

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์
(Human Resources Questionnaire)

แบบสอบถามส่วนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Questionnaire)

วัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพนักงาน ระดับของพนักงาน อัตรา

การทำงานของพนักงานภายในบริษัทที่เกิดขึ้นจริง

คำชี้แจง โปรดให้ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันของบริษัทตามรายละเอียดด้านล่าง

1. จำนวนพนักงานทั้งหมด.....คน ชาย.....คน หญิง.....คน
2. จำนวนพนักงานแยกตามประเภท โดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของพนักงานเทียบกับพนักงานทั้งหมด
 - ระดับบริหาร.....%
 - พนักงาน.....%
 - ลูกจ้าง.....%
 - อื่น ๆ.....%
3. จำนวนเปอร์เซ็นต์ของแรงงานที่อยู่ในสภาพแรงงาน.....%
4. ประเภทของการจ้างงาน (จำนวนคน)

พนักงานประจำ

ระดับบริหาร.....คน พนักงาน.....คน ลูกจ้าง.....คน อื่น ๆ.....คน

ลูกจ้างชั่วคราว (จ้างตรง)

ระดับบริหาร.....คน พนักงาน.....คน ลูกจ้าง.....คน อื่น ๆ.....คน

ลูกจ้างชั่วคราว (ผ่านตัวแทน)

ระดับบริหาร.....คน พนักงาน.....คน ลูกจ้าง.....คน อื่น ๆ.....คน
5. จำนวนวันที่ทำงานล่วงเวลาต่อเดือน.....วัน
6. จำนวนวันที่ทำงานต่อปี.....วัน

คำถาม	ระดับ บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้าง	อื่น ๆ	รวม
การทำงานล่วงเวลา - จำนวนล่วงเวลาต่อเดือน					
จำนวนครั้งของการประชุมวางแผนปรับปรุง/เสนอแนะ/ติดต่อสื่อสาร ต่อเดือน					
ข้อเสนอแนะจากพนักงานระดับล่าง ถูกนำไปปฏิบัติ (%)					
อัตราการเจ็บป่วย (กี่วันต่อเดือน)					
อัตราการขาดเจ็บ (กี่วันต่อเดือน)					
อัตราการขาดงาน (กี่วันต่อเดือน)					
การคัดเลือกและเลื่อนตำแหน่ง - เลื่อนตำแหน่งจากบุคคลากรภายใน (%)					
- เลื่อนตำแหน่งโดยคัดเลือกจากบุคคลากรภายนอก (%)					

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงสร้างห่วงโซ่อุปทาน
(Supply Chain Structure Questionnaire)

แบบสอบถามส่วนที่ 2

โครงสร้างห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Structure Questionnaire)

วัตถุประสงค์_ เพื่อประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแผนกที่เกี่ยวข้องทางด้านการติดต่อสื่อสาร
ของผู้จำหน่ายวัตถุดิบและลูกค้า

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามข้างล่างนี้ พร้อมทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด

แผนก.....ตำแหน่ง.....

ข้อ	คำถาม	คำตอบ				
		บ่อย มาก	บ่อย	น้อย	น้อย มาก	ไม่ เคยเลย
1	มีการประสานงานระหว่างผู้ขาย(Suppliers) และ ลูกค้า (Customers) บ่อยมากแค่ไหน					
2	มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล ทักยะ และความสามารถระหว่างผู้ขาย (Suppliers) กับ ลูกค้า (Customers)					
3	ระหว่างการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ขาย (Suppliers) กับทางบริษัท คิดปัญหาหรืออุปสรรคบ่อยแค่ไหน					
4	ทางทีมงานผู้ขาย (Suppliers) ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการประสานงาน					
5	บุคลากรของลูกค้า หรือผู้ขายที่บริษัทติดต่อด้านนั้น สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงที					
6	บริษัทของคุณมีการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานจากการประเมินการให้คะแนนของลูกค้า หรือผู้ขาย ของบริษัท					
7	ภายในแผนกของท่านมีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร เพื่อช่วยในการวางแผนงานต่าง ๆ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณพระคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการกรอกแบบสอบถามนี้

ผู้จัดทำ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเกี่ยวกับควิกสแกน
(Quick Scan Questionnaire)

แบบสอบถามส่วนที่ 3

แบบสอบถามควิกสแกน (Quick Scan Questionnaire)

วัตถุประสงค์ เพื่อทำการศึกษานำคิดและมุมมองเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Perception of Performance) การประสานงาน ลำดับขั้นภายในโครงสร้างการบริหารของทีมงาน ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารของแผนกตนเองและแผนกถัดไป เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของแผนกตนเองและแผนกที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกท่านเอง

คำชี้แจง 1.1 โปรดกรอกข้อความให้ชัดเจนลงในแบบสอบถามหรือกรอกเลขหมายให้ชัดเจน

แผนก.....ตำแหน่ง.....

1. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นงานในแผนกของท่านมากที่สุด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าสิ่งต่อไปนี้มีความสำคัญต่อแผนกของท่านมากน้อยเพียงใด (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ กำหนดให้ 4 = สำคัญมากที่สุด 3 = สำคัญรองลงมา 2 = สำคัญน้อย 1 = สำคัญน้อยที่สุด)

.....	ต้นทุน (Cost)
.....	คุณภาพ (Quality)
.....	ระดับการให้บริการ (Service Level)
.....	ระยะเวลาในการส่งมอบงานให้แผนกถัดไป (Lead Times)

คำชี้แจง 1.2 โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนกของท่านเอง ว่าท่านคิดเห็นด้วยอย่างไร เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนโซ่อุปทาน แล้วให้คะแนนระดับความสำคัญที่ท่านคิดว่าเหมาะสม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

เกณฑ์การให้ระดับความสำคัญเป็นดังนี้

- 5 = มีการดำเนินงานการอย่างเต็มที่
- 4 = มีการดำเนินการอยู่เกินครึ่ง
- 3 = มีการดำเนินงานอยู่ครึ่งหนึ่ง
- 2 = มีการดำเนินงานอยู่ไม่ถึงครึ่ง
- 1 = ไม่มีการดำเนินการใดๆเลย

หัวข้อ	คำถาม	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
ต้นทุน	1. แผนกของท่านมีการเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น					
	2. แผนกของท่านมีการคิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในแผนก					
	3. แผนกของท่านมีวิธีการลดต้นทุนต่ำลง					
	4. แผนกของท่านมีการตรวจสอบการใช้วัสดุคิบัติต่างๆภายในแผนก					
การตอบสนอง	1. แผนกของท่านมีการตรวจสอบเวลาที่ใช้ตั้งแต่การเริ่มต้นขั้นตอนการทำงานจนกระทั่งงานแล้วเสร็จ					
	2. แผนกของท่านมีการวางแผนงานก่อนเริ่มดำเนินการทุกครั้ง					
	3. แผนกของท่านมีการบันทึกข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก					
	4. แผนกของท่านมีการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ					
ความน่าเชื่อถือ	1. แผนกของท่านมีการตรวจสอบงานให้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้วางแผนไว้					
	2. แผนกของท่านมีการตรวจวัดทุกครั้งว่าส่งงานได้ตามเวลาที่กำหนด					
	3. แผนกของท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของการทำงานก่อน-หลัง เสมอ					
	4. แผนกของท่านมีการตรวจสอบเวลาที่ใช้ในกรณีเกิดการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานใหม่					
ระดับการให้บริการ	1. แผนกของท่านมีการวัดระดับการให้บริการ					
	2. แผนกของท่านมีการสำรวจความต้องการจากภายนอก					
	3. แผนกของท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานจากข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
	4. ภายในแผนกมีนโยบายจะเพิ่มความสามารถในการให้บริการแก่แผนกอื่น					

หัวข้อ	คำถาม	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ	1. แผนกของท่านมีระบบในการวัดระดับคุณภาพของงาน (หรือวัดจากปริมาณงานเสีย)					
	2. แผนกของท่านมีการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา					
คุณภาพ	3. แผนกของท่านมีการเก็บบันทึกข้อมูลในอดีตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปในอนาคต					
	4. แผนกของท่านมีนโยบายที่จะเพิ่มคุณภาพของงานในแผนก					
	5. แผนกของท่านมีการประชุมภายในแผนกเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที					

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการทำงานของแผนกถัดไป (Perception of Internal Customers Performance)

คำชี้แจง 2.1 โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนกถัดไป ว่าท่านคิดเห็นด้วยอย่างไรเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนโซ่อุปทาน แล้วให้คะแนนระดับความสำคัญที่ท่านคิดว่าเหมาะสม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

เกณฑ์การให้ระดับความสำคัญเป็นดังนี้

- 5 = มีการดำเนินงานอย่างเต็มที่
- 4 = มีการดำเนินการอยู่เกินครึ่ง
- 3 = มีการดำเนินงานอยู่ครึ่งหนึ่ง
- 2 = มีการดำเนินงานอยู่ไม่ถึงครึ่ง
- 1 = ไม่มีการดำเนินการใดๆเลย

หัวข้อ	คำถาม	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
ต้นทุน	1. แผนกถัดไปมีการเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น					
	2. แผนกถัดไปมีการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในแผนก					
	3. แผนกถัดไปมีวิธีการลดต้นทุนต่ำลง					
	4. แผนกถัดไปมีการตรวจสอบการใช้วัตถุดิบต่างๆ ภายในแผนก					
การตอบสนอง	1. แผนกถัดไปมีการตรวจสอบเวลาที่ใช้ตั้งแต่การเริ่มต้นขั้นตอนการทำงานจนกระทั่งงานแล้วเสร็จ					
	2. แผนกถัดไปมีการวางแผนงานก่อนเริ่มดำเนินการทุกครั้ง					
การตอบสนอง	3. แผนกถัดไปมีการบันทึกข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอก					
	4. แผนกถัดไปมีการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ					
ความน่าเชื่อถือ	1. แผนกถัดไปมีการตรวจสอบงานให้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้วางแผนไว้					
	2. แผนกถัดไปมีการตรวจวัดทุกครั้งว่าส่งงานได้ตามเวลาที่กำหนด					
	3. แผนกถัดไปมีการจัดลำดับความสำคัญของการทำงานก่อน-หลัง เสมอ					
	4. แผนกถัดไปมีการตรวจสอบเวลาที่ใช้ในกรณีเกิดการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานใหม่					
ระดับการให้บริการ	1. แผนกถัดไปมีการวัดระดับการให้บริการ					
	2. แผนกถัดไปมีการสำรวจความต้องการจากภายนอก					
	3. แผนกถัดไปมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานจากข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
	4. ภายในแผนกถัดไปมีนโยบายจะเพิ่มความสามารถในการให้บริการแก่แผนกอื่น					

หัวข้อ	คำถาม	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
คุณภาพ	1. แผนกจัดไปมีระบบในการวัดระดับคุณภาพของงาน (หรือวัดจากปริมาณงานเสีย)					
	2. แผนกจัดไปมีการควบคุมคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา					
	3. แผนกจัดไปมีการเก็บบันทึกข้อมูลในอดีตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปในอนาคต					
	4. แผนกจัดไปมีนโยบายที่จะเพิ่มคุณภาพของงานในแผนก					
	5. แผนกจัดไปมีการประชุมภายในแผนกเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการกรอกแบบสอบถามนี้

ผู้จัดทำ