

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป

สำหรับการทำวิจัย หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการ การขนส่งและโลจิสติกส์

เพื่อหาสาเหตุของการส่งมอบล่าช้า

คำชี้แจง ให้คะแนนตามความสำคัญของกิจกรรม เมื่อคาดว่ากิจกรรมนั้นเป็นสาเหตุของการส่งมอบล่าช้า

ระดับความสำคัญ	ความหมาย
0	ไม่ได้เป็นเหตุให้เกิดการส่งมอบล่าช้า
1	เป็นสาเหตุให้เกิดการส่งมอบล่าช้า ระดับต่ำ
2	เป็นสาเหตุให้เกิดการส่งมอบล่าช้า ระดับปานกลาง
3	เป็นสาเหตุให้เกิดการส่งมอบล่าช้า ระดับสูง
4	เป็นสาเหตุให้เกิดการส่งมอบล่าช้า ระดับสูงมาก

กิจกรรมการทำงาน	รายละเอียดการทำงานโดยย่อ	คำถาม	ระดับความสำคัญ				
			4	3	2	1	0
1. รับคำสั่งซื้อ/จ้าง	ฝ่ายขายรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า และบันทึกข้อมูลคำสั่งซื้อต่าง ๆ	ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า หรือไม่					
2. ทบทวนคำสั่ง	ฝ่ายขาย ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายวางแผน และฝ่ายผลิต ร่วมกันตรวจสอบรายละเอียดในคำสั่งซื้อ/จ้าง เพื่อให้แน่ใจว่า ทางบริษัทจะสามารถผลิตได้	ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า หรือไม่					
3. สั่งวัตถุดิบ	ฝ่ายธุรการสั่งวัตถุดิบ โดยมีรายละเอียดตามที่ฝ่ายวิศวกรรมและฝ่ายผลิตกำหนดไว้	ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า หรือไม่					
4. ดำเนินการผลิต	ฝ่ายวางแผนจะวางแผนการผลิตแล้วให้ฝ่ายผลิตทำตามแผนการผลิต โดยมีรายละเอียดการผลิตระบุในใบสั่งผลิต (Job Order)	ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า หรือไม่					
5. ตรวจสอบผลิตภัณฑ์	ฝ่ายควบคุมคุณภาพทำการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ตามรายละเอียดที่ระบุในใบสั่งผลิต พร้อมจัดทำใบบันทึกผลการตรวจสอบ	ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า หรือไม่					

6. จัดส่งให้ลูกค้า	ฝ่ายธุรการนำผลิตภัณฑ์ส่งมอบให้ลูกค้าตามที่ระบุไว้ในคำสั่งซื้อ/ จ้าง	ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า หรือไม่					
7. ติดตามผลการใช้	ฝ่ายการขายติดต่อกับลูกค้าเพื่อสอบถามถึงผลการใช้งานผลิตภัณฑ์ และงานเคลม	ท่านคิดว่ากิจกรรมนี้ เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้า หรือไม่					

การวัดประสิทธิภาพและเกณฑ์การให้คะแนน

กิจกรรมย่อย1	หัวข้อในการวัดประสิทธิภาพ	การให้คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
การตรวจรับ วัตถุดิบ	ความครบถ้วนของวัตถุดิบที่ได้รับ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ได้รับวัตถุดิบครบถ้วน 100%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ได้รับวัตถุดิบอยู่ในช่วง 91-99%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับวัตถุดิบอยู่ในช่วง 81-90%
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ได้รับวัตถุดิบน้อยกว่า 80%
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ต้องรอวัตถุดิบ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ได้รับวัตถุดิบภายในเวลาเฉลี่ยน้อยกว่า 3 วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ได้รับวัตถุดิบภายในเวลาเฉลี่ย อยู่ในช่วง 3-4 วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับวัตถุดิบภายในเวลาเฉลี่ย อยู่ในช่วง 4-5 วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ได้รับวัตถุดิบภายในเวลาเฉลี่ยมากกว่า 5 วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การตรวจสอบ วัตถุดิบ	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบวัตถุดิบ (การตรวจสอบทางกายภาพ เช่น จำนวน ขนาด สี ชนิด เป็นต้น)	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ยน้อยกว่า 10 นาที
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ย อยู่ในช่วง 10-20 นาที
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ย อยู่ในช่วง 20-30 นาที
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 30 นาที
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	จำนวนวัตถุดิบที่ไม่ผ่านมาตรฐานการตรวจรับ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก จำนวนวัตถุดิบที่ไม่ผ่าน ไม่เกิน 5%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี จำนวนวัตถุดิบที่ไม่ผ่าน อยู่ในช่วง 5-10%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน

		1	วัดดูดิบที่ไม่ผ่าน อยู่ในช่วง 10-15% การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ จำนวนวัดดูดิบที่ไม่ผ่าน มากกว่า 10-15%
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ความถี่ที่วัดดูดิบไม่ผ่านมาตรฐานการตรวจวัด	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/เดือน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ย 3 ครั้ง/เดือน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้ง/เดือน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การส่งมอบวัดดูดิบ	ความถี่ในการส่งวัดดูดิบไม่ตรงเวลา	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลาเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/เดือน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลาเฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลาเฉลี่ย 3 ครั้ง/เดือน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลามากกว่า 3 ครั้ง/เดือน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การจัดการวัดดูดิบที่มีปัญหา	ระยะเวลาเฉลี่ยในการแจ้งให้ฝ่ายธุรการทราบ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาในการแจ้งเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ชม.
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ระยะเวลาในการแจ้งเฉลี่ย อยู่ในช่วง 1-2 ชม.
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการแจ้ง เฉลี่ยอยู่ในช่วง 2-3 ชม.
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ระยะเวลาในการแจ้ง เฉลี่ยมากกว่า 3 ชม.
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ฝ่ายธุรการตอบกลับ (จะได้อะไรเมื่อไร)	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาที่ฝ่ายธุรการตอบกลับ เฉลี่ยน้อยกว่า 4 ชม.
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ระยะเวลาที่ฝ่ายธุรการตอบกลับ เฉลี่ย อยู่ในช่วง 4-6 ชม.
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาที่ฝ่ายธุรการตอบกลับ เฉลี่ยอยู่ในช่วง 6-8 ชม.
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ระยะเวลาที่ฝ่ายธุรการตอบกลับ เฉลี่ยมากกว่า 8 ชม.

		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การตรวจรับใบสั่งผลิต	ความครบถ้วนของใบสั่งผลิตที่ได้รับ (จำนวนของใบสั่งผลิต)	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความครบถ้วนของใบสั่งผลิตที่ได้รับ ครบถ้วน 100%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความครบถ้วนของใบสั่งผลิตที่ได้รับ อยู่ในช่วง 91-99%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความครบถ้วนของใบสั่งผลิตที่ได้รับ อยู่ในช่วง 81-90%
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความครบถ้วนของใบสั่งผลิตที่ได้รับ น้อยกว่า 80%
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ต้องรอใบสั่งผลิต	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาเฉลี่ยที่ต้องรอใบสั่งผลิต น้อยกว่า 1 วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ระยะเวลาเฉลี่ยที่ต้องรอใบสั่งผลิต อยู่ในช่วง 1-2 วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่ต้องรอใบสั่งผลิต อยู่ในช่วง 2-3 วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ระยะเวลาเฉลี่ยที่ต้องรอใบสั่งผลิตมากกว่า 3 วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การตรวจสอบใบสั่งผลิต	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบใบสั่งผลิต	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ยน้อยกว่า 20 นาที
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ย อยู่ในช่วง 20-40 นาที
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ย อยู่ในช่วง 40-60 นาที
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ การตรวจสอบใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 60 นาที
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	จำนวนใบสั่งผลิตที่ไม่ผ่านมาตรฐานการตรวจรับ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก จำนวนใบสั่งผลิตที่ไม่ผ่าน ไม่เกิน 5%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี จำนวนใบสั่งผลิตที่ไม่ผ่าน อยู่ในช่วง 5-10%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวนใบสั่งผลิตที่ไม่ผ่าน อยู่ในช่วง 10-15%
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ จำนวนใบสั่งผลิตที่ไม่ผ่าน มากกว่า 10-15%
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ความถี่ที่ไม่สั่งผลิตไม่ผ่านมาตรฐานการตรวจวัด	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ครั้ง/

		3	เดือน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ย 4 ครั้ง/เดือน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ย 5 ครั้ง/เดือน
		0	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ที่ไม่ผ่านการตรวจเฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้ง/เดือน ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การส่งมอบใบสั่งผลิต	ความถี่ในการส่งมอบไม่ตรงเวลา	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลา เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้ง/เดือน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลาเฉลี่ย 5 ครั้ง/เดือน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลาเฉลี่ย 6 ครั้ง/เดือน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ที่ส่งไม่ตรงเวลามากกว่า 6 ครั้ง/เดือน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การจัดการใบสั่งผลิตที่มีปัญหา	ระยะเวลาเฉลี่ยในการแจ้งให้ฝ่ายวิศวกรรมทราบ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาในการแจ้ง เฉลี่ยน้อยกว่า 1 ชม.
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ระยะเวลาในการแจ้ง เฉลี่ย อยู่ในช่วง 1-2 ชม.
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการแจ้ง เฉลี่ย อยู่ในช่วง 2-3 ชม.
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ระยะเวลาในการแจ้ง เฉลี่ยมากกว่า 3 ชม.
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ฝ่ายวิศวกรรมตอบกลับ (จะได้เมื่อไร ชกเลิก หยุดไว้ก่อน)	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาที่ฝ่ายวิศวกรรมตอบกลับ เฉลี่ยน้อยกว่า 4 ชม.
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ระยะเวลาที่ฝ่ายวิศวกรรมตอบกลับ เฉลี่ย อยู่ในช่วง 4-6 ชม.
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาที่ฝ่ายวิศวกรรมตอบกลับ เฉลี่ย อยู่ในช่วง 6-8 ชม.
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ระยะเวลาที่ฝ่ายวิศวกรรมตอบกลับ เฉลี่ยมากกว่า 8 ชม.
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การวางแผนการผลิต	แผนการผลิตสอดคล้องกับปริมาณการสั่งซื้อ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก แผนการผลิตกับจำนวนสั่งซื้อ เท่ากัน 100%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี แผนการผลิตกับจำนวนสั่งซื้อ คิดเป็น 90-99%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง แผนการ

	ความถี่ในการปรับแผนการผลิต	1	ผลิตกับจำนวนสั่งซื้อ คิดเป็น 80-89% การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ แผนการผลิตกับจำนวนสั่งซื้อ น้อยกว่า 80% 0 ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
		4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ในการปรับแผนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ในการปรับแผนเท่ากับ 2 ครั้ง/วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ในการปรับแผนเท่ากับ 3 ครั้ง/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ในการปรับแผนมากกว่า 3 ครั้ง/วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนการผลิต	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนการผลิตเฉลี่ยไม่เกิน 1 ชม./ ครั้ง
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนการผลิตเฉลี่ย 2 ชม./ ครั้ง
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนการผลิตเฉลี่ย 3 ชม./ ครั้ง
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนการผลิตเฉลี่ยมากกว่า 3 ชม./ ครั้ง
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	เวลาเฉลี่ยในการวางแผนการผลิต	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก เวลาเฉลี่ยในการวางแผนการผลิต ไม่เกิน 1 ชม./ ครั้ง
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี เวลาเฉลี่ยในการวางแผนการผลิต 2 ชม./ ครั้ง
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง เวลาเฉลี่ยในการวางแผนการผลิต 3 ชม./ ครั้ง
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ เวลาเฉลี่ยในการวางแผนการผลิตมากกว่า 3 ชม./ ครั้ง
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การผลิต	ความสามารถในการผลิตได้ตรงตามแผนผลิต (จำนวน)	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ผลิตได้จริงไม่ต่ำกว่า 95%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ผลิตได้จริง อยู่ในช่วง 85- 95%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ผลิตได้จริงอยู่ในช่วง 75- 85%
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ผลิตได้จริง น้อยกว่า 75%
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้

	ความถี่ที่ไม่สามารถผลิตได้ตรงแผน	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ที่ผลิตไม่ตรงแผนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 JOB/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ที่ผลิตไม่ตรงแผนเท่ากับ 2 JOB/วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ที่ผลิตไม่ตรงแผนเท่ากับ 3 JOB/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ที่ผลิตไม่ตรงแผนมากกว่า 3 JOB/วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การจัดการ ผลิตภัณฑ์ที่เสีย	จำนวนงานเสียที่เกิดขึ้นใน กระบวนการผลิต	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก มีของเสียเฉลี่ยจากการผลิต ต่ำกว่า 2%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี มีของเสียเฉลี่ยจากการผลิต 4%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีของเสียเฉลี่ยจากการผลิต 6%
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ มีของเสียเฉลี่ยจากการผลิต มากกว่า 6%
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ความถี่ในการเกิดงานเสีย (ฝ่ายผลิต เจอ)	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ในการเกิดงานเสีย น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 JOB/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ในการเกิดงานเสียเท่ากับ 2 JOB/วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ในการเกิดงานเสียเท่ากับ 3 JOB/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ในการเกิดงานเสียมากกว่า 3 JOB/วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	จำนวนงานรอแก้ไขที่เกิดขึ้นใน กระบวนการผลิต	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก จำนวนงานรอแก้ไข น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ชิ้น/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี จำนวนงานรอแก้ไข เท่ากับ 4-6 ชิ้น/วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวนงานรอแก้ไข เท่ากับ 7-8 ชิ้น/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ จำนวนงานรอแก้ไขมากกว่า 9 ชิ้น/วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ความถี่ในการเกิดงานรอแก้ไข	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ในการเกิดงานรอแก้ไขน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 JOB/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ในการเกิดงานรอแก้ไขเท่ากับ 2 JOB/วัน

		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ในการเกิดงานรอแก้ไขเท่ากับ 3 JOB/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ในการเกิดงานรอแก้ไขมากกว่า 3 JOB/วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การจัดการ ผลิตภัณฑ์ที่ดี	เวลาเฉลี่ยในการขนย้ายไปแผนกต่อไป	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก เวลาเฉลี่ยในการขนย้าย ไม่เกิน 15 นาที/JOB
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี เวลาเฉลี่ยในการขนย้าย อยู่ในช่วง 15-30 นาที/JOB
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง เวลาเฉลี่ยในการขนย้าย อยู่ในช่วง 30-45 นาที/JOB
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ เวลาเฉลี่ยในการขนย้าย มากกว่า 45 นาที/JOB
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ความถี่ที่ผลิตภัณฑ์เสียหายก่อนการขนย้าย	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ที่ผลิตภัณฑ์เสียหายน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 JOB/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ที่ผลิตภัณฑ์เสียหายเท่ากับ 2 JOB/วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ที่ผลิตภัณฑ์เสียหายเท่ากับ 3 JOB/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ที่ผลิตภัณฑ์เสียหายมากกว่า 3 JOB/วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การวางแผนการส่งมอบ	แผนการส่งมอบสอดคล้องกับปริมาณการสั่งซื้อ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก แผนการส่งมอบกับจำนวนสั่งซื้อ เท่ากัน 100%
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี แผนการส่งมอบกับจำนวนสั่งซื้อ คิดเป็น 90-99%
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง แผนการส่งมอบกับจำนวนสั่งซื้อ คิดเป็น 80-89%
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ แผนการส่งมอบกับจำนวนสั่งซื้อ น้อยกว่า 80%
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	ความถี่ในการปรับแผนการส่งมอบ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ความถี่ในการปรับแผนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ครั้ง/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ความถี่ในการปรับแผนเท่ากับ 2 ครั้ง/วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ในการปรับแผนเท่ากับ 3 ครั้ง/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ความถี่ในการ
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้

	เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนการส่งมอบ	0	ปรับแผนมากกว่า 3 ครั้ง/วัน ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
		4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนเฉลี่ยไม่เกิน 15 นาที/ ครั้ง
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนเฉลี่ย 15-25 นาที/ ครั้ง
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนเฉลี่ย 25 -35 นาที/ ครั้ง
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ เวลาเฉลี่ยในการปรับแผนการมากกว่า 35 นาที/ ครั้ง
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
	เวลาเฉลี่ยในการวางแผนการส่งมอบ	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก เวลาเฉลี่ยในการวางแผนเฉลี่ยไม่เกิน 15 นาที/ ครั้ง
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี เวลาเฉลี่ยในการวางแผนเฉลี่ย 15-25 นาที/ ครั้ง
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง เวลาเฉลี่ยในการวางแผนเฉลี่ย 25 -35 นาที/ ครั้ง
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ เวลาเฉลี่ยในการวางแผนการมากกว่า 35 นาที/ ครั้ง
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การจัดทำเอกสาร	ความครบถ้วนของเอกสารการผลิตที่จัดส่ง	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก จำนวนเอกสารครบ 100% สามารถอ่านได้ 100% ต่อวัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี จำนวนเอกสารครบ 50-99% สามารถอ่านได้ 50-99% ต่อวัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวนเอกสารครบ 30-49% สามารถอ่านได้ 30-49% ต่อวัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ จำนวนเอกสารครบ 50-99% สามารถอ่านได้ 50-99% ต่อวัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้
การร้องเรียนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา	การร้องเรียนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา (QC เจอ)	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก ร้องเรียนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 JOB/วัน
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี ร้องเรียนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาเท่ากับ 2 JOB/วัน
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ร้องเรียนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาเท่ากับ 3 JOB/วัน
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ ร้องเรียนผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหามากกว่า 3 JOB/วัน
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้

การจัดการ ผลิตภัณฑ์ที่มี ปัญหา	การแก้ปัญหาจากผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืน	4	การดำเนินการอยู่ในระดับดีมาก เวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหาเฉลี่ยไม่เกิน 1 ชม/ JOB
		3	การดำเนินการอยู่ในระดับดี เวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหาเฉลี่ย 2 ชม/ JOB
		2	การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง เวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหาเฉลี่ย 3 ชม/ JOB
		1	การดำเนินการอยู่ในระดับพอใช้ เวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหามากกว่า 3 ชม/ JOB
		0	ไม่มีการวัดผลการดำเนินงานด้านนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University