



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย
กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ "ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย: กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ" เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษา ในกระบวนการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การศึกษารุ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion system) ตามหลักการ และ แนวปฏิบัติสากลมาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และ พัฒนาองค์กรในอนาคตต่อไป

ข้อมูลในแบบสอบถามของท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใดเป็นรายบุคคล โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และ จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามนี้ และ ช่วยให้การศึกษาสำเร็จด้วยดี

ขอแสดงความนับถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved
(ชูศักดิ์ รัศมีศรีวิมล)

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ
กรุณาเขียนเครื่องหมาย X หน้าช่องว่างที่ท่านต้องการเลือก และ โปรดกรอกรายละเอียดในช่องว่างที่กำหนด

1.1) เพศ

_____ ชาย _____ หญิง

1.2) อายุของท่าน

_____ น้อยกว่า 21 ปี _____ 21 - 25 ปี _____ 26 - 30 ปี
_____ 31 - 35 ปี _____ 36 - 40 ปี _____ มากกว่า 40 ปี

1.3) อายุงานของท่านในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด

_____ น้อยกว่า 1 ปี _____ 1 - 3 ปี _____ 4 - 6 ปี
_____ 7 - 9 ปี _____ 10 - 12 ปี _____ มากกว่า 12 ปี

1.4) ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน (ระดับที่สำเร็จการศึกษาแล้ว)

_____ ต่ำกว่าปริญญาตรี _____ ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
_____ สูงกว่า ปริญญาตรี _____ อื่นๆ โปรดระบุ _____

1.5) สังกัด หรือ หน่วยงาน ในสำนักปฏิบัติการภาคเหนือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

_____ สำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค _____ ส่วนงานวิศวกรรม
_____ ส่วนงานสาขา _____ ส่วนงานการตลาด และ ฝ่ายขาย
_____ ส่วนงานบัญชี และ งานสำนักงาน _____ อื่นๆ

โปรดระบุรายละเอียดหน่วยงาน (เช่น Maintenance team MC เชียงใหม่)

1.6) ระดับชั้นงาน (Job Grade) ของท่าน

_____ ต่ำกว่า PG 5 _____ PG 6-7
_____ PG 8-9 _____ สูงกว่า PG 9

1.7) ท่านมีผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง ของท่านหรือไม่ (หากมี โปรดระบุจำนวน)

_____ มี (จำนวน) _____ ไม่มี

ส่วนที่ 2. สถานการณ์ปฏิบัติงานปัจจุบัน สถานแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบัน โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยเขียนเครื่องหมาย X ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง และ โปรดตอบคำถามทุกข้อ						
ข้อ	รายละเอียดของคำถาม	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ส่วนที่ 2.1) สถานการณ์ปฏิบัติงานปัจจุบันของพนักงาน (ตัวพนักงาน)						
1	งานปัจจุบันของท่านมีผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมของบริษัทในระดับใด					
2	ในปัจจุบัน ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหาร และ จัดการคุณภาพ (Quality Management) ในระดับใด					
3	ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริษัทฯ ได้ส่งท่านเข้าอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร / จัดการคุณภาพ ได้อย่างเหมาะสม และ เพียงพอ					
4	ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในงานของท่านได้ในระดับใด					
5	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในระดับใด					
6	ท่านคิดว่า ข้อเสนอแนะของท่านในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น, ลดค่าใช้จ่าย ฯลฯ จำเป็นต่อ บริษัทฯ ในการแข่งขันทางธุรกิจในระดับใด					
ส่วนที่ 2.2) สภาพแวดล้อมบรรยากาศการทำงาน						
1	บรรยากาศการทำงานปัจจุบันในที่ทำงานของท่าน ส่งเสริมให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นในระดับใด					
2	ท่านคิดว่าในปัจจุบัน ระบบการรับข้อเสนอแนะ และ ปรับปรุงพัฒนาของบริษัทฯ เช่น โครงการ EUREKA award หรือ CPQI project ที่มีอยู่จูงใจให้พนักงานเสนอแนวความคิดในระดับใด					
3	เมื่อท่านเสนอความคิด / ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพ หรือ วิธีการทำงานให้ดีขึ้น สิ่งที่ท่านเสนอได้รับการตอบรับในระดับใด (ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติจริงหรือไม่)					
4	เมื่อข้อเสนอแนะที่ท่านเสนอมีผลประโยชน์ต่อองค์กร สิ่งที่ท่านได้รับตอบแทน (เช่น ค่าชมเชย การประเมินผลฯ) ทำให้ท่านพึงพอใจในระดับใด					
ส่วนที่ 2.3) ส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการบริหารจัดการคุณภาพในปัจจุบัน						
1	ท่านได้รับข้อมูล และ เข้าใจถึงกิจกรรมด้านคุณภาพ รวมถึงช่องทางในการนำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้น เช่น EUREKA Awards, CPQI project ฯลฯ ในระดับใด					
2	ท่านคิดว่า ปัจจุบันท่านมีส่วนร่วมกับกิจกรรมด้านคุณภาพของบริษัทฯ เช่น งาน NQA day, Quality Award (CPQI project) ฯลฯ ในระดับใด					
3	ท่านมีส่วนเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงวิธีการทำงาน, ลดค่าใช้จ่าย, ปรับปรุงคุณภาพในระดับใด ในปัจจุบัน (หากตอบว่าบ่อย หรือ บ่อยมาก โปรดระบุเหตุผลที่ทำให้ท่านไม่เสนอในช่องว่างด้านล่าง) (โปรดระบุ)					

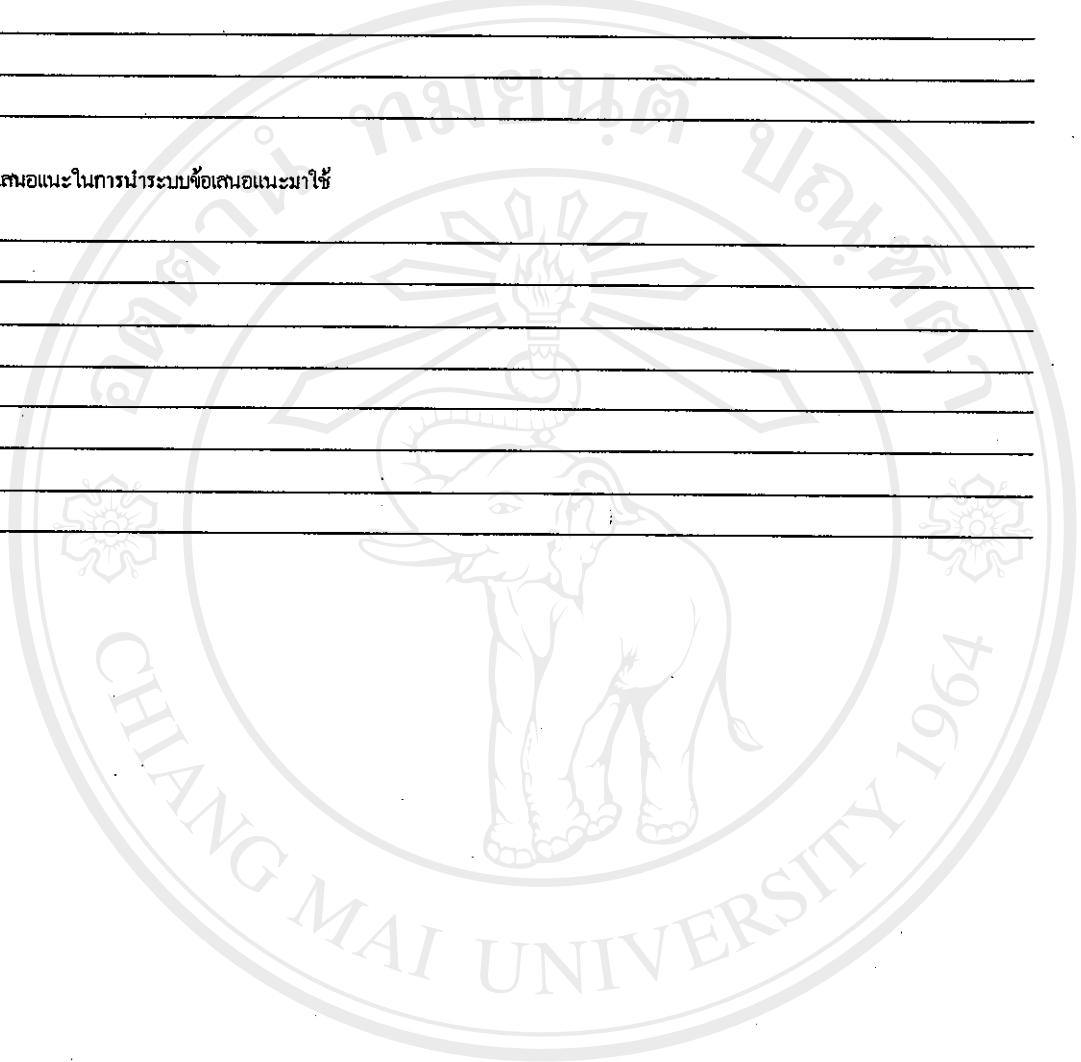
ส่วนที่ 3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักการ แนวคิด และลัทธิปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล						
โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยเขียนเครื่องหมาย X ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง และ โปรดตอบคำถามทุกข้อ						
ข้อ	รายละเอียดของคำถาม	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ส่วนที่ 3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อหลักการ แนวคิดของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล						
	โปรดระบุท่านเห็นด้วยในระดับใดต่อหลักปฏิบัติที่เสนอด้านล่างแต่ละข้อ หากท่านไม่เห็นด้วยในข้อใดๆ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในข้อเสนอแนะด้านล่าง	โปรดระบุทีละข้อ				
1	พนักงานทุกคนในองค์กร ควรมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตน / รอบตัวของตนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาว และ เติบโตอย่างยั่งยืน					
2	เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ เสนอความคิดในการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบประจำ) ทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ลดการสูญเสีย ฯลฯ บริษัทสามารถตอบแทนพนักงานในรูปตัวเงินได้ เพราะถือว่าพนักงานนั้น ปฏิบัติการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับ					
3	เมื่อพนักงานเสนอความคิด ทุกความคิดควรได้รับการตอบสนองในทางบวก (ให้รางวัลตามความเหมาะสม) แม้ว่าคุณคิดนั้นจะเป็นการปรับปรุงเล็กน้อยๆ เพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน และ ปลุกฝึงนิสัยในการคิดปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
4	แนวคิดในการปรับปรุงพัฒนา ไม่จำเป็นต้องเป็นแนวคิดที่ยอดเยี่ยม ลดค่าใช้จ่ายได้มากมาย เพียงแต่เป็นความคิดที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ปรับปรุงการทำงานเล็กน้อยๆ (เช่น ความคิดในการลดการใช้กระดาษใน office ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ 2,000 บาท / ปี) จากพนักงานทุกคน จำนวนมาก ก็สามารถเกิดผลประโยชน์กับองค์กรได้อย่างมากมาย					
5	ข้อเสนอแนะที่ได้รับการพิจารณา ต้องไม่เข้าข่าย เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะในเรื่องที่ต้องทำตามคำสั่งหัวหน้า ข้อเสนอแนะที่ก้าวร้าวและขาดการนำไปใช้จริง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้ง ฯลฯ					
6	พนักงานที่เสนอความคิดที่ยอดเยี่ยม ควรได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลที่จูงใจ และ ได้รับการยกย่องจากผู้บริหาร เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานรู้สึกดีต่อการทำงาน จึงรักภักดีต่อองค์กร ฯลฯ					
7	การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะสามารถช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพลังงาน หรือ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงานได้					
8	การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้ผู้บริหารเห็นถึงพื้นที่ที่มีปัญหาต้องการแก้ไขปรับปรุง					
9	การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานนอกเหนือจากงานที่ทำประจำ					
10	การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร					
11	การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และ หัวหน้างาน / ผู้บริหาร					
12	การเสนอความคิด หรือ ข้อเสนอแนะ จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นธรรมมากขึ้น (เห็นผลงนเป็นรูปธรรมมากขึ้น)					
13	การเขียนข้อเสนอแนะ ถือว่าเป็นงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ จึงให้พนักงานทำได้ในเวลาพัก หรือ หลังเลิกงาน ซึ่งจะไม่มีค่าตัวเวลา แต่จะมีสิ่งตอบแทน / รางวัลให้กับพนักงานเมื่อความคิดได้รับการพิจารณา					

ข้อที่ 32) ความคิดเห็นของพนักงานต่อการใช้หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามหลักสากล					
โปรดระบุว่าท่านเห็นด้วยในระดับใดต่อหลักปฏิบัติที่เสนอด้านล่างแต่ละข้อ หากบริษัท AIS จะนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ หากท่านไม่เห็นด้วยในข้อใดๆ โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในข้อเสนอแนะด้านล่าง		โปรดระบุที่ละข้อ			
1	ควรมีการจัดตั้งระบบรับ และ ประเมินข้อเสนอแนะของพนักงานอย่างถาวร และ สื่อสารให้กับพนักงานทุกคน ได้ทราบ รับรู้เกี่ยวกับรายละเอียด กฎเกณฑ์ ซึ่งระบบควรเป็นระบบถาวร (ดำเนินการต่อเนื่อง ไม่จัดขึ้นในลักษณะเป็น Campaign เป็นครั้งเป็นคราว) เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก				
2	ควรมีการจัดคณะกรรมากรขึ้น ในภาคฯ เพื่อรับพิจารณาข้อเสนอแนะของพนักงานเบื้องต้น และ ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอแนะ อธิบายกฎเกณฑ์ และการนำเสนอผลงาน รวมถึงกระตุ้นให้ทีมงานเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ				
3	การนำเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของพนักงาน ควรได้รับการพิจารณาเป็นผลงานร่วมกับการประเมินผลงานประจำปีของพนักงานด้วย				
4	ข้อเสนอแนะของพนักงานทุกความคิด ควรจะมีการถ่ายทอดให้กับพนักงานท่านอื่นๆ ภาคอื่นๆ ที่ปฏิบัติงาน ลักษณะเดียวกัน ได้รับรู้เพื่อเป็นการบริหารองค์ความรู้ขององค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงงานของคนอื่นๆ ได้				
5	บริษัทควรประกาศยกย่อง พนักงานที่เสนอความคิดเห็นที่สอดคล้อง เช่น ประกาศทาง Intranet ประกาศตามเสียงตามสาย ประกาศใน email ฯลฯ เพื่อชื่นชมยกย่อง และ สร้าง Role model เพื่อให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติตาม				
6	ท่านเห็นด้วยหรือไม่ (ในระดับใด) กับการให้รางวัลตอบแทน พนักงานที่เสนอแนะความคิดที่สามารถสร้างผลประโยชน์เพิ่มเติมให้กับองค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติจริง ในรูปของรางวัลดังนี้	โปรดระบุที่ละข้อ			
	1. เงินรางวัล (เช่น 1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้)				
	2. ประกาศนียบัตร และการประกาศชื่นชมจากผู้บริหารขององค์กร				
	3. รางวัลเดินทาง ไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)				
	4. ของรางวัล เช่น สมุด เลือยี่ดัก ทีวี ฯลฯ				
	อื่นๆ (ถ้ามี) _____				
ข้อที่ 33) ความคิดเห็นของพนักงานต่อกระบวนการข้อเสนอแนะตามหลักสากลที่ใช้ในองค์กร					
1	ท่านคิดว่าท่านมีความเข้าใจในแนวคิด และ หลักปฏิบัติของระบบข้อเสนอแนะตามแนวทางปฏิบัติสากลในระดับใด				
2	ท่านคิดว่า หากองค์กรของท่านนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ และ ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ น่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรของท่านในระดับใด				
3	ท่านคิดว่าการให้รางวัลตอบแทน พนักงานที่เสนอแนะความคิด ในรูปของรางวัลดังต่อไปนี้ จะช่วยจูงใจพนักงานให้เสนอความคิดเห็นได้ในระดับใด	โปรดระบุที่ละข้อ			
	1. เงินรางวัล (เช่น 0.1% ของค่าใช้จ่ายที่สามารถประหยัดได้ หรือ กำหนดเป็นจำนวนเงินตามเหมาะสม)				
	2. ประกาศนียบัตร และการประกาศชมเชยจากผู้บริหารขององค์กร				
	3. รางวัลเดินทาง ไปดูงานต่างประเทศ (สำหรับผู้ที่เสนอข้อเสนอแนะสูงสุด)				
	4. ของรางวัลที่เป็นสิ่งของ เช่น สมุด เลือยี่ดัก ฯลฯ				
	อื่นๆ (ถ้ามี) _____				
4	โดยรวมแล้ว ท่านเห็นด้วยในระดับใด หากองค์กรของท่านจะนำระบบข้อเสนอแนะตามหลักปฏิบัติสากล (ดังที่แสดงด้านบน) มาใช้จริง				

ส่วนที่ 4. ปัญหาและข้อเสนอนะ เกี่ยวกับภาคราระบบข้อเสนอนะมาใช้ในองค์กร						
ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดในการนำระบบข้อเสนอนะมาใช้						
ข้อ	รายละเอียดของคำถาม	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดในการนำระบบข้อเสนอนะมาใช้ในองค์กร						
ท่านคิดว่าหากองค์กรของท่านจะนำระบบข้อเสนอนะมาใช้ อุปสรรค หรือ ปัญหาในการนำมาใช้ในแต่ละข้อ		โปรดระบุที่ละข้อ				
1	รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอนะ (หัวหน้างาน)					
2	รบกวนเวลาการทำงานปกติ และ เพิ่มงาน ในส่วนของคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอนะ (พนักงาน)					
3	รางวัลไม่ดึงดูดใจให้พนักงานเสนอข้อเสนอนะ					
4	พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจจะเสนอข้อเสนอนะ					
5	การประเมินข้อเสนอนะ / การพิจารณาให้รางวัลขาดความยุติธรรม					
6	พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการเขียนข้อเสนอนะ					
7	ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อเสนอนะ และ ข้อเสนอนะที่พนักงานเสนอ					
8	อื่นๆ (เพิ่มเติม)					
9	อื่นๆ (เพิ่มเติม)					
10	อื่นๆ (เพิ่มเติม)					
11	อื่นๆ (เพิ่มเติม)					
12	อื่นๆ (เพิ่มเติม)					

ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดในการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ (อื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากส่วนบน)

ข้อเสนอแนะในการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ — สกุล

นาย ชุติศักดิ์ รัทษศิริวัฒน์

วัน เดือน ปีเกิด

12 ตุลาคม 2519

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2532 – 2537

มัธยมศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2538 – 2542

ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมไฟฟ้า)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2542 – 2544

วิศวกร บริษัท แอล ที อี ซี จำกัด จังหวัด ลำพูน

พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน

วิศวกร ฮาวโซ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด
(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved