

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามส่วนที่ 1 นวัตกรรมขององค์กร

คำนำสำหรับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์เพื่อให้ทุกท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรของท่านอย่างเสรี เพื่อได้ทราบถึงอิทธิพลของการบริหารจัดการคุณภาพที่มีต่อนวัตกรรม จากกรณีศึกษาของกลุ่มองค์กรที่เป็นผู้นำทางนวัตกรรมในประเทศไทย (Thailand's Top Innovative companies) จำนวน 100 องค์กร โดยใช้การวิจัยและหลักทางสถิติที่น่าเชื่อถือเป็นเครื่องมือในการศึกษา กรุณาตอบตามความคิดเห็นของท่านเอง คำตอบของท่านจะเป็น ความลับ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมขององค์กรที่เป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมในประเทศไทยเท่านั้น

คำจำกัดความของ "นวัตกรรมขององค์กร"

1. นวัตกรรมขององค์กร สามารถแบ่งตามลักษณะของนวัตกรรมเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ (2) นวัตกรรมทางด้านกระบวนการ และ (3) นวัตกรรมทางการบริการ
2. ในแต่ละกลุ่มของนวัตกรรมในข้อที่ 1 จะแบ่งตามระดับของนวัตกรรมออกเป็น 4 ระดับ โดย
 - 2.1 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) จากเดิมเพียงเล็กน้อย
 - 2.2 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) จากเดิมเป็นอย่างมาก
 - 2.3 การนำเสนอผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) ใหม่ สู่ตลาดปัจจุบันหรือกลุ่มลูกค้าปัจจุบันขององค์กร
 - 2.3 การนำเสนอผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) ใหม่ สู่ตลาดใหม่หรือกลุ่มลูกค้าใหม่ขององค์กร

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถามส่วนที่ 1

1. ให้ท่านโปรดระบุ "ปีที่น่าเสนอสู่ตลาด*" ของผลิตภัณฑ์, กระบวนการและการบริการต่างๆ ขององค์กรของท่านในตารางที่กำหนด โดยใช้เครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับองค์กรของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดย
 - ☐ หมายถึง เป็นผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) ที่นำเสนอออกสู่ตลาดก่อนสิ้นปี พ.ศ. 2548
 - ☐ หมายถึง เป็นผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) ที่นำเสนอออกสู่ตลาดตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน
2. ให้ท่านโปรดระบุ "ลักษณะของนวัตกรรม" ของผลิตภัณฑ์, กระบวนการและการบริการต่างๆ ขององค์กรของท่านในตารางที่กำหนด โดยใช้เครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับองค์กรของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดย
 - 1 หมายถึง การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) จากเดิมเล็กน้อย เช่น สี กลิ่น
 - 2 หมายถึง การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) จากเดิมอย่างมาก เช่น เปลี่ยนส่วนประกอบหลัก
 - 3 หมายถึง การนำเสนอผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) ใหม่สู่ตลาดปัจจุบันหรือกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน
 - 4 หมายถึง การนำเสนอผลิตภัณฑ์ (กระบวนการหรือการบริการ) ใหม่สู่ตลาดใหม่หรือกลุ่มลูกค้าใหม่
3. ท่านสามารถ "เพิ่มเติมรายชื่อของผลิตภัณฑ์, กระบวนการและการบริการ" ต่างๆ ในตารางหรือพื้นที่ว่างในหน้าสุดท้ายได้ โดยท่านสามารถวงเล็บด้วยจำนวนรูปแบบ, สี หรือกลิ่นที่มีได้ เช่น แชมพูจากธรรมชาติ(5) เป็นต้น พร้อมทั้งระบุปีที่น่าเสนอสู่ตลาด และลักษณะของนวัตกรรมนั้นๆ

ส่วนที่ 1 - 1 นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ขององค์กร (Product Innovation)

"นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สินค้าใหม่ที่น่าสนใจสู่ตลาด หรือการปรับเปลี่ยน หรือพัฒนาสินค้าเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือตลาดที่เปลี่ยนไป"

ลำดับที่	กลุ่มสินค้าหรือผลิตภัณฑ์	รายชื่อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์	ปีที่น่าสนใจสู่ตลาด*	ระดับของนวัตกรรม			
1	กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ 1	ผลิตภัณฑ์ที่ 1	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
2		ผลิตภัณฑ์ที่ 2	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
3		ผลิตภัณฑ์ที่ 3	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
4		ผลิตภัณฑ์ที่ 4	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
5		ผลิตภัณฑ์ที่ 5	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
6		ผลิตภัณฑ์ที่ 6	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
7		ผลิตภัณฑ์ที่ 7	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
8		ผลิตภัณฑ์ที่ 8	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
9		ผลิตภัณฑ์ที่ 9	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
10	กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ 2	ผลิตภัณฑ์ที่ 10	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
11		ผลิตภัณฑ์ที่ 11	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
12		ผลิตภัณฑ์ที่ 12	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
13		ผลิตภัณฑ์ที่ 13	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
14		ผลิตภัณฑ์ที่ 14	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
15		ผลิตภัณฑ์ที่ 15	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
16		ผลิตภัณฑ์ที่ 16	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
17		ผลิตภัณฑ์ที่ 17	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
18		ผลิตภัณฑ์ที่ 18	☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐
			☐ ☐	☐	☐	☐	☐

"นวัตกรรมทางด้านกระบวนการ หมายถึง การพัฒนากระบวนการผลิตใหม่เพื่อผลิตสินค้าเดิมหรือเพื่อผลิตสินค้าใหม่ หรือการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร"

[illegible]

"นวัตกรรมทางด้านการบริการ หมายถึง การพัฒนาช่องทางใหม่ในการให้บริการกับลูกค้าขององค์กร หรือการให้บริการรูปแบบใหม่ขององค์กร หรือการให้บริการกับกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่, การเปิดตลาดใหม่ขององค์กร"

ลำดับที่	กลุ่มหรือประเภท ของบริการ	รายชื่อรูปแบบหรือลักษณะการบริการ	ปีที่น่าสนใจ ตลาด*	ระดับของนวัตกรรม			
1	ประเภทการบริการที่ 1	รูปแบบการบริการที่ 1	☐ O ☐ N	1	2	3	4
2		รูปแบบการบริการที่ 2	☐ O ☐ N	1	2	3	4
3		รูปแบบการบริการที่ 3	☐ O ☐ N	1	2	3	4
4		รูปแบบการบริการที่ 4	☐ O ☐ N	1	2	3	4
5		รูปแบบการบริการที่ 5	☐ O ☐ N	1	2	3	4
6		รูปแบบการบริการที่ 6	☐ O ☐ N	1	2	3	4
7		รูปแบบการบริการที่ 7	☐ O ☐ N	1	2	3	4
8		รูปแบบการบริการที่ 8	☐ O ☐ N	1	2	3	4
9		รูปแบบการบริการที่ 9	☐ O ☐ N	1	2	3	4
10		รูปแบบการบริการที่ 10	☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4
			☐ O ☐ N	1	2	3	4

พื้นที่เพิ่มเติม (ในกรณีที่พื้นที่ที่กำหนดให้ไม่เพียงพอ)

[illegible]

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การบริหารคุณภาพขององค์กร

คำนำสำหรับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์เพื่อให้ทุกท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรของท่านอย่างเสรี เพื่อได้ทราบถึงอิทธิพลของการบริหารจัดการคุณภาพที่มีต่อนวัตกรรม จากกรณีศึกษาของกลุ่มองค์กรที่เป็นผู้นำทางนวัตกรรมในประเทศไทย (Thailand's Top Innovative companies) จำนวน 100 องค์กร โดยใช้การวิจัยและหลักทางสถิติที่น่าเชื่อถือเป็นเครื่องมือในการศึกษา กรุณาตอบตามความคิดเห็นของท่านเอง คำตอบของท่านจะเป็น ความลับ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมขององค์กรที่เป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมในประเทศไทยเท่านั้น

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถามส่วนที่ 2 การบริหารคุณภาพขององค์กร

ให้ท่านเลือกคำตอบที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยใช้เครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรของท่าน โดย ☐ 1 = ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง ☐ 2 = ไม่เห็นด้วย ☐ 3 = เห็น/ไม่เห็นด้วยเท่าๆกัน ☐ 4 = เห็นด้วย ☐ 5 = เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง หรือเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด และโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 2 - 1 ความเป็นผู้นำ

- 2.1 ผู้บริหารระดับสูงเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมเกี่ยวกับแนวทางในอนาคตขององค์กร ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.2 ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนกระตุ้นในการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศอยู่ตลอดเวลา ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.3 มีกิจกรรมสร้างเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Unity) ในองค์กร ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

ส่วนที่ 2 - 2 การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร

- 2.4 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมและสนับสนุนแผนภารกิจ (mission statement) ขององค์กร ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.5 มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวางแผนงาน รวมทั้งตั้งและทบทวนเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.6 เรามีนำเสนอแผนกลยุทธ์ขององค์กรอย่างเป็นทางการ โดยครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

ส่วนที่ 2 - 3 การให้ความสำคัญกับลูกค้า

- 2.7 เรามีการแสวงหาข้อมูลเพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอยู่เสมอ ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.8 เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการ ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.9 มีกระบวนการในการแก้ปัญหา เมื่อลูกค้าไม่พอใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของเรา ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.10 เรามีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

ส่วนที่ 2 - 4 ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์

- 2.11 เรามีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.12 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล, ข่าวสารและผลการปฏิบัติงานล่าสุดขององค์กรได้เสมอ ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.13 ผู้บริหารระดับสูงใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

ส่วนที่ 2 - 5 การบริหารจัดการบุคลากร

- 2.14 มีการฝึกอบรม,พัฒนา,และวางแผนอาชีพ (career path planning) สำหรับบุคลากรทุกคน ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.15 มีการประเมินความพึงพอใจของบุคคลกรอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.16 มีการกระตุ้นให้พนักงานมีความความยืดหยุ่น,มีความสามารถที่หลากหลาย
เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.17 เรามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อสุขภาพ,ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของบุคลากร ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

ส่วนที่ 2 - 6 การวางแผนและบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ

- 2.18 เราออกแบบกระบวนการผลิตด้วย "fool-proof" (สร้างลักษณะนิสัยการป้องกันความผิดพลาด
ในการทำงาน) ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.19 เรามีมาตรฐานและเอกสารแนะนำการปฏิบัติงานในกระบวนการผลิต ซึ่งเป็นที่เข้าใจของบุคลากร ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- 2.20 เราใช้เทคนิคทางสถิติในการปรับปรุงกระบวนการผลิตและลดการไม่คงที่ (variation) ในการทำงาน ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเฉพาะขององค์กร

ให้ท่านเลือกคำตอบที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยใส่เครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน หรือเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด และโปรดกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

3.1 กรุณาระบุตำแหน่งของท่านในองค์กรปัจจุบัน

- | | |
|--|--|
| ☐ ผู้จัดการอาวุโส (Senior Manager) | ☐ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) |
| ☐ ผู้จัดการด้านการผลิต (Production Manager) | ☐ ผู้จัดการด้านโรงงาน (Plant Manager) |
| ☐ ผู้จัดการด้านการพัฒนา (R&D Manager) | ☐ ผู้จัดการด้านคุณภาพ (Quality Manager) |
| ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____ | |

3.2 กรุณาระบุถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการหลักขององค์กรของท่าน

- | | |
|---|--|
| ☐ เกษตรกรรม การล่าสัตว์ และการป่าไม้ | ☐ เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ |
| ☐ การผลิต แปรรูป ธนอมอาหารและผลิตภัณฑ์อาหาร | ☐ เครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ |
| ☐ สิ่งทอ และเครื่องแต่งกาย | ☐ ปูนซีเมนต์/คอนกรีต/ใยหิน |
| ☐ สารเคมีขั้นมูลฐาน และผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์อื่นๆ | ☐ วิทยุโทรทัศน์/อุปกรณ์โทรคมนาคม |
| ☐ ผลิตภัณฑ์ยาง | ☐ การโทรคมนาคมและการสื่อสาร |
| ☐ ผลิตภัณฑ์พลาสติก | ☐ ยานยนต์ อุปกรณ์ขนส่ง และการบำรุงรักษา |
| ☐ ผลิตภัณฑ์โลหะ | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

3.3 กรุณาระบุถึงโรงงานผลิตขององค์กรของท่าน

☐ มีโรงงานผลิตที่เป็นขององค์กรเอง

☐ ไม่มีโรงงานผลิตที่เป็นขององค์กรเอง

3.4 กรุณาระบุถึงจำนวนของพนักงานโดยเฉลี่ยในองค์กรของท่าน

☐ ไม่เกิน 50 คน

☐ 51 - 200 คน

☐ 201 - 500 คน

☐ 501 - 1000 คน

☐ เกินกว่า 1000 คน

3.5 กรุณาระบุถึงระบบควบคุมคุณภาพหรือการบริหารคุณภาพที่ได้นำมาประยุกต์ในองค์กรของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ TQM

☐ Six-Sigma

☐ ISO9001:1994

☐ ISO9002:1994

☐ ISO TS 16949

☐ ISO9001:2000

☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

☐ ไม่มี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของท่านที่มีต่อแบบสอบถามฉบับนี้

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบคำถามจนครบทุกข้อ โปรดส่งแบบสอบถามฉบับนี้คืน โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า
วิทยานิพนธ์ชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานวัตกรรมของประเทศไทยในอนาคต

ด้วยความเคารพอย่างสูง

คณะผู้วิจัย