รายการอ้างอิง

Alamed ,A. M., Self-assessment Methodology : The Route to Business Excellence, Quality Mangement Journal. January 2003

Al-Hasan, S., and Haines, M., The Role of Benchmarking in the Improvement of Market Performance , Innovation and Knowledge transfer in the Welsh Agri-food Industry April 2002

Bowerson, D. J., Closs, D. J., and Cooper, M. B. Supply Chain Logistics Management. 1st ed. Singapore : McGraw-Hill, 2002.

Cooper, D. R.,and Emory, C. W. Business Research Methods. 5th ed. United States of America : R.R.Donnelley & Sons, 1995.

Frazelle, E. Supply Chain Strategy : The logistics of Supply chain Management. R.R.Donnelley & Sons, 2002.

Gillen, D. Handbook of Logistics and Supply Chain Management. 1st ed. Elsevier Science, 2001.

Immel, B. K., A Brief History of the GMPs for Pharmaceuticals. Pharmaceutical Technology 25 (July 2001): 44-52.

Keck, W. M., Available from : http://www.isye.gatech.edu/ideas [2002].

Kinnell, M., Benchmarking for Information Service Excellence. The Pharmaceutical Industry : Total Quality Management 8 (February1997): 3.

Krutten, J., Benchmarking in the Pharmaceutical Industry. Marketing Health Services (1999): 15-22

Mann, R., and Adebanjo, O. An Assessment of Management System and Business Performance in the UK Food and Drinks Industry. British Food Journal 101 (1999): 5-21

Mann, R., and Adebanjo, O. Best practices in the Food and Drinks Industry. British Food Journal 101 (1999): .238-253

Porter, L. J., and Tanner, S. J. Assessing Business Excellence: a guide to self-assessment. Great Britain : Clays, 1996.

Senn, G. F., Clinical Buy-in is Key to Benchmarking Success. Healthcare Financial

Management 52 (May 1998): 46

Stock, J. R., and Lambert, D. M. Strategic Logistics Management. 4th ed. Singapore : McGraw-Hill, 2001.

The European Foundation for Quality Management, Assessing for Excellence, 2003

The European Foundation for Quality Management, Available from : http://www.efqm.org [2003].

The European Foundation for Quality Management, The EFQM Excellence Model, 1999

Watson, P., Implementing the European Foundation for Quality Management Excellence Model. International Congress April 2002

World Heath Organization, Good Manufacturing Practice, 2001

ภาคผนวก ก

งานวิจัยการบริการของงานกระจายสินค้าเวชภัณฑ์

รายการตามหัวข้อต่อไปนี้จะเป็นหัวข้อที่ท่านมักจะได้รับบริการจากคลังเวชภัณฑ์ของตัวแทนจำหน่าย โดยจะมี 5 ส่วนที่จะรบกวนให้ท่านทำการประเมินดังนี้

1. การประเมินว่าหัวข้อแต่ละเรื่องมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดจากการพิจารณาของท่าน โดยใช้วิธีวงกลมล้อมรอบหมายเลขของความสำคัญ

   ระดับของความสำคัญ : 1 = ไม่สำคัญเลย 2 = ไม่สำคัญ 3 = ปานกลาง 4 = สำคัญมาก 5 = สำคัญมากที่สุด

2. เป็นการประเมินผลงานในแต่ละหัวข้อของบริษัทตัวแทนจำหน่าย 5 บริษัท ว่าท่านมีความพอใจในการทำงานของแต่ละบริษัทอย่างไร โดยใช้วิธีกาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพอใจของท่าน

   ระดับของความพอใจ : 1 = แย่มาก 2 = แย่ 3 = ปานกลาง 4 = ดี 5 = ดีมาก

3. เป็นการประเมินระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อผลงานโดยรวมของแต่ละบริษัทตัวแทนจำหน่าย โดยใช้วิธีกาเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพอใจของท่าน

   ระดับของความพอใจ :1 = แย่มาก, 2 = แย่, 3 = หลายจุดควรปรับปรุง, 4 = บางจุดควรปรับปรุง, 5 = ปานกลาง 6 = พอรับได้, 7 = ใช้ได้, 8 = ดี, 9 = ดีมาก, 10 = ดีที่สุด

4 เป็นการประเมินผลงานในแต่ละปัจจัยของบริษัทตัวแทนจำหน่ายทั้ง 5 บริษัท โดยใช้วิธีกาเครื่องหมาย x ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพอใจของท่าน: ระดับของความพอใจ : 1 = แย่มาก 2 = แย่ 3 = ปานกลาง 4 = ดี 5 = ดีมาก

5 การเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ว่าท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยอย่างไร โดยกรุณาเลือกหมายเลข 1 ถึง 7 โดยไม่ซ้ำกัน

   ระดับความสำคัญ : 1 = ไม่สำคัญเลย 2 = ไม่สำคัญ 3 = มีความสำคัญบ้าง 4 = มีความสำคัญปานกลาง 5 = สำคัญ 6 = สำคัญมาก 7 = สำคัญที่สุด

<u>ตัวอย่างการตอบแบบงานวิจัย</u>

ลำดับ	หัวข้อ	ความสำคัญของหัวข้อเรื่อง					ระดับความพอใจของท่านที่มีต่อ																								
							A					B					C					D					E				
							1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	ความถูกต้องของใบส่งสินค้า (Invoice)	1	2	3	④	5			x					x					x					x					x		

ข้อ	หัวข้อ	ความสำคัญของหัวข้อเรื่อง	ระดับความพอใจของท่านที่มีต่อ																									
			A					B					C					D					E				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	ความถูกต้องของใบส่งสินค้า (Invoice)	1 2 3 4 5																									
2	ความสม่ำเสมอของระยะเวลาในการส่งสินค้า	1 2 3 4 5																									
	เช่น 2 วัน แน่นอนเสมอ																										
3	การส่งสินค้าตรงตามเวลานัดหมาย	1 2 3 4 5																									
4	ความสามารถในการให้บริการเมื่อมีคำขอร้อง	1 2 3 4 5																									
	พิเศษเพิ่มเติม																										
5	ความสามารถในการแก้ไขเมื่อมีปัญหา	1 2 3 4 5																									
	ผิดพลาด เช่น ราคาในใบส่งสินค้าผิด																										
6	การให้ข้อมูลข่าวสารเรื่องการเปลี่ยนแปลง	1 2 3 4 5																									
	อย่างพอเพียงและล่วงหน้า																										
7	การให้ข้อมูลการสั่งซื้อ เช่น สถานะของใบสั่ง	1 2 3 4 5																									
	(Order) หรือใบส่งสินค้า (Invoice)																										
8	การให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับตัวสินค้า	1 2 3 4 5																									
9	ความถูกต้องของสินค้าที่จัดส่งเมื่อเทียบกับ	1 2 3 4 5																									
	ใบส่งสินค้า (Invoice)																										
10	กล่องบรรจุสินค้าและการบรรจุสินค้ามี	1 2 3 4 5																									
	มาตรฐาน																										
11	สินค้าที่ได้รับอยู่ในสภาพที่ดี สมบูรณ์ สะอาด	1 2 3 4 5																									
	เรียบร้อย ไม่มีร่องรอยความเสียหาย																										
12	ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบ	1 2 3 4 5																									
	สนองเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการจัดส่ง เช่น																										
	สินค้าไม่ครบ สินค้าเสียหาย ราคาไม่ถูกต้อง																										
13	การบอกกล่าวล่วงหน้าเมื่อการส่งสินค้าล่าช้า	1 2 3 4 5																									
14	การบอกกล่าวล่วงหน้าเมื่อสินค้าขาดคราว	1 2 3 4 5																									
	ไม่มีสต๊อค																										

ข้อ	หัวข้อ	ความสำคัญของหัวข้อเรื่อง	ระดับความพอใจของท่านที่มีต่อ																								
			A					B					C					D					E				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	บุคลิกลักษณะของพนักงานส่งสินค้า																										
	- การติดต่อสื่อสาร พูดจา	1 2 3 4 5																									
	- ความรับผิดชอบ	1 2 3 4 5																									
	- ความสุภาพและความช่วยเหลือ	1 2 3 4 5																									
	- การติดตามงานและการรู้งาน	1 2 3 4 5																									
16	บุคลิกลักษณะของพนักงานประจำคลังสินค้า																										
	ที่ท่านติดต่อด้วย																										
	- สามารถติดต่อสื่อสารเข้าคลังสินค้า	1 2 3 4 5																									
	ได้ง่าย																										
	- พนักงานที่ติดต่อด้วยสามารถแก้ไข	1 2 3 4 5																									
	ปัญหาให้ได้																										
	- พนักงานที่ติดต่อด้วยมีความรับผิดชอบ	1 2 3 4 5																									
	- พนักงานที่ติดต่อด้วยมีความสุภาพ	1 2 3 4 5																									
	และให้ความช่วยเหลือ																										
	- พนักงานที่ติดต่อด้วยมีการติดตามงาน	1 2 3 4 5																									
	ที่ติดค้าง																										
17	ระยะเวลาตั้งแต่สั่งสินค้าจนกระทั่งได้รับสินค้า																										
	- คำสั่งซื้อปกติ	1 2 3 4 5																									
	- คำสั่งซื้อด่วน	1 2 3 4 5																									
18	ความสามารถในการติดต่อได้กับผู้บริหาร	1 2 3 4 5																									
	ระดับสูงของบริษัท																										
19	การให้ข้อมูล/คำปรึกษาที่ได้รับจากบริษัท เช่น																										
	- เครดิต	1 2 3 4 5																									
	- ส่วนลดพิเศษ																										
	- การบริหารสินค้าคงคลัง																										
	- การช่วยเหลือด้านเทคนิค																										
	- ข้อมูล																										
	- การปรับปรุงกระบวนการทำงาน																										

ข้อ	หัวข้อ	ความสำคัญของหัวข้อเรื่อง	ระดับความพอใจของท่านที่มีต่อ																								
			A					B					C					D					E				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการในการจัดส่ง	1 2 3 4 5																									
21	การตอบสนองและการ ในการจัดส่ง	1 2 3 4 5																									
	คำสั่งซื้อด่วน																										
22	การส่งมอบมีมาตรฐาน เช่น การตรวจนับ	1 2 3 4 5																									
	การเปิดกล่องสินค้า , การจัดเรียง , จัดเก็บ																										
23	จัดส่งสินค้าถูกต้องตามเงื่อนไข เช่น สถานที่	1 2 3 4 5																									
	เอกสาร																										
24	การตอบสนองต่อคำร้องเรียน	1 2 3 4 5																									
25	การให้บริการรับสินค้าคืน	1 2 3 4 5																									

การวัดระดับความพึงพอใจต่อผลงานโดยรวมของแต่ละบริษัท

ข้อ	บริษัท	ระดับความพึงพอใจต่อผลงานโดยรวมของแต่ละบริษัท									
		แย่มาก 1	แย่ 2	แย่มาก 3	หลายจุดควรปรับปรุง 4	บางจุดควรปรับปรุง 5	พอรับได้ 6	ใช้ได้ 7	ดี 8	ดีมาก 9	ดีที่สุด 10
26	A										
	B										
	C										
	D										
	E										

การวัดผลงานในแต่ละปัจจัย

ข้อ	รายละเอียด	กรุณาเลือกเพียง 1 หมายเลขสำหรับแต่ละข้อโดยทั้ง 7 ข้อจะต้องไม่ซ้ำกัน ให้ลำดับความสำคัญของแต่ละหัวข้อ							ระดับความพอใจของท่านที่มีต่อ																														
									A					B					C					D					E										
									1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
1	ความรวดเร็วและความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาการจัดส่ง	1	2	3	4	5	6	7																															
2	ความถูกต้องของเอกสาร สถานที่และสินค้าที่จัดส่ง	1	2	3	4	5	6	7																															
3	คุณภาพของตัวสินค้าและบริการที่ได้รับจากการจัดส่ง	1	2	3	4	5	6	7																															
4	คุณภาพของบุคคลากรที่ท่านติดต่อด้วย	1	2	3	4	5	6	7																															
5	การให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	1	2	3	4	5	6	7																															
6	การให้บริการเสริมอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดส่ง	1	2	3	4	5	6	7																															
7	การแก้ไขปัญหา	1	2	3	4	5	6	7																															

ภาคผนวก ข

งานวิจัยความสามารถขององค์กรในการพัฒนาการบริหารและการจัดการ

รายการตามหัวข้อคำถามต่อไปนี้จะมี 2 ส่วนที่จะรบกวนให้ท่านทำการประเมินดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับ Enablers ซึ่งจะประกอบด้วยโครงร่างทั้ง 4 คือ Approach, Deployment, Review และ Result ซึ่งในแต่ละโครงร่างจะมีระดับการให้คะแนนดังนี้

คำอธิบายโครงร่าง	คำอธิบายระดับการให้คะแนน				
	1	2	3	4	5
Approach : จะมีการ Approach ตามหัวข้อคำถามหรือไม่ ถ้ามีความชัดเจนในการสนับสนุนการ Approach อื่นหรือไม่	ไม่มีการ Approach หรือมีเพียงหนึ่งแต่ไม่ระบุชัดเจน	มีการ Approach ที่ระบุชัดเจนและสนับสนุนกลยุทธ์	มีการ Approach ที่สนับสนุนความต้องการของ Stockholder และสนับสนุนและสม่ำเสมอสม่ำเสมอกับกิจกรรมอื่นๆ	มีหลักฐานว่าการ Approach สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของ Stockholder	ส่วนอื่นที่สัมพันธ์กันให้ Approach ได้ถูกระบุชัดเจนและมีส่วนร่วมสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร
Deployment : มีการนำหัวข้อคำถามไปใช้ปฏิบัติในระดับใดมากน้อยเพียงใด และมีการวางแผนการนำไปใช้อย่างไร	ไม่มีการนำไปใช้ปฏิบัติหรือมีการปฏิบัติเฉพาะบางรายการ	มีการนำแผนงานไปใช้ปฏิบัติ และการ Approach ได้ถูกนำมาใช้และปรับเปลี่ยนถึง 25% ของความสามารถขององค์กร	มีการนำแผนงานไปใช้ปฏิบัติ และการ Approach ได้ถูกนำมาใช้และปรับเปลี่ยนถึง 50% ของความสามารถขององค์กร	มีการนำแผนงานไปใช้ปฏิบัติ และการ Approach ได้ถูกนำมาใช้และปรับเปลี่ยนถึง 75% ของความสามารถขององค์กร โดยการปรับเปลี่ยนถูกวางโครงสร้างและความก้าวหน้าสามารถวัดได้	มีการนำไปใช้ปฏิบัติในทุก Area การ Approach เป็นที่ยอมรับ เข้าใจดีสำหรับทุก Stockholder
Review : มีการตรวจวัดประสิทธิผลของการนำหัวข้อคำถามไปใช้ปฏิบัติหรือไม่ ถ้ามีการตรวจวัดท่านใช้ผลลัพธ์ที่ได้มาทบทวนและปรับปรุงพัฒนาหรือไม่	ไม่มีการตรวจวัด ไม่มีการทบทวน ไม่มีการระบุบ่งชี้ถึงการพัฒนาปรับปรุง	มีการวัดและใช้ในการตรวจประเมินการนำไปใช้และการปรับเปลี่ยน มีการวางแผนประชุมเพื่อทบทวน การปรับปรุงพัฒนาได้ถูกบ่งชี้ระบุไว้	มีการวัดประสิทธิผลของการ Approach การประชุมทบทวนได้ถูกจัดขึ้น การปรับปรุงพัฒนาได้ถูกจัดเรียงลำดับก่อนหลัง	มีการวัดเพื่อบ่งชี้ระบุโอกาสของการพัฒนา มีการวัดที่ใช้เป็นพื้นฐานในการระบุ Area ที่จะพัฒนาปรับปรุง การพัฒนาปรับปรุงได้ถูกปฏิบัติ	มีการวัดสิ่งที่มีส่วนร่วมกับเป้าหมายขององค์กร การApproach ได้ถูกเปรียบเทียบได้ถูก Benchmarking กับองค์กรอื่นๆ การพัฒนา ปรับปรุงได้มีการใช้ในทุกๆ ส่วนอย่างเต็มที่
Result : ผลงานที่นำหัวข้อคำถามไปใช้ปฏิบัติประสบความสำเร็จและให้ผลดีต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด	ไม่มีการตรวจวัดหรือเป้าหมายไม่ได้ถูกกำหนด	มีการวัดและกำหนดเป้าหมาย	การนำไปใช้และการปรับเปลี่ยนของการ Approach เป็นไปตามเป้าหมาย	ผลกระทบของการ Approach เป็นไปในทิศทางบวก	ผลกระทบของการ Approach ทำให้องค์กร ระบุตามเป้าหมายขององค์กร

แบบสอบถามสำหรับ ENABLERS																							
ข้อ	หัวข้อคำถาม	โครงร่าง																					
		Approach					Deployment					Review					Result						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	ผู้นำ																						
1	หน้าที่ของผู้นำในการให้นิยามถึงจุดประสงค์ขององค์กร																						
2	Key Value และพฤติกรรมซึ่งควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรได้รับการ																						
	สนับสนุนโดยผู้นำ																						
3	ผู้นำมีรูปแบบอย่างไรในองค์กร																						
4	อะไรเป็นความสนใจในระดับแรกที่ผู้นำให้ความสนใจ																						
5	ใครคือผู้เกี่ยวข้องหลักที่ผู้นำตอบสนองต่อความต้องการของเขา																						
6	ผู้นำทำหน้าที่อย่างไรร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง																						
7	ผู้นำติดต่อสื่อสารถึงเป้าหมายขององค์กรไปยังพนักงานอย่างไร																						
8	ผู้นำเน้นย้ำกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรและ																						
	กิจกรรมด้านการพัฒนาปรับปรุงอย่างไร																						
9	อะไรที่ผู้นำให้การยอมรับในการเข้าร่วมของผู้เกี่ยวข้องและพนักงาน																						
10	ผู้นำทำอย่างไรให้ตนเองมีเวลาในการสนับสนุนและฟังความคิดเห็นของ																						
	พนักงาน																						
	นโยบายและกลยุทธ์																						
1	ข้อมูลอะไรที่ใช้ในการตัดสินใจว่าจะเป็นตลาดที่จะต้องเข้าไปในปัจจุบัน																						
	และอนาคต																						
2	ท่านติดตามกิจกรรมของคู่แข่งขันอย่างไร																						
3	ท่านให้ความสนใจและร่วมรับรู้ในความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่																						
	ลูกค้า, พนักงาน, ผู้ถือหุ้น และสังคม อย่างไร																						
4	อะไรคือเป้าหมายหลักสำคัญขององค์กร																						
5	อธิบายถึงกระบวนการการวางแผน																						
6	ท่านจัดเรียงลำดับก่อนหลังของแผนงานและกลยุทธ์อย่างไร																						
7	ท่านกระจายและวางกลยุทธ์อย่างไรในองค์กร																						
8	ท่านจัดการให้เป้าหมายส่วนบุคคลและทีมงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน																						
	กับเป้าหมายและจุดประสงค์ขององค์กรอย่างไร																						
9	ท่านทบทวนประสิทธิผลของกลยุทธ์ของท่านอย่างไร																						

ข้อ	หัวข้อคำถาม	โครงร่าง																			
		Approach					Deploymen					Review					Result				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	ข้อมูลของผลงานอะไรที่ท่านจะต้องทบทวนเพื่อตรวจติดตามผลของการปฏิบัติตามาลยุทธ์นั้น																				
	บุคลากร																				
1	ท่านแน่ใจได้อย่างไรว่าแผนของฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กร																				
2	อะไรเป็นนโยบายหลักสำคัญของทรัพยากรบุคคลในองค์กร เช่น Resource Planning, Recruitment Development, Equal Opportunity, Appraisal																				
3	ท่านรับหรือติดตามการตอบสนองของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงนโยบายทรัพยากรบุคคลอย่างไร																				
4	ท่านมีการบ่งชี้, ปรับปรุง และพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรจะมีความสามารถเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย																				
5	ท่านผลักดันและสนับสนุนพนักงานให้มีศักยภาพได้เต็มที่อย่างไร																				
6	มีโอกาสอะไรบ้างที่จะเอื้ออำนวยให้พนักงานที่มีความสามารถได้มีส่วนร่วมในโอกาสของการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร																				
7	ท่านจัดการให้เป้าหมายส่วนบุคคลและทีมงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายและจุดประสงค์ขององค์กรอย่างไร																				
8	พนักงานได้รับการวินิจฉัยหรือประเมินอย่างไรในการพัฒนาผลงานของเขา																				
9	ท่านมีกระบวนการในการสื่อสารเพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงนโยบายขององค์กร, ความรู้, แนวทางปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงการสื่อสารในการตอบกลับอย่างไร																				
10	ท่านมีนโยบายอะไรในการที่จะกระตุ้นผลักดันพนักงาน รวมถึงการยอมรับในกลุ่มพนักงาน																				
	ผู้มีส่วนร่วมและทรัพยากร																				
1	ใครคือผู้มีส่วนร่วมที่สำคัญของท่าน และความสัมพันธ์ดังกล่าวมีผลต่อการมีส่วนร่วมต่อกลยุทธ์ของท่านหรือไม่ อย่างไร																				
2	ท่านมีความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนร่วมอย่างไร และความสัมพันธ์ดังกล่าวมีส่วนในการเพิ่มคุณค่าต่อลูกค้า และ Supply Chain หรือไม่ อย่างไร																				

ข้อ	หัวข้อคำถาม	โครงร่าง																			
		Approach					Deploymen					Review					Result				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	อะไรเป็นนโยบายทางการเงินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เช่น Cycle,																				
	การประเมินการลงทุน																				
4	มีการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์อย่างไร																				
5	มีการจัดสรรและบำรุงทรัพย์สินขององค์กรเพื่อให้ใช้ประโยชน์สูงสุดและ																				
	เพิ่มอายุการใช้งานอย่างไร																				
6	มีการ Approach ในการจัดการการใช้และบริโภควัสดุและพลังงานและการ																				
	ลดของเสียหรือไม่ อย่างไร																				
7	องค์กรมีการจัดการและการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนกลยุทธ์อย่างไร																				
8	มีการประเมินเทคโนโลยีที่นำมาใช้อย่างไร																				
9	มีการจัดสรร จัดเก็บ รวบรวม และดูแลข้อมูลความรู้ภายในองค์กรอย่างไร																				
10	มีการจัดสรรและการนำมาใช้ของข้อมูลและความรู้ภายในองค์กรอย่างไร																				
	กระบวนการ																				
1	อะไรคือกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญที่สุด																				
2	มีการจัดการแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานหรือต่างหน้าที่หรือ																				
	ต่างกระบวนการ ซึ่งอาจเกิดขึ้นภายในหรือต่อหน่วยงานอย่างไร																				
3	Performance Indicator ได้นำมาใช้ในการบ่งชี้และจัดเรียงลำดับความ																				
	สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร																				
4	มีการสื่อสารและอบรมกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ทันสมัยและ																				
	ให้แน่ใจได้ว่าจะได้ผลงานตามที่คาดหวังได้อย่างไร																				
5	มีการใช้การวิจัยตลาด, วิจัยลูกค้า และคู่แข่งขันในการออกแบบพัฒนา																				
	ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างไร																				
6	มีการผลักดันสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ทั้งนี้เพื่อ																				
	ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สามารถแข่งขันได้อย่างไร																				
7	ผลิตภัณฑ์และบริการจะได้รับการส่งเสริม ผลิต จัดจำหน่าย และบริการต่อ																				
	ลูกค้าอย่างไร																				
8	ลูกค้าสามารถเข้าถึงองค์กรของท่านได้อย่างไร																				
9	องค์กรจะดูแลต่อการตอบสนองกลับของลูกค้าได้อย่างไร																				
10	องค์กรมีการสำรวจกลับลูกค้าในการกำหนดและเพิ่มเติมความพึงพอใจของ																				
	ลูกค้าอย่างไร																				

งานวิจัยความสามารถขององค์กรในการพัฒนาการบริหารและการจัดการ

รายการตามหัวข้อคำถามต่อไปนี้จะมี 2 ส่วนที่จะรบกวนให้ท่านทำการประเมินดังนี้

2. แบบสอบถามสำหรับ Results ซึ่งจะประกอบด้วยโครงร่างทั้ง 4 คือ Trend, Target, Comparison และ Cause ซึ่งในแต่ละโครงร่างจะมีระดับการให้คะแนนดังนี้

คำอธิบาย	คำอธิบายระดับการให้คะแนน				
โครงร่าง	1	2	3	4	5
Trend : มีการตรวจวัดในหัวข้อคำถามหรือไม่ ถ้ามี แนวโน้มของผลดังกล่าวเป็นอย่างไร	ไม่มีการตรวจวัดหรือมีน้อยหรือแนวโน้มการมีข้อมูลสม่ำเสมอ	Result มีจำกัดขอบเขตและแก้ไขได้บาง Area แนวโน้มข้อมูลมีจำกัด	ผลของ Result มีกว้าง บางส่วนถูกจัดเป็นส่วนๆ Result บางตัวมีแนวโน้มที่ดี	ผลของ Result มีกว้าง ถูกจัดเป็นส่วนๆ ผลในแง่บวกถูกทำให้คงอยู่นานมากกว่า 3 ปี	ผลของ Result มีครอบคลุมทุกส่วนและมีผลไปในทางบวกและคงอยู่นานมากกว่า 5 ปี
Target : มีการตั้งเป้าหมายในหัวข้อคำถามหรือไม่ ถ้ามี ผลงานเทียบกับเป้าหมายเป็นอย่างไร	ไม่มีเป้าหมายถูก Set	เป้าหมายถูก Set	เป้าหมายโดยทั่วไปเป็นไปตามเป้าหมาย	ผลงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายจะประสบความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ	เป้าหมายท้าทายและผลงาน Excellence
Comparison : มีการเปรียบเทียบผลที่ได้ในแต่ละหัวข้อคำถามกับผลงานภายในและภายนอกองค์กรหรือไม่ ถ้ามี ผลการเปรียบเทียบเป็นอย่างไร	ไม่มีการเปรียบเทียบทั้ง Internal และ External	มีการเปรียบเทียบโดยสม่ำเสมอ	ผลงาน Result ดีกว่าค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม	ผลงาน Result จัดเป็น Best ในอุตสาหกรรม	ผลงาน Result จัดเป็น Best in Class เมื่อเทียบกับองค์กรภายนอก
Cause : มีการวิเคราะห์ถึงผลที่ได้จากแต่ละหัวข้อคำถามว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ดังกล่าวหรือไม่	ไม่มีความเข้าใจถึงปัจจัยวิกฤติที่มีผลต่อ Result ที่ชัดเจน	ได้มีการจัดทำความสัมพันธ์ระหว่าง Enablers และ Result	มีหลักฐานที่ระบุได้ว่าการเปลี่ยนแปลง Result เป็นผลกระทบมาจาก Enablers ตัวใด	มีหลักฐานชัดเจนที่ระบุได้ว่าอะไรที่เป็นผลผลักดัน Result	มีความเข้าใจที่กระจ่างว่าอะไรที่จะต้องรักษาไว้เพื่อการเป็น Best in Class Performance

แบบสอบถามสำหรับ RESULTS																					
ลำดับ	หัวข้อคำถาม	โครงร่าง																			
		Trend					Target					Comparison					Cause				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า																				
1	ใครเป็น Key Customer และท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจประเมินภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กรในสายตาของลูกค้าอย่างไร																				
2	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องคุณภาพ, คุณค่า และความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์และบริการของท่านในสายตาของลูกค้าอย่างไร																				
3	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องการขาย, การสนับสนุนหลังการขาย, การประกัน (Warranty and Guarantee) อย่างไร																				
4	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องความซื่อสัตย์ภักดีและความตั้งใจในการซื้อซ้ำของผลิตภัณฑ์และบริการของท่านอย่างไร																				
5	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องอัตราความผิดพลาดและความบกพร่องของผลิตภัณฑ์และบริการของท่านอย่างไร																				
6	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้าอย่างไร																				
7	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องผลงานทางด้านการขายอย่างไร																				
8	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องการคงอยู่ของลูกค้าและระยะเวลาที่ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับองค์กรอย่างไร																				
9	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่อง Lifetime Value ของลูกค้าอย่างไร																				
10	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดประเมินเรื่องธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นและธุรกิจที่สูญเสียไปอย่างไร																				

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	โครงร่าง																			
		Trend					Target					Comparison					Cause				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร																				
1	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัดเรื่อง																				
	การขับเคลื่อนหรือผลักดัน (Motivation) ของบุคลากรในองค์กรอย่างไร																				
	เช่น Career Development, Empowerment, Involvement																				
2	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานกับเงื่อนไขการจ้างคน,																				
	ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างไร																				
3	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานกับโอกาสในการเรียนรู้และการ																				
	ประสบความสำเร็จ (Achievement) อย่างไร																				
4	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานกับการสื่อสารภายในองค์กร																				
	อย่างไร																				
5	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานกับความสัมพันธ์ในการทำงาน																				
	ภายในองค์กรและรูปแบบการบริหารงานอย่างไร																				
6	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินในเรื่องความสามารถของพนักงานกับคุณภาพของพนักงานในการ																				
	ที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างไร																				
7	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินอัตราผลผลิตของพนักงานอย่างไร																				
8	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินระดับการยอมรับภายในองค์กรอย่างไร																				
9	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินระดับการขาดงาน, การลาป่วย และอัตราการเกิดอุบัติเหตุอย่างไร																				
10	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจวัด																				
	ประเมินอัตราการเปลี่ยนงานหรือหมุนเวียนของหน้างาน (Turnover) อย่างไร																				

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	โครงร่าง																			
		Trend					Target					Comparison					Cause				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	ผลลัพธ์ด้านสังคม																				
1	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ขององค์กรในมุมมอง																				
	ทางสังคมต่อเรื่องความรับผิดชอบต่อประชาชนอย่างไร																				
2	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ขององค์กรในมุมมอง																				
	ทางสังคมต่อเรื่องผลกระทบต่อเศรษฐกิจของท้องถิ่นและเศรษฐกิจระหว่าง																				
	ชาติอย่างไร																				
3	ท่านมีดัชนีการรับรู้หลัก (Key Perception Indicator) ในการตรวจประเมิน																				
	ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่สืบเนื่องจากการปฏิบัติการขององค์กร เช่น																				
	มลภาวะทางเสียง สิ่งรบกวนที่กระจายออกไป อย่างไร																				
4	ท่านมีดัชนีในการตรวจวัดประเมินการลดและกำจัดของเสียอย่างไร																				
5	ท่านมีดัชนีในการตรวจวัดประเมินการใช้วัสดุซ้ำหรือนำมาใช้หมุนเวียน																				
	อย่างไร																				
6	ท่านมีดัชนีในการตรวจวัดประเมินการใช้ประโยชน์ต่อทรัพยากรอย่าง																				
	เต็มที่อย่างไร เช่น การใช้และบริโภคน้ำ, ไฟฟ้า																				
7	ท่านมีดัชนีในการตรวจวัดประเมินการเข้าร่วมกับกิจกรรมของสังคมและ																				
	ส่วนรวมต่อชุมชนอย่างไร เช่น งานอาสาสมัคร, งานการกุศล																				
8	ท่านมีดัชนีในการตรวจวัดประเมินการเกิดอันตรายต่อสุขภาพหรืออุบัติเหตุ																				
	ต่อสาธารณชนอย่างไร																				
9	ท่านเคยได้รับรางวัลหรือการยกย่องชมเชยจากชุมชนอย่างไร																				
10	ท่านมีดัชนีในการตรวจประเมินต่อผลดีและผลเสียต่อสื่อมวลชนและการมี																				
	ชื่อเสียงในชุมชนอย่างไร																				
	ผลลัพธ์ด้านผลงาน (KPI)																				
1	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพทางการเงินขององค์กรอย่างไร																				
	เช่น รายได้มาจากการขาย, กำไร, ROA, ผลของการลงทุน																				
2	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพของงบดุล (Balance Sheet)																				
	อย่างไร เช่น การลงทุน, ค่าเสื่อม, การบริหารทรัพย์สิน, การ Write off																				
3	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพการบริโภควัตถุดิบอย่างไร																				
	เช่น Stock Turnover, อัตราข้อบกพร่องและของเสีย																				

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	โครงร่าง																			
		Trend					Target					Comparison					Cause				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพของ Suppliers เช่น ราคา																				
	สินค้า, การจัดส่ง, การเข้าร่วมและการเพิ่มมูลค่า																				
5	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพของกระแสเงินสด (Cash Flow)																				
	อย่างไร เช่น บัญชีเจ้าหนี้, บัญชีลูกหนี้																				
6	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพของอัตราการผลิต																				
	(Productivity) อย่างไร เช่น Output ของพนักงานแต่ละคน, อัตราการ																				
	ปิดเครื่อง, การบำรุงรักษา																				
7	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพของส่วนแบ่งการตลาด																				
	ขององค์กรของท่านอย่างไร																				
8	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพของ Cycle ของผลิตภัณฑ์และ																				
	บริการของท่านอย่างไร เช่น Production Cycle, ระยะเวลาจากเริ่มสั่ง																				
	Order จนถึงจัดส่ง, ระยะเวลาจากเริ่มพัฒนาต่อสินค้าจนถึงเวลาวางตลาด																				
9	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพของการใช้และการแบ่งปัน																				
	กระจายองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างไร																				
10	ท่านมีสิทธิในการตรวจวัดประเมินสถานภาพในเรื่องทรัพย์สิน, คุณค่าของ																				
	ทรัพย์สินทางปัญญา เช่น สิทธิบัตร, สิขสิทธิ์, อัตราการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ,																				
	การพัฒนาสินค้าใหม่																				

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ประยุทธ์ เจียรจินดา เกิดเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2505 ภูมิลำเนาเป็นคนกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีจาก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโทจาก คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เคยดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด (Diethelm Keller Group) และ Distribution and Logistics Manager บริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด (Diethelm Keller Group) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง Supply Chain Director บริษัท DKSH จำกัด (Diethelm Keller Siber Hegner) ซึ่งดำเนินธุรกิจ เป็นตัวแทนจำหน่าย ยา และเวชภัณฑ์