เพื่อช่วยลดหรือป้องกันความผิดพลาดในการทำงานได้ |                        |                  |                     |                 |                       |
| 11  | พนักงานต่างคนต่างทำงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง                                      |                        |                  |                     |                 |                       |
| 12  | มีการแข่งขันในการทำงานระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงานเพื่อผลประโยชน์หรือความก้าวหน้าของตนเอง       |                        |                  |                     |                 |                       |
| 13  | พนักงานต่างคนต่างอยู่ ไม่มีการสังสรรค์สมาคมในหมู่พนักงานด้วยกัน                               |                        |                  |                     |                 |                       |
| 14  | พนักงานมักจะตัดสินใจด้วยตนเองโดยเป็นอิสระจากกลุ่ม                                             |                        |                  |                     |                 |                       |
| 15  | พนักงานมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการดำเนินงานของหน่วยงาน                                      |                        |                  |                     |                 |                       |

| ข้อ | ข้อความ                                                           | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
|-----|-------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| 16  | พนักงานร่วมใจกันทุ่มเทการทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้แก่หน่วยงานของตน |                        |                  |                     |                 |                       |
| 17  | พนักงานต่างช่วยเหลือและพึงพาการทำงานซึ่งกันและกัน                 |                        |                  |                     |                 |                       |
| 18  | พนักงานจะคำนึงถึงเป้าหมายหน่วยงานมากกว่าเป้าหมายตนเอง             |                        |                  |                     |                 |                       |
| 19  | พนักงานมีความเห็นพ้องต้องกันในการตัดสินใจของหน่วยงาน              |                        |                  |                     |                 |                       |
| 20  | ผู้บริหารมีการแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอม                         |                        |                  |                     |                 |                       |
| 21  | พนักงานที่มีความสงบเสงี่ยมจะปฏิบัติตนเป็นผู้ตามที่ดี              |                        |                  |                     |                 |                       |
| 22  | ผู้บริหารจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ร่วมงานและปฏิบัติอย่างอ่อนโยน  |                        |                  |                     |                 |                       |
| 23  | ผู้บริหารมีการตัดสินใจโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตเป็นสำคัญ             |                        |                  |                     |                 |                       |
| 24  | เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น จะมีการเจรจาตกลงโดยการประนีประนอม      |                        |                  |                     |                 |                       |

**ตอนที่ 5 แบบสอบถามทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000**

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริงมากน้อยเพียงใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริง กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

| ข้อ | ข้อความ                                                                       | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| 1   | ท่านคิดว่าการทำ ISO 9000 เป็นการทำตามแฟชั่นมากกว่าที่จะทำเพื่อปรับปรุงงาน     |                        |                  |                     |                 |                       |
| 2   | ท่านเห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของการที่บริษัทนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้        |                        |                  |                     |                 |                       |
| 3   | ท่านรู้สึกว่าการทำงานของท่านยุ่งยากมากขึ้นเมื่อปฏิบัติตาม ระบบคุณภาพ ISO 9000 |                        |                  |                     |                 |                       |
| 4   | ท่านจะบ่นถึงความยุ่งยากสลับซับซ้อนของระบบคุณภาพ ISO 9000                      |                        |                  |                     |                 |                       |
| 5   | การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นหน้าที่ของผู้บริหารเท่านั้น              |                        |                  |                     |                 |                       |
| 6   | ท่านรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้ปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000                  |                        |                  |                     |                 |                       |
| 7   | ท่านมีความมั่นใจเมื่อปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000                            |                        |                  |                     |                 |                       |
| 8   | ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000                         |                        |                  |                     |                 |                       |
| 9   | การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน             |                        |                  |                     |                 |                       |
| 10  | ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน                          |                        |                  |                     |                 |                       |
| 11  | ระบบการทำงานจะดีขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000                   |                        |                  |                     |                 |                       |
| 12  | ท่านเชื่อว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้ชัดเจนขึ้น          |                        |                  |                     |                 |                       |
| 13  | ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่คอยจับผิดการทำงานของท่าน                       |                        |                  |                     |                 |                       |
| 14  | ระบบคุณภาพ ISO 9000 เหมาะที่จะใช้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่เพิ่งตั้งใหม่ |                        |                  |                     |                 |                       |

| ข้อ | ข้อความ                                                                         | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| 15  | การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ยังไม่จำเป็นในขณะนี้                              |                        |                  |                     |                 |                       |
| 16  | ระบบคุณภาพ ISO 9000 ช่วยทำให้ท่านรู้สาเหตุของปัญหาในการทำงานได้ง่ายขึ้น         |                        |                  |                     |                 |                       |
| 17  | ท่านเชื่อว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้ท่านทำงานได้ดีขึ้น                         |                        |                  |                     |                 |                       |
| 18  | การปฏิบัติตาม ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจในการทำงาน               |                        |                  |                     |                 |                       |
| 19  | ท่านจะหาทางหลีกเลี่ยงการตอบข้อซักถามของผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ ( Auditor )         |                        |                  |                     |                 |                       |
| 20  | เมื่อท่านมีโอกาสจะละเลยการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000                         |                        |                  |                     |                 |                       |
| 21  | ท่านอยากให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000                  |                        |                  |                     |                 |                       |
| 22  | ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้การพัฒนาของท่านช้าลง                                   |                        |                  |                     |                 |                       |
| 23  | ท่านปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องทุกครั้งในการทำงาน                 |                        |                  |                     |                 |                       |
| 24  | ท่านจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ ( Auditor ) |                        |                  |                     |                 |                       |
| 25  | ท่านติดตามอ่านข่าวสารเรื่องระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นประจำ                        |                        |                  |                     |                 |                       |
| 26  | ท่านสนใจ และปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 ในการทำงานอย่างเคร่งครัด              |                        |                  |                     |                 |                       |
| 27  | ท่านรู้สึกเบื่อที่จะรับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000            |                        |                  |                     |                 |                       |
| 28  | ท่านมักจะละเลยการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000                                  |                        |                  |                     |                 |                       |
| 29  | ท่านคิดว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน                            |                        |                  |                     |                 |                       |