

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อสภาพการทำงาน  
ของพนักงานจัดสินค้ากลุ่ม Full Case แผนกจัดสินค้า  
ศูนย์กระจายสินค้าบริษัท ซี.พี. ออลล์ จำกัด มหาชน

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะเก็บข้อมูลความคิดเห็น หรือความรู้สึกของ  
ท่านที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาเพื่อพัฒนาและ  
ปรับปรุงกระบวนการจัดสินค้าให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจุบัน เพื่อที่จะได้ข้อมูลสมบูรณ์ที่สุด
3. ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลใดๆ  
ต่อการปฏิบัติงานของท่าน
4. แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ตอน
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
  - ตอนที่ 2 ข้อมูลวัดความคิดเห็นพนักงานต่อกระบวนการปฏิบัติงานในระบบการ  
จัดสินค้า จำนวน 5 ข้อ
  - ตอนที่ 3 ข้อมูลวัดความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 14 ข้อ
5. ค่าระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น
  - 5 = พึงพอใจ/เห็นด้วย มากที่สุด
  - 4 = พึงพอใจ/เห็นด้วย มาก
  - 3 = พึงพอใจ/เห็นด้วย ปานกลาง
  - 2 = พึงพอใจ/เห็นด้วย น้อย
  - 1 = พึงพอใจ/เห็นด้วย น้อยที่สุด

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  หน้าข้อหน้าข้อที่ท่านเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว สำหรับคำถามแต่ละข้อ

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20-30 ปี  
 3) 30-40 ปี  4) 41 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  2) มัธยมศึกษา  
 3) ป.ว.ช.  4) ป.ว.ส.  
 5)ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

#### 4. สถานภาพ

- 1) พนักงานรายวัน  2) พนักงานรายเดือน

#### 5. อายุงาน

- 1) น้อยกว่า 1 ปี  2) 1 - 2 ปี  
 3) มากกว่า 2 ปี - 4 ปี  4) มากกว่า 4 ปี

#### 6. ช่วงเวลาทำงาน

- 1) กะที่ 1 ช่วงเวลา 06.00 น. – 15.00 น.  
 2) กะที่ 2 ช่วงเวลา 15.00 น. – 24.00 น.

ตอนที่ 2 ข้อมูลวัดความคิดเห็นพนักงานต่อกระบวนการปฏิบัติงานในระบบการจัดสินค้า  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
 มากที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมีความรู้เข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
2	ท่านคิดว่ากระบวนการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานท่านมีความซับซ้อน					
3	<b>ท่านคิดว่าปัญหาที่พบเกี่ยวกับ เอกสาร (Picking List) ในระบบการจัดสินค้าปัจจุบันมีดังนี้</b>					
	3.1 ตัวอักษรไม่ชัดเจน					
	3.2 ตัวอักษร มีขนาดเล็กเกินไป					
	3.3 รูปแบบเอกสารยากต่อการอ่าน					
4	<b>ท่านคิดว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการจัดสินค้ามีสาเหตุดังนี้</b>					
	6.1 อ่านจำนวนสินค้าผิด					
	6.2 หยิบสินค้าผิด					
5	<b>ท่านมีความคิดเห็นว่ระบบการจัดสินค้าปัจจุบันควรพัฒนา และปรับปรุงดังนี้</b>					
	7.1 ควรปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อช่วยลดระยะทาง และเวลาในการจัดสินค้า					
	7.2 ควรปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อช่วยลดความซับซ้อน และผิดพลาดในการจัดสินค้า					
	7.3 ควรจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาระบบการจัดสินค้าให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น					

**ตอนที่ 3 ข้อมูลวัดความพึงพอใจของพนักงานต่อกระบวนการปฏิบัติงาน**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความพึงพอใจของท่านในแต่ละข้อ

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกอยากที่จะมาทำงานในแต่ละวัน					
2	ท่านรู้สึกว่าการจัดสินค้าเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย					
3	ความสะดวกในการจัดสินค้า					
4	ความรวดเร็วในการจัดสินค้า					
5	ระยะทางในการจัดสินค้า					
6	ระยะเวลาในการจัดสินค้า					
7	พื้นที่บริเวณจัดสินค้า					
8	ความสว่างภายในคลังสินค้า					
9	ปริมาณเสียงภายในคลังสินค้า					
10	อุณหภูมิภายในคลังสินค้า					
11	การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน					
12	วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
13	ท่านคิดว่า Voice Technology สามารถช่วยให้การจัดสินค้าของท่านง่ายขึ้น					
14	ภาพรวมความพึงพอใจสภาพการทำงาน					

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\*\*\*\*