

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานของ
กลุ่มอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัดระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงาน
ขององค์กรที่มีผลทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ จนได้รับรางวัล และนำมาพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทาน
ขององค์กรโดยมีการนำเครื่องมือ และเทคนิคในการบริหารเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยแบ่งแบบสอบถาม ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบห่วงโซ่อุปทานขององค์กร
ส่วนที่ 4 การนำเครื่องมือและเทคนิคในการบริหารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กร

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่อง ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

1.2 อายุ

- ☐ 1. 20 ปี หรือต่ำกว่า
☐ 2. 20 - 30 ปี
☐ 3. 31 - 40 ปี
☐ 4. 41 - 50 ปี
☐ 5. 51 - 55 ปี

แบบสอบถามที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

1.3 ระดับการศึกษา

- ☐ 1. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.
- ☐ 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือ ปวท.
- ☐ 4.ปริญญาตรี
- ☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายใดขององค์กร

- ☐ 1. ฝ่ายผลิต
- ☐ 2. ฝ่ายซ่อมบำรุง
- ☐ 3. ฝ่ายวิศวกร
- ☐ 4. ฝ่ายการตลาด
- ☐ 5. ฝ่ายบัญชี
- ☐ 6. ฝ่ายจัดซื้อ
- ☐ 7. ฝ่ายพัสดุ
- ☐ 8. ฝ่ายคลังสินค้า
- ☐ 9. ฝ่ายอื่นๆ

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร

- ☐ 1. 1 ปี หรือต่ำกว่า
- ☐ 2. มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
- ☐ 3. มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- ☐ 4. มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
- ☐ 5. มากกว่า 7 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- ☐ 6. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

แบบสอบถามที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)**1.6 ตำแหน่งในการทำงาน**

- ☐ 1. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
- ☐ 2. สูงกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ถึง ผู้ช่วยหัวหน้างาน
- ☐ 3. สูงกว่าผู้ช่วยหัวหน้างาน ถึง ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก
- ☐ 4. สูงกว่าผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึง ผู้จัดการแผนก
- ☐ 5. สูงผู้จัดการแผนก ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ระดับการมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติของพนักงานขององค์กรตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

คำถามต่อไปนี้ จะถามถึง ระดับการมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารตาม
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยขอให้ท่านตอบแบบทดสอบว่าท่านมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรอยู่ในระดับใด
กรุณาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและขอความร่วมมือตอบ
คำถามทุกข้อ

		ระดับการมีส่วนร่วม				
ลำดับ	การบริหารงานองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ภาวะผู้นำ (Leadership)						
2.1	ท่านมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ (vision) และพันธกิจ (Mission) ขององค์กร					
2.2	ท่านทราบค่านิยมหลักขององค์กรซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน					
2.3	ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานของท่าน โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจของหัวหน้างาน					
2.4	ท่านมีโอกาสให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งได้เรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมแก่องค์กร					
2.5	ท่านและองค์กรของท่านมีระบบการจัดการกับผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดกับสินค้าและบริการ					
การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)						
2.6	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและเข้าใจในแผนขององค์กร					
2.7	ท่านทราบว่า มีประเด็นใดบ้างในแผนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านและตัวท่าน					
2.8	ท่านสามารถทราบถึงความก้าวหน้าในงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้					

		ระดับการมีส่วนร่วม				
ลำดับ	การบริหารงานองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus)						
2.9	ท่านทราบว่าใครเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดขององค์กร และมีความต้องการอย่างไร					
2.10	องค์กรของท่านนำข้อมูลสารสนเทศจากลูกค้าและลูกค้าในอนาคตมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจ โดยท่านมีส่วนร่วม					
2.11	ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้าเพื่อการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี					
2.12	องค์กรของท่านมีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างทันเวลาตามความต้องการ					
2.13	องค์กรและ ท่าน ร่วมกันนำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้ามาทำการปรับปรุง					
การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)						
2.14	ท่าน ทราบและเข้าใจวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานของตัวท่าน					
2.15	ท่านเข้าใจวิธีการวิเคราะห์หรือทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุง					
2.16	ท่านนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตัวท่าน					
2.17	ตัววัดที่ใช้ในการประเมินผลงานของท่านสอดคล้องกับตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กร					
2.18	องค์กรของท่าน ส่งเสริมให้ท่านมีความรู้เพิ่มเติม และพัฒนาฝีมือท่านอย่างสม่ำเสมอ					

		ระดับการมีส่วนร่วม				
ลำดับ	การบริหารงานองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource Focus)						
2.19	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของท่านให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง					
2.20	หัวหน้าหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือและทำงานเป็นทีมกับท่านเสมอ					
2.21	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการพัฒนาทักษะของท่านเพื่อให้ท่านก้าวหน้าในงาน					
2.22	สถานที่ทำงานของท่านมีสุขอนามัย ปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
2.23	ผู้นาองค์กรและหัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญห่วงใยท่านเสมอ					
การจัดการกระบวนการ (Process Management)						
2.24	หน่วยงานสนับสนุนในองค์กรท่านสามารถช่วยทำให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกขึ้น					
2.25	ท่านมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
2.26	ท่านสามารถควบคุมกระบวนการทำงานของท่านได้ด้วยตนเอง					
ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Results)						
2.27	การทำงานของท่านตรงตามความต้องการที่กำหนดไว้					
2.28	องค์กรของท่านสามารถใช้เวลาและศักยภาพของท่านได้อย่างเต็มที่					
2.29	ท่านและองค์กรของท่านสามารถกำจัดอุปสรรคที่มีต่อความก้าวหน้าขององค์กรได้					
2.30	ท่านและองค์กรของท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมสนับสนุนพร้อมกันให้ความช่วยเหลือชุมชนและสังคมรอบข้าง					
2.31	ท่านพอใจในงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					

ส่วนที่ 3 ระดับการมีส่วนร่วม และปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารระบบห่วงโซ่อุปทาน

คำถามต่อไปนี้จะถามถึง ระดับการมีส่วนร่วม และการนำไปปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารระบบห่วงโซ่อุปทานโดยขอให้ท่านตอบคำถามแบบทดสอบว่าท่านมีส่วนร่วมอยู่ในระดับใด

กรุณาภาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่มีข้อความตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและขอความร่วมมือตอบคำถามทุกข้อ

ลำดับ	การพัฒนาการบริหารระบบห่วงโซ่อุปทาน	ระดับการมีส่วนร่วม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
	เวลาในการทำงาน					
3.1	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของระยะเวลาในการทำงาน การส่งมอบ และความพึงพอใจของลูกค้า ในหน่วยงานของท่านอย่างไร					
3.2	ท่านคิดว่งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญต่อวงจรเวลาของผลิตภัณฑ์ การส่งมอบสินค้า และบริการขององค์กรอย่างไร					
	ลูกค้า					
3.3	ท่าน และองค์กรของท่าน นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า มาทำการพัฒนาพัฒนาปรับปรุง สินค้าและบริการ					
3.4	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในอย่างไร					
3.5	ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และจำหน่ายสินค้าให้กับองค์กร					
3.6	ท่านให้ความสำคัญ การให้บริการลูกค้าภายใน และภายนอกอย่างไร					
3.7	ท่านให้ความสำคัญ กับการตอบสนองความต้องการ และเข้าถึงปัญหาของลูกค้าอย่างไร					
3.80	ท่านมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมสนับสนุนลูกค้าสัมพันธ์ที่องค์กรจัดขึ้นอย่างไร					
	Supplier					
3.9	จากการสำรวจผู้จัดจำหน่ายสินค้าให้กับองค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลที่ได้ มาทำการพัฒนาผู้จำหน่ายเพื่อให้อยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างไร					

ลำดับ	การพัฒนาระบบบริหารระบบห่วงโซ่อุปทาน	ระดับการมีส่วนร่วม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
	Supplier					
3.10	ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรม Supplier สัมพันธ์ที่องค์กรจัดขึ้นอย่างไร					
	การส่งมอบ					
3.1	ท่านคิดว่า การส่งมอบงานที่ท่านทำอยู่ มีความสัมพันธ์กับวงจรเวลาของผลิตภัณฑ์ อย่างไร					
	Process					
3.12	ท่านมีส่วนร่วมในการออกแบบ และปรับปรุง เพื่อความสะดวกในการทำงาน ในหน่วยงานของท่านอย่างไร					
3.13	ท่านคิดว่าท่านมีส่วนร่วมในการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของกิจการอย่างไร					
3.14	ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างไร					
3.15	ท่านมีความเข้าใจระบบห่วงโซ่อุปทานในหน่วยงานของท่านอย่างไร					

ภาคผนวก ข
รูปภาพ

ภาคผนวก ข

รูปภาพ

