

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการศึกษาของนักศึกษาคุษฎิบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรขนาดใหญ่ในประเทศไทย ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านทรัพยากรบุคคล
2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนองค์กร
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินการของบริษัท
3. หากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการผลการศึกษาในครั้งนี้ โปรดกรอกรายละเอียดในตอนท้ายของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำส่งเอกสารสรุปการวิจัยให้หลังจากได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารทางวิชาการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาและอนุเคราะห์ให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัย: สุวัฒน์ เพ็ญโกโคย รหัสนักศึกษา 63618029 นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎิบัณฑิต สาขาการจัดการนวัตกรรมและอุตสาหกรรม คณะการจัดการนวัตกรรมและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อีเมลล์ spenpokai@gmail.com

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก

4. ระดับตำแหน่งงานปัจจุบัน

- ☐ ตำแหน่งสูงสุดขององค์กร เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร - CEO/President
☐ ต่ำกว่าตำแหน่งสูงสุดขององค์กร 1 ระดับ เช่น ผู้บริหารสายงาน, CHRO, Head of HR, EVP of HR
☐ ต่ำกว่าตำแหน่งสูงสุดขององค์กร 2 ระดับ เช่น ผู้อำนวยการ, HR Director, VP of HR
☐ ต่ำกว่าตำแหน่งสูงสุดขององค์กร 3 ระดับ เช่น ผู้จัดการ – HR Manager, AVP of HR
☐ ต่ำกว่าตำแหน่งสูงสุดขององค์กร 4 ระดับ เช่น หัวหน้าทีม – HR Supervisor
☐ ต่ำกว่าตำแหน่งสูงสุดขององค์กร 5 ระดับ ลงไป เช่น เจ้าหน้าที่ – HR Officer

5. อายุการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี
☐ 1-3 ปี
☐ 3-5 ปี
☐ 6-10 ปี
☐ 11-15 ปี
☐ 16-20 ปี
☐ มากกว่า 20 ปี

6. อายุการทำงานรวมทั้งหมด

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี
- ☐ 1-3 ปี
- ☐ 3-5 ปี
- ☐ 6-10 ปี
- ☐ 11-15 ปี
- ☐ 16-20 ปี
- ☐ มากกว่า 20 ปี

7. ระดับความรู้และความเข้าใจเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Analytics)

- ☐ ดีมาก (เข้าใจ ลงมือปฏิบัติได้ และสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้)
- ☐ ดี (เข้าใจ และสามารถลงมือปฏิบัติได้)
- ☐ ปานกลาง (เข้าใจ)
- ☐ น้อย (ไม่มีความรู้ หรือไม่ค่อยเข้าใจ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ช่วงรายได้รวมทั้งปี 2564 ของบริษัท

- ☐ น้อยกว่า 500 ล้านบาท
- ☐ 500 ถึง 2,000 ล้านบาท
- ☐ 2,001 ถึง 5,000 ล้านบาท
- ☐ 5,001 ถึง 10,000 ล้านบาท
- ☐ 10,001 ถึง 20,000 ล้านบาท
- ☐ 20,001 ถึง 50,000 ล้านบาท
- ☐ มากกว่า 50,000 ล้านบาท

2. ช่วงจำนวนพนักงานในปี 2564 ของบริษัท

- ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 200 คน
- ☐ 201 ถึง 500 คน
- ☐ 501 ถึง 1,000 คน
- ☐ 1,001 ถึง 2,000 คน
- ☐ 2,001 ถึง 5,000 คน
- ☐ มากกว่า 5,000 คน

3. ประเภทธุรกิจของบริษัท

- ☐ เกษตรกรรม การป่าไม้ และการประมง
- ☐ การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน
- ☐ การผลิต
- ☐ ไฟฟ้า ก๊าซ ไอน้ำ และระบบปรับอากาศ
- ☐ การจัดหา น้ำ การจัดการ และการบำบัดน้ำเสีย ของเสีย และสิ่งปฏิกูล
- ☐ การก่อสร้าง
- ☐ การขายส่งและการขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยายนต์
- ☐ การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า
- ☐ ที่พักแรมและบริการด้านอาหาร
- ☐ ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร
- ☐ กิจกรรมทางการเงินและการประกันภัย
- ☐ กิจกรรมอสังหาริมทรัพย์
- ☐ กิจกรรมทางวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ และเทคนิค
- ☐ กิจกรรมการบริหารและการบริการสนับสนุน
- ☐ การบริหารราชการ การป้องกันประเทศ และการประกันสังคมภาคบังคับ
- ☐ การศึกษา
- ☐ กิจกรรมด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์
- ☐ ศิลปะ ความบันเทิง และนันทนาการ
- ☐ กิจกรรมบริการด้านอื่นๆ
- ☐ กิจกรรมการจ้างงานในครัวเรือน
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. สัญชาติของบริษัท

- ☐ ไทย ☐ ต่างชาติ

5. ลักษณะของบริษัท

- ☐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ องค์การมหาชน
- ☐ บริษัทจำกัด / ห้างหุ้นส่วน
- ☐ บริษัทจำกัด (มหาชน) (บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์)

6. ระดับการใช้งานการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Analytics) ของบริษัท

- ☐ สูง (อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และใช้เป็นประจำทุกสัปดาห์)
- ☐ ปานกลาง (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และใช้เป็นประจำทุกเดือน)
- ☐ ต่ำ (ปีละ 1 ครั้ง หรือไม่ได้ใช้เลย)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลการดำเนินการของบริษัทในประเทศไทย

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
พันธกิจ (Mission) 1. องค์กรของท่าน มีการสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ ขององค์กร ให้ พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน 2. องค์กรของท่าน มีการกำหนดทิศทาง ธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 3. วิสัยทัศน์ของผู้นำองค์กรของท่าน สร้าง ความตื่นตัวและสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน นำไปสู่การปฏิบัติ					
ความร่วมมือ (Collaboration) 4. พนักงานในองค์กรของท่าน มีส่วนร่วม ในการขับเคลื่อนงานที่มีความสำคัญต่างๆ ขององค์กร 5. องค์กรของท่าน ใช้รูปแบบการทำงาน เป็นทีมเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน 6. ผู้บริหารขององค์กรของท่าน สนับสนุน ให้พนักงานพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิด ซึ่งกันและกัน					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 7. รูปแบบการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ภายในองค์กรของท่าน มีความยืดหยุ่นและ ง่ายต่อการปรับเปลี่ยน 8. องค์กรของท่าน มีความสามารถในการ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า และปัจจัยภายนอกได้อย่างรวดเร็ว 9. องค์กรของท่าน เล็งเห็นข้อผิดพลาดที่ เกิดขึ้น เป็นโอกาสในการเรียนรู้เพื่อนำไป ปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น					
ความสอดคล้อง (Consistency) 10. พนักงานในองค์กรของท่าน มี ความรู้สึกถึงค่านิยมและความเชื่อไปใน ทิศทางเดียวกัน 11. พนักงานในองค์กรของท่าน เข้าใจและ มีความมุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกล ยุทธ์ ขององค์กร 12. กลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์ระดับ หน่วยงาน ขององค์กรของท่านมีความ สอดคล้องกัน					
การใช้งานเทคโนโลยี (Technology Adoption)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
คุณภาพข้อมูล (Information Quality) 13. ข้อมูลจากหลากหลายแหล่งในองค์กร ของท่าน มีความสอดคล้องกันและถูกปรับ ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ					

14. ข้อมูลที่ใช้งานในองค์กรของท่าน ได้ถูกจัดเตรียมไว้ในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้งานที่เกี่ยวข้อง 15. ข้อมูลที่ใช้งานในองค์กรของท่าน มีความถูกต้อง เทียบตรง และน่าเชื่อถือ					
ความเชื่อมต่อของระบบ (System Integration) 16. ข้อมูลจากหลากหลายแหล่งในองค์กรของท่าน สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและรวดเร็ว 17. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของท่าน มีการเชื่อมต่อกันเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

การใช้งานเทคโนโลยี (Technology Adoption) (ต่อ)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ความเชื่อมต่อของระบบ (System Integration) (ต่อ) 18. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรท่าน สามารถรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายภายในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) 19. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้งานภายในองค์กรของท่าน มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน 20. ทุกหน่วยงานภายในองค์กรของท่าน มีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					

21. องค์กรของท่าน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สะดวกต่อการใช้งาน และมีความเหมาะสมต่อการนำไปเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					
ความยืดหยุ่นของเทคโนโลยี (Technological Flexibility) 22. เทคโนโลยีที่ใช้งานอยู่ในองค์กรของท่าน ณ ปัจจุบัน สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 23. เทคโนโลยีที่ใช้งานอยู่ในองค์กรของท่าน ณ ปัจจุบัน สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงและความต้องการใหม่ๆ ในการใช้งาน 24. เทคโนโลยีใหม่ๆ ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจการในองค์กรของท่าน ได้อย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะด้านงานทรัพยากรบุคคล (HR Competencies)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
องค์ความรู้เชิงธุรกิจ (Business Knowledge) 25. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน แสดงออกให้เห็นถึงความเข้าใจเชิงธุรกิจขององค์กร 26. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน มีความสามารถในการตีความปัญหาเชิงธุรกิจให้เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการได้					

27. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลต่อผลกระทบเชิงธุรกิจขององค์กร					
องค์ความรู้เชิงเทคโนโลยี (Technology Knowledge) 28. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญ ของแนวโน้มทางเทคโนโลยีที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า 29. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน สามารถนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 30. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน ทราบถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและองค์กร					
ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (Analytics Skills) 31. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน มีความเข้าใจในวิธีการของการวิเคราะห์ข้อมูล และการประเมินผลลัพธ์ซึ่งได้มาจากวิเคราะห์ข้อมูล					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะด้านงานทรัพยากรบุคคล (HR Competencies) (ต่อ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)
ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล (Analytics Skills) (ต่อ) 32. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน เข้าใจเทคนิคเชิงสถิติ					

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การ จัดเตรียมข้อมูล (Data Preparation) การ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ (Simple Correlation) และการวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) เป็นต้น 33. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลใน องค์กรของท่าน มีความรู้และ ความสามารถในการทำ HR Analytics					
ทักษะการให้คำปรึกษา (Consulting Skills) 34. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลใน องค์กรของท่าน มีความสามารถในการใช้ ข้อมูลเพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียภายในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 35. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลใน องค์กรของท่าน มีความรู้และ ความสามารถ ในการบริหารการ เปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ 36. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลใน องค์กรของท่าน สามารถปฏิบัติงานใน รูปแบบของโครงการ (Project-base) ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
ทักษะการเล่าเรื่องราว (Storytelling Skills) 37. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลใน องค์กรของท่าน แสดงให้เห็นถึง ความสามารถในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายในองค์กร ได้ที่มีประสิทธิภาพ 38. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลใน องค์กรของท่าน มีความสามารถในการ สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟัง ได้อย่างมี ประสิทธิภาพขณะการนำเสนอข้อมูล					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

สมรรถนะด้านงานทรัพยากรบุคคล (HR Competencies) (ต่อ)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ทักษะการเล่าเรื่องราว (Storytelling Skills) (ต่อ) 39. พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรของท่าน มีความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะที่ง่ายต่อความเข้าใจของผู้บริหาร					
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล (HR Analytics)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพื้นฐาน (Descriptive Analytics) 40. องค์กรของท่าน มีการจัดทำแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งแสดงถึงข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน 41. องค์กรของท่าน มีการนำแผนภาพและกราฟมาประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวกับพนักงาน 42. องค์กรของท่าน มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานมาวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจกับสิ่งที่เคยเกิดขึ้นในอดีต					
การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพยากรณ์ (Predictive Analytics) 43. องค์กรของท่าน มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานมาวิเคราะห์เชิงสถิติ เพื่อหาความสัมพันธ์แบบง่าย (Simple Correlation) 44. องค์กรของท่าน มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งเคยเกิดขึ้นในอดีต					

มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทำนายเหตุการณ์ที่ อาจเกิดขึ้นในอนาคต					
---	--	--	--	--	--

ตอนที่ 3 (ต่อ)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล (HR Analytics)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพยากรณ์ (Predictive Analytics) (ต่อ) 45. องค์กรของท่าน มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน มาใช้ในการ วิเคราะห์เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ					
การวิเคราะห์ข้อมูลแบบให้คำแนะนำ (Prescriptive Analytics) 46. องค์กรของท่าน มีการนำแบบจำลอง (Model) มาประยุกต์ใช้ในการระบุ ทางเลือกที่ดีที่สุดในการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล 47. องค์กรของท่าน มีความสามารถในการ คาดการณ์กิจกรรมที่ควรดำเนินการเพื่อให้ เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร 48. ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ต่างๆ ทางด้านทรัพยากรบุคคลที่เกิดขึ้นภายใน องค์กรของท่าน ล้วนเป็นไปตามผลลัพธ์ที่ได้ คาดการณ์ให้					
การดำเนินการของบริษัท (Organizational Performance)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ด้านการเงิน (Financial) 49. องค์กรของท่านมียอดขายที่เติบโตขึ้น ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา					

50. องค์กรของท่านมีต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs) ที่ลดลงในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา					
51. องค์กรของท่านมีผลกำไรจากการดำเนินงานของบริษัท (EBITDA) ที่เติบโตขึ้นในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

การดำเนินการของบริษัท (Organizational Performance) (ต่อ)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ด้านลูกค้า (Customer) 52. องค์กรของท่านมีคุณภาพทางด้านบริการแก่ลูกค้าที่ดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งใน อุตสาหกรรมเดียวกัน 53. องค์กรของท่าน มีอัตราความพึงพอใจของลูกค้าที่ดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งใน อุตสาหกรรมเดียวกัน 54. องค์กรของท่าน มีอัตราการรักษาลูกค้าที่ดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งใน อุตสาหกรรมเดียวกัน					
กระบวนการภายใน (Internal Process) 55. การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรของท่าน มีผลิตภาพ (Productivity) ที่เพิ่มสูงขึ้น ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา 56. ข้อผิดพลาดและข้อตำหนิจากลูกค้าต่อสินค้าและบริการขององค์กรของท่านมีแนวโน้มลดลง ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา 57. องค์กรของท่าน มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการ					

รูปแบบใหม่ และรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ๆ					
การเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth) 58. อัตราการลาออกของพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ในองค์กรของท่าน มีแนวโน้มลดลง ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา 59. พนักงานภายในองค์กรของท่าน ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 60. อัตราความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรของท่าน มีแนวโน้มสูงขึ้นในช่วงระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา					