

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล  
เรื่องนวัตกรรมการจัดการและจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนให้เกิด  
ประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**

**เรื่อง** นวัตกรรมจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนให้เกิด  
**ประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิตในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

**คำชี้แจง**

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ด้านนวัตกรรมจัดการ ด้านจริยธรรม ที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อประโยชน์ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิตในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(ปนัดดา จันทร์ทะกล)

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**1. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์**

ชื่อ –สกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....

**1.1 เพศ**

- ชาย                       หญิง

**1.2 สถานภาพ**

- ผู้ประกอบการ     ลูกค้า             เจ้าหน้าที่รัฐ     นักวิชาการ  
 อื่น ๆ

**1.3 วุฒการศึกษา**

- ต่ำกว่าปริญญาตรี     ปริญญาตรี     สูงกว่าปริญญาตรี

ผู้สัมภาษณ์.....วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ .....

สถานที่สัมภาษณ์.....

**2. รายการสัมภาษณ์**

2.1 ท่านใช้การนวัตกรรมการจัดการ ในการจัดการอุตสาหกรรมการผลิต ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านการบริการ และด้านการจัดการทั่วไปอย่างไร เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิตอย่างไรบ้าง

2.2 ในจริยธรรมทางธุรกิจ ท่านมีวิธีการดำเนินงานอย่างไรบ้างในด้านจริยธรรมที่มีต่อสังคม ด้านจริยธรรมที่มีต่อลูกค้า ด้านจริยธรรมที่มีต่อพนักงาน และด้านจริยธรรมที่มีต่อคู่แข่งชั้น ในการสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการเพิ่มยอดขายสินค้าอุตสาหกรรมการผลิตอย่างไรบ้าง

2.3 ในการดำเนินการอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อสร้างประสิทธิภาพอุตสาหกรรมการผลิต ในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไรในการสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพมูลค่าของอุตสาหกรรมการผลิต

.....

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง นวัตกรรมการจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนให้เกิด  
ประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิตในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

#### คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมการจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิตในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่นวัตกรรมจัดการและจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิต

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง จำนวน 388 คน

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของอุตสาหกรรมผลิต

ส่วนที่ 3 ด้านนวัตกรรมจัดการ

ส่วนที่ 4 ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

ส่วนที่ 5 ด้านประสิทธิภาพอุตสาหกรรมผลิต

4. กรุณาตอบคำถามทุกข้อตรงกับความคิดเห็นหรือความเป็นจริงของอุตสาหกรรมผลิตมากที่สุด ข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงจะช่วยให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือนำไปใช้ประโยชน์ได้ในภาพรวม

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

(ปนัดดา จันทะกล)

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
---------------------------

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ

 น้อยกว่า 25 ปี 25 - 30 ปี 35 - 40 ปี 45 - 50 ปี มากกว่า 50 ปี

## 3. การศึกษา

 ปวช. ปวส.ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. สถานภาพ

 โสด สมรส หม้าย/หย่า แยกกันอยู่



**ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของอุตสาหกรรมการผลิต**

1. รูปแบบของธุรกิจ
 

<input type="checkbox"/> บริษัทเอกชน จำกัด/บริษัทมหาชน จำกัด	<input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญ/ห้างหุ้นส่วนจำกัด
<input type="checkbox"/> ร้านค้าพาณิชย์	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ
2. ทุนจดทะเบียนเริ่มต้น
 

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> 50 – 100 ล้านบาท
<input type="checkbox"/> 101 – 150 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 150 ล้านบาท
3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ
 

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10 ปี	<input type="checkbox"/> 10 - 15 ปี
<input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี
4. มูลค่ารวมของสินทรัพย์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ
 

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> 50 – 100 ล้านบาท
<input type="checkbox"/> 101 – 150 ล้านบาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 150 ล้านบาท
5. จำนวนพนักงาน
 

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50 คน	<input type="checkbox"/> 50 - 100 คน
<input type="checkbox"/> 101 - 150 คน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 150 คน
6. ประเภทของธุรกิจ
 

<input type="checkbox"/> ธุรกิจขนาดใหญ่	<input type="checkbox"/> ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs
---	---

### ส่วนที่ 3 ด้านการจัดการ

**คำชี้แจง** โปรดอ่านคำถามเกี่ยวกับนวัตกรรมแล้วตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับการปฏิบัติหรือผลการจัดการของอุตสาหกรรมการผลิตมากที่สุด โดยมีแนวทางพิจารณา ดังนี้

พิจารณาการจัดการข้อนั้น ๆ เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิต ระดับใดมีเกณฑ์พิจารณา คือ

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ลำดับ	นวัตกรรมการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>นวัตกรรมผลิตภัณฑ์</b>						
1.	ธุรกิจนำนวัตกรรมมาออกแบบสินค้าที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า					
2.	ธุรกิจมีการใช้นวัตกรรมเพื่อลดต้นทุนการผลิต					
3.	ธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนรูปลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการให้ทันสมัย					
4.	มีการควบคุมคุณภาพสินค้าที่ผลิตให้ได้มาตรฐาน					
5.	ธุรกิจนำนวัตกรรมมาสร้างเอกลักษณ์ให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน					
6.	ธุรกิจมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ					

ลำดับ	นวัตกรรมการจัดการ	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
นวัตกรรมการกระบวนการ						
1.	มีการนำประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการ สร้างสรรค์นวัตกรรมเพิ่มมูลค่าต่อผลิตภัณฑ์และบริการ					
2.	มีการติดตามงานเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานและระบบ คุณภาพ					
3.	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน					
4.	มีการสร้างทัศนคติแรงจูงใจที่ดีต่อผู้ร่วมงานให้เข้าใจการ ดำเนินงานและเต็มใจปฏิบัติงาน					
5.	มีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงธุรกิจ					
6.	มีการติดตามข่าวสารของกลุ่มแข่งขันเพื่อนำมาปรับปรุง กระบวนการทำงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
นวัตกรรมการบริการ						
1.	ธุรกิจสามารถให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และชัดเจน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการอย่าง ต่อเนื่อง					
2.	ธุรกิจมีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย					
3.	ธุรกิจมีคุณภาพการให้บริการเป็นที่เชื่อถือได้					
4.	ธุรกิจมีความเพียงพอของสินค้าและพนักงานที่ให้บริการ					
5.	การให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้					
6.	มีการปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของ ลูกค้า					

**ส่วนที่ 4 ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านคำถามเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ แล้วตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย

- ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับการปฏิบัติหรือจริยธรรมทางธุรกิจ ของ  
อุตสาหกรรมการผลิตมากที่สุด โดยมีแนวทางพิจารณา ดังนี้

พิจารณาจริยธรรมทางธุรกิจ ข้อนั้น ๆ เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพของ  
อุตสาหกรรมการผลิตระดับใดมีเกณฑ์พิจารณา คือ

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ลำดับ	จริยธรรมทางธุรกิจ	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>จริยธรรมที่มีต่อสังคม</b>						
1.	มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการบริจาคเงินและช่วยเหลือด้าน สิ่งของ เครื่องใช้ ตาม โอกาสอันควร					
2.	มีการช่วยเหลือสังคมและชุมชนตามสถานการณ์					
3.	ธุรกิจมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับสังคม					
4.	มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น					
5.	มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม					
6.	การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					

ลำดับ	จริยธรรมทางธุรกิจ	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
จริยธรรมที่มีต่อลูกค้า						
1.	จำหน่ายสินค้าและบริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้า					
2.	การผลิตสินค้าต้องไม่มีอันตรายจากสารพิษปนเปื้อน					
3.	การให้บริการที่ซื่อสัตย์ไม่เอาเปรียบลูกค้า					
4.	การตั้งราคาของสินค้าไม่ตั้งราคาสินค้าสูงเกิน					
5.	ธุรกิจส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อลูกค้า					
6.	มีการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม					
จริยธรรมที่มีต่อพนักงาน						
1.	สนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับความเป็นจริง					
2.	การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเที่ยงตรงเสมอภาค					
3.	กระจายอำนาจการตัดสินใจในการทำงานให้พนักงานอย่างเหมาะสม					
4.	ให้รางวัลความดีความชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความยุติธรรมไม่ลำเอียง					
5.	ให้ความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ สุภาพอ่อนโยน					
6.	ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร					

ลำดับ	จริยธรรมทางธุรกิจ	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
จริยธรรมที่มีต่อคู่แข่ง						
1.	มีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อตรง					
2.	ธุรกิจมีความโปร่งใสตรวจสอบได้					
3.	มีการติดตามข่าวสารเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
4.	ธุรกิจมุ่งเน้นเรื่องของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด					
5.	พัฒนาระบบการทำงานให้มีมาตรฐานเพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นเลิศ					
6.	ยึดความถูกต้องและเป็นธรรม					
การเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม						
1.	ธุรกิจมีการดำเนินการบำบัดน้ำเสียให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ข้อกำหนดหรือกฎหมายกำหนด					
2.	ธุรกิจมีการใช้วัสดุในการดำเนินงานด้วยผลิตภัณฑ์สีเขียวไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม					
3.	ธุรกิจใช้วัตถุดิบหรือวัสดุที่มีการตรวจสอบแล้วว่า ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ					
4.	ธุรกิจมีการกำหนดพื้นที่ใช้สอยอย่างคุ้มค่าเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					

ส่วนที่ 5 ด้านประสิทธิภาพอุตสาหกรรมการผลิต

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพอุตสาหกรรมการผลิต แล้วตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับการปฏิบัติหรือประสิทธิภาพอุตสาหกรรมการผลิตมากที่สุด โดยมีแนวทางพิจารณา ดังนี้

พิจารณาวัตถกรรมข้อนั้น ๆ เพื่อสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมการผลิต ระดับใดมีเกณฑ์พิจารณา คือ

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ลำดับ	ประสิทธิภาพอุตสาหกรรมการผลิต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การเงิน						
1.	ธุรกิจมีเงินลงทุนอย่างเพียงพอ					
2.	ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงิน					
3.	ธุรกิจสามารถชำระค่าสินค้าผ่านทางบัตรเครดิต					
4.	ธุรกิจการอำนวยความสะดวกในการชำระเงินด้วยการหักจากยอดบัญชี					
5.	ธุรกิจนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า					
6.	ธุรกิจมีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีตรวจสอบได้					

ลำดับ	ประสิทธิภาพอุตสาหกรรมการผลิต	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ลูกค้า						
1.	ธุรกิจผลิตสินค้าและบริการที่มีความหลากหลาย มีคุณภาพ เป็นที่ ยอมรับของลูกค้าในราคาที่ลูกค้าพึงพอใจ					
2.	ธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า					
3.	พนักงานมีความเป็นมืออาชีพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วนพร้อมบริการที่น่าประทับใจ					
4.	ธุรกิจให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในตัวสินค้าเมื่อลูกค้ามา ใช้สินค้าและบริการ					
5.	ธุรกิจตระหนักถึงคำติชมของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ					
6.	มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ไลน์ และ เฟสบุ๊ก					
กระบวนการธุรกิจภายใน						
1.	ธุรกิจมีการวางแผนและมีการบริหารการจัดการภายในองค์กร					
2.	ธุรกิจมีความสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ ต่าง ๆ					
3.	มีการส่งเสริมบุคลากรในการเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อคิดค้นวิธีการ ทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง					
4.	ธุรกิจมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า					
5.	ธุรกิจมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานให้มี ประสิทธิภาพและมีความชำนาญอยู่เสมอ					
6.	ธุรกิจมีการกำหนดขอบเขตภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานที่ ชัดเจน					



ลำดับ	ประสิทธิภาพอุตสาหกรรมการผลิต	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การเรียนรู้และพัฒนา						
1.	ธุรกิจมีการพัฒนาระบบการทำงานและการอบรมให้ความรู้พนักงาน เพื่อให้มีความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น					
2.	ธุรกิจส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้องค์กร					
3.	ธุรกิจมอบหมายงานให้กับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม เป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการทำงาน					
4.	สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้าเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาเป็นแนวทางในการให้บริการ					
5.	สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้าเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาเป็นแนวทางในการให้บริการ					
6.	นำคำแนะนำของลูกค้าไปวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงกระบวนการให้บริการ					

