



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ภาคผนวก ก****แบบสอบถาม**

**การศึกษา “ ทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ” (Attitudes of the Thai Sports Garment Co.,Ltd. Personnels Towards the Management of Quality ISO 9001 : 2000 )**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมของพนักงานต่อระบบดังกล่าว

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานกรุณาตอบคำถามตามความจริง ซึ่งข้อมูลและคำตอบทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อท่านด้วยประการใด ๆ ซึ่งการเสนอผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดีของท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

นายอนันต์ ทิใหม่ชง

นักศึกษาระดับปริญญาโท

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**คำชี้แจง** โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้หรือเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความและ  
ในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  
 ชาย                       หญิง
2. อายุ  
 ต่ำกว่า 20 ปี     มากกว่า 20 -- 25 ปี  
 มากกว่า 25 -- 30 ปี     มากกว่า 30 -- 35 ปี  
 35 ปี ขึ้นไป
3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับใด  
 ประถมศึกษา                       มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย               ปวช., ปวส.  
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. ท่านทำงานอยู่แผนกหรือฝ่ายใดในบริษัท ไทยสปอร์ตคาร์เมนต์ จำกัด  
 บริหารกลาง                       ผลิต
5. ตำแหน่งปัจจุบัน  
 พนักงานรายวันปฏิบัติการ               พนักงานรายเดือนปฏิบัติการ  
 หัวหน้าระดับทีม                       หัวหน้าระดับหน่วยขึ้นไป
6. ระยะเวลาการทำงาน  
 0 - 1 ปี                       มากกว่า 1 ปี - 2 ปี               มากกว่า 2 ปี - 3 ปี  
 มากกว่า 3 ปี - 4 ปี               มากกว่า 4 ปีขึ้นไป
7. ท่านเป็นกรรมการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หรือไม่  
 เป็น (กรุณาระบุตำแหน่ง) .....  
 ไม่เป็น
8. ท่านเคยได้รับการเข้าฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9001 : 2000 มาแล้วกี่ครั้ง  
 1 ครั้ง                       2 ครั้ง                       3 ครั้ง  
 4 ครั้ง                       มากกว่า 4 ครั้ง               ไม่เคย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อที่ท่านคิดว่าถูก หรือ X ลงใน ( ) หน้าข้อที่ท่านคิดว่าผิด

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทไทยสปอร์ตคาร์เมนต์จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000**

**2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000**

หลักการที่ 1 องค์การที่เน้นลูกค้า

- ( ) 1. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ในด้านราคาและคุณภาพสินค้าเท่านั้น
- ( ) 2. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก แต่ไม่ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของชุมชน
- ( ) 3. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องใช้นโยบายในการดำเนินไม่ก่อให้เกิดการสื่อสารถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้ได้รับรู้
- ( ) 4. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการวัด วิเคราะห์ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการประเมินผลในความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินงานของบริษัทที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
- ( ) 5. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการบริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ

- ( ) 6. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นอย่างดีกับพนักงาน
- ( ) 7. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องทำความเข้าใจแต่ไม่ได้กล่าวถึงการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในบริษัท
- ( ) 8. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า เจ้าของ พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชนและ สังคม
- ( ) 9. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจน
- ( ) 10. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างคุณค่าความร่วมมือแต่ไม่ได้กล่าวถึงบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของบริษัท
- ( ) 11. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจ แต่ไม่ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
- ( ) 12. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และอิสระแต่ไม่ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่พนักงาน
- ( ) 13. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างขวัญแต่ไม่ได้กล่าวถึงการให้กำลังใจกับพนักงาน
- ( ) 14. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างการสื่อสารภายในบริษัทเท่านั้น
- ( ) 15. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องให้การศึกษา ฝึกอบรมแต่ไม่ได้กล่าวถึงการสอนงานแก่พนักงาน
- ( ) 16. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องกำหนดจุดหมายและเป้าหมายที่ทำนายของบริษัท

( ) 17. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องดำเนินการใช้ยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ไม่ได้กล่าวถึงจุดหมาย

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

( ) 18. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการแก้ไขปัญหของบริษัทร่วมกัน

( ) 19. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงตนเองเท่านั้น

( ) 20. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องแสวงหาความรู้แต่ไม่ได้กล่าวถึงความรู้ ประสบการณ์ของพนักงาน

( ) 21. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มเท่านั้น

( ) 22. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องมีการคิดสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า

( ) 23. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้น

( ) 24. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทเมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้าแต่ไม่ได้กล่าวถึงต่อหน้าชุมชน สังคม

( ) 25. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานมีความพอใจในงานที่ทำ

( ) 26. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทเท่านั้น

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ

( ) 27. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

( ) 28. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการกำหนดดัชนีวัดปัจจัยนำเข้า พร้อมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการต่างๆเท่านั้น

( ) 29. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดการชี้แจงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมกับส่วนงานของบริษัท

( ) 30. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากผลกระทบของกระบวนการต่างๆที่มีต่อลูกค้าและผู้ขายเท่านั้น

( ) 31. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดความรับผิดชอบแต่ไม่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารกระบวนการ

( ) 32. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องระบุความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าแต่ไม่ได้กล่าวถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ของกระบวนการ

( ) 33. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า การออกแบบกระบวนการบริษัทต้องพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ แต่ไม่ได้กล่าวถึงข้อมูลสารสนเทศ วัสดุ ทรัพยากรอื่นๆ ที่ทำการไหลของกิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ให้เกิดสัมฤทธิ์ในผลลัพธ์ที่ต้องการ

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร

- ( ) 34. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องปรับปรุง พัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เท่านั้น
- ( ) 35. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องวางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลไม่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
- ( ) 36. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องความเข้าใจในการเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ ของระบบเท่านั้น
- ( ) 37. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้กล่าวถึงการอาศัยระบบการวัดและการประเมินมาเป็นหลักในการปฏิบัติ
- ( ) 38. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องจัดสรรทรัพยากรตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการเท่านั้น

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- ( ) 39. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ แต่ไม่ได้กล่าวถึงระบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท
- ( ) 40. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการใช้แนวคิดในการปรับปรุงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงเท่านั้น
- ( ) 41. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดการประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์สูงสุด เพื่อให้สามารถชี้บ่งพื้นที่ซึ่งมีแนวโน้มที่จะต้องปรับปรุงไว้เท่านั้น
- ( ) 42. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้กล่าวถึงการป้องกันกระบวนการ
- ( ) 43. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดให้มีกิจกรรมการป้องกันการเกิดปัญหาที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องเท่านั้น
- ( ) 44. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการตรวจวัดและกำหนดเป้าหมาย แต่ไม่ได้ใช้ข้อมูลของระดับการปรับปรุง
- ( ) 45. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องตระหนักและรับรู้ว่าการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เท่านั้น

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ

- ( ) 46. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องทำการวัด รวบรวมข้อมูลแต่ไม่ได้กล่าวถึงสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของบริษัท
- ( ) 47. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้เท่านั้น
- ( ) 48. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ไม่ได้กล่าวถึงสารสนเทศโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น
- ( ) 49. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บุคลากรต้องมีความเข้าใจ เห็นคุณค่าในเรื่องสารสนเทศเท่านั้น
- ( ) 50. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการตัดสินใจและการปฏิบัติที่อยู่บนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์กับประสบการณ์

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน

- ( ) 51. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อบริษัทเท่านั้น
- ( ) 52. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบที่มีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ในแต่ละช่วงแต่ไม่ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของสังคม
- ( ) 53. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดเผยระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบเท่านั้น
- ( ) 54. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องสร้างความร่วมมือระหว่างของบริษัทกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์แต่ไม่ได้กล่าวถึงกระบวนการ
- ( ) 55. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเท่านั้น
- ( ) 56. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการใช้ข้อมูลข่าวสาร กับผู้ส่งมอบแต่ไม่ได้กล่าวถึงแผนงานร่วมกันระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบ
- ( ) 57. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องยอมรับการปรับปรุง คำนึงงานกับผู้ส่งมอบเพื่อให้บรรลุถึงความพอใจของทั้งสองฝ่ายเท่านั้น

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ตามความเห็นของท่าน

## 2.2 ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 :2000

คำอธิบาย ช่อง 5 คือ พอใจมากที่สุด ช่อง 4 คือ พอใจมาก ช่อง 3 คือ พอใจปานกลาง  
ช่อง 2 คือ พอใจน้อย ช่อง 1 คือ พอใจน้อยที่สุด

| ระดับความพึงพอใจ  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| หลักการที่ 1 มุ่งเน้นที่ลูกค้า  |   |   |   |   |   |
| 1. บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า   |   |   |   |   |   |
| 2. บริษัทสร้างความสมดุลของความต้องการและความคาดหวังกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น เจ้าของ สังคมโดยรวม |   |   |   |   |   |
| 3. บริษัทมีการสื่อสารความต้องการและความคาดหวังให้รับรู้ทั่วทั้งองค์กร                               |   |   |   |   |   |
| 4. บริษัทมีการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินการ  |   |   |   |   |   |
| 5. บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง  |   |   |   |   |   |
| หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ  |   |   |   |   |   |
| 6. ผู้นำมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวและเป็นแบบอย่าง   |   |   |   |   |   |
| 7. ผู้นำเข้าใจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร   |   |   |   |   |   |
| 8. ผู้นำพิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อองค์กร  |   |   |   |   |   |
| 9. ผู้นำสร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในองค์กร   |   |   |   |   |   |
| 10. ผู้นำสร้างคุณค่าของความร่วมมือและเป็นแบบอย่าง   |   |   |   |   |   |
| 11. ผู้นำสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ  |   |   |   |   |   |
| 12. ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและอิสระให้แก่พนักงาน  |   |   |   |   |   |
| 13. ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน  |   |   |   |   |   |
| 14. ผู้นำส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจน  |   |   |   |   |   |
| 15. ผู้นำให้การฝึกอบรมและสอนงานแก่พนักงานหรือเพื่อนร่วมงาน  |   |   |   |   |   |
| 16. ผู้นำตั้งเป้าหมายและจุดหมายที่ท้าทาย  |   |   |   |   |   |
| 17. ผู้นำใช้ยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดหมาย  |   |   |   |   |   |
| หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน  |   |   |   |   |   |
| 18. พนักงานยอมรับในหน้าที่และร่วมมือในการแก้ปัญหา   |   |   |   |   |   |
| 19. พนักงานแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง   |   |   |   |   |   |
| 20. พนักงานแสวงหาโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา  |   |   |   |   |   |
| 21. พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม   |   |   |   |   |   |
| 22. พนักงานมีการสร้างสรรค์คุณค่าที่ดีต่อลูกค้า  |   |   |   |   |   |



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 23. พนักงานมีการวางวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรก้าวไกล                         |  |  |  |  |  |
| 24. พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรต่อสายตาคณะกลางนอก                        |  |  |  |  |  |
| 25. พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ   |  |  |  |  |  |
| 26. พนักงานมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร                          |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ                                       |  |  |  |  |  |
| 27. บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ                    |  |  |  |  |  |
| 28. บริษัทมีการระบุและตรวจปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อกระบวนการ                    |  |  |  |  |  |
| 29. บริษัทมีการระบุจุดที่เชื่อมต่อระหว่างกระบวนการกับหน้าที่                 |  |  |  |  |  |
| 30. บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อกระบวนการ                       |  |  |  |  |  |
| 31. บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน                         |  |  |  |  |  |
| 32. บริษัทมีการระบุลูกค้าภายในภายนอกตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ    |  |  |  |  |  |
| 33. บริษัทมีการออกแบบกระบวนการโดยพิจารณาขั้นตอน กิจกรรม องค์ประกอบต่างๆ      |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร   |  |  |  |  |  |
| 34. บริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระทบต่อวัตถุประสงค์                         |  |  |  |  |  |
| 35. บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ                            |  |  |  |  |  |
| 36. บริษัทมีความเข้าใจในการเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ                 |  |  |  |  |  |
| 37. บริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง                           |  |  |  |  |  |
| 38. บริษัทมีการเตรียมทรัพยากรให้พร้อมตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการ             |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง                                       |  |  |  |  |  |
| 39. บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง              |  |  |  |  |  |
| 40. บริษัทใช้แนวคิดแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น                             |  |  |  |  |  |
| 41. บริษัทมีการตรวจประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ขั้นสูงสุด            |  |  |  |  |  |
| 42. บริษัทมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการป้องกันอย่างต่อเนื่อง                   |  |  |  |  |  |
| 43. บริษัทให้การศึกษฝึกรวมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมืออย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |
| 44. บริษัทใช้การตรวจวัดและกำหนดเป้าหมายเป็นแนวทางการปรับปรุง                 |  |  |  |  |  |
| 45. บริษัทรับรู้และยอมรับการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง                |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ                           |  |  |  |  |  |
| 46. บริษัทใช้การตรวจวัดและเก็บข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์                   |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 47. บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้องและใช้งานได้          |  |  |  |  |  |
| 48. บริษัทการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารที่เหมาะสม                             |  |  |  |  |  |
| 49. บุคลากรในบริษัทมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติ          |  |  |  |  |  |
| 50. บริษัทตัดสินใจและปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์และประสบการณ์          |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน                |  |  |  |  |  |
| 51. บริษัทมีการกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบ                                     |  |  |  |  |  |
| 52. บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบอย่างสมดุลกับผลประโยชน์          |  |  |  |  |  |
| 53. บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ           |  |  |  |  |  |
| 54. บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ   |  |  |  |  |  |
| 55. บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 56. บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบ                     |  |  |  |  |  |
| 57. บริษัทมีการยอมรับในการปรับปรุงของผู้ส่งมอบให้บรรลุความพึงพอใจ            |  |  |  |  |  |

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ตามการมีส่วนร่วมของท่าน

### 2.3 ด้านพฤติกรรมของท่านในการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 :2000

คำอธิบาย ช่อง 5 คือ มีส่วนร่วมมากที่สุด ช่อง 4 คือ มีส่วนร่วมมาก ช่อง 3 คือ มีส่วนร่วมปานกลาง  
ช่อง 2 คือ มีส่วนร่วมน้อย ช่อง 1 คือ มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

| ระดับความพึงพอใจ  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|
| หลักการที่ 1 มุ่งเน้นที่ลูกค้า  |   |   |   |   |   |
| 1. บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า   |   |   |   |   |   |
| 2. บริษัทสร้างความสมดุลของความต้องการและความคาดหวังกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น เจ้าของ สังคมโดยรวม |   |   |   |   |   |
| 3. บริษัทมีการสื่อสารความต้องการและความคาดหวังให้รับรู้ทั่วทั้งองค์กร                               |   |   |   |   |   |
| 4. บริษัทมีการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินการ  |   |   |   |   |   |
| 5. บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง  |   |   |   |   |   |
| หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ  |   |   |   |   |   |
| 6. ผู้นำมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวและเป็นแบบอย่าง   |   |   |   |   |   |
| 7. ผู้นำเข้าใจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร   |   |   |   |   |   |
| 8. ผู้นำพิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อองค์กร  |   |   |   |   |   |
| 9. ผู้นำสร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในองค์กร   |   |   |   |   |   |
| 10. ผู้นำสร้างคุณค่าของความร่วมมือและเป็นแบบอย่าง   |   |   |   |   |   |
| 11. ผู้นำสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ  |   |   |   |   |   |
| 12. ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและอิสระให้แก่พนักงาน  |   |   |   |   |   |
| 13. ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน  |   |   |   |   |   |
| 14. ผู้นำส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจน  |   |   |   |   |   |
| 15. ผู้นำให้การฝึกอบรมและสอนงานแก่พนักงานหรือเพื่อนร่วมงาน  |   |   |   |   |   |
| 16. ผู้นำตั้งเป้าหมายและจุดหมายที่ท้าทาย  |   |   |   |   |   |
| 17. ผู้นำใช้ยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดหมาย  |   |   |   |   |   |
| หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน  |   |   |   |   |   |
| 18. พนักงานยอมรับในหน้าที่และร่วมมือในการแก้ปัญหา   |   |   |   |   |   |
| 19. พนักงานแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง   |   |   |   |   |   |
| 20. พนักงานแสวงหาโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา  |   |   |   |   |   |
| 21. พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม   |   |   |   |   |   |
| 22. พนักงานมีการสร้างสรรค์คุณค่าที่ดีต่อลูกค้า  |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 23. พนักงานมีการวางวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรก้าวไกล                           |  |  |  |  |  |
| 24. พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรต่อสายตาคณาภคภายนอก                         |  |  |  |  |  |
| 25. พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ   |  |  |  |  |  |
| 26. พนักงานมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร                            |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ   |  |  |  |  |  |
| 27. บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ                      |  |  |  |  |  |
| 28. บริษัทมีการระบุและตรวจปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อกระบวนการ                      |  |  |  |  |  |
| 29. บริษัทมีการระบุจุดที่เชื่อมต่อกันระหว่างกระบวนการกับหน้าที่                |  |  |  |  |  |
| 30. บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อกระบวนการ                         |  |  |  |  |  |
| 31. บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน                           |  |  |  |  |  |
| 32. บริษัทมีการระบุลูกค้าภายในภายนอกตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ      |  |  |  |  |  |
| 33. บริษัทมีการออกแบบกระบวนการโดยพิจารณาขั้นตอน กิจกรรม องค์ประกอบต่างๆ        |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร   |  |  |  |  |  |
| 34. บริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระทบต่อวัตถุประสงค์                           |  |  |  |  |  |
| 35. บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ                              |  |  |  |  |  |
| 36. บริษัทมีความเข้าใจในการเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ                   |  |  |  |  |  |
| 37. บริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง                             |  |  |  |  |  |
| 38. บริษัทมีการเตรียมทรัพยากรให้พร้อมตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการ               |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง   |  |  |  |  |  |
| 39. บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง                |  |  |  |  |  |
| 40. บริษัทใช้แนวคิดแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น                               |  |  |  |  |  |
| 41. บริษัทมีการตรวจประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ขั้นสูงสุด              |  |  |  |  |  |
| 42. บริษัทมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการป้องกันอย่างต่อเนื่อง                     |  |  |  |  |  |
| 43. บริษัทให้การศึกษาฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมืออย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |
| 44. บริษัทใช้การตรวจวัดและกำหนดเป้าหมายเป็นแนวทางการปรับปรุง                   |  |  |  |  |  |
| 45. บริษัทรับรู้และยอมรับการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง                  |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ                             |  |  |  |  |  |
| 46. บริษัทใช้การตรวจวัดและเก็บข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์                     |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 47. บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้องและใช้งานได้          |  |  |  |  |  |
| 48. บริษัทการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารที่เหมาะสม                             |  |  |  |  |  |
| 49. บุคลากรในบริษัทมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติ          |  |  |  |  |  |
| 50. บริษัทตัดสินใจและปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์และประกอบการ           |  |  |  |  |  |
| หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน                |  |  |  |  |  |
| 51. บริษัทมีการกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบ                                     |  |  |  |  |  |
| 52. บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบอย่างสมดุลกับผลประโยชน์          |  |  |  |  |  |
| 53. บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ           |  |  |  |  |  |
| 54. บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ   |  |  |  |  |  |
| 55. บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 56. บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบ                     |  |  |  |  |  |
| 57. บริษัทมีการยอมรับในการปรับปรุงของผู้ส่งมอบให้บรรลุความพึงพอใจ            |  |  |  |  |  |

2.4 หากบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด จะมีการดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับใหม่ ท่านจะมีส่วนร่วมหรือไม่

- ( ) ร่วม เพราะ .....
- ( ) ไม่ร่วม เพราะ .....

**คำชี้แจง** กรุณาเติมคำในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเห็นของท่าน

**ตอนที่ 3 ผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับบริษัท ไทย สปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด**

หลังจากที่บริษัทได้นำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ท่านคิดว่าเกิดผลลัพธ์ตามข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) มีการกำหนดนโยบายคุณภาพของการบริหารในหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน
- ( ) มีการจัดองค์กรและการบริหารตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ( ) มีการจัดการด้านเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้ในหน่วยงานอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ( ) พนักงานได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ
- ( ) มีการกำหนดความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน
- ( ) มีระบบงาน กระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO
- ( ) มีการติดตามประเมินคุณภาพของหน่วยงานโดยการทำงานเป็นทีม
- ( ) มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ( ) มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การบริหารในระบบมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ( ) เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร
- ( ) เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
- ( ) มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี
- ( ) มีกระบวนการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ
- ( ) บริษัทบรรลุผลตามนโยบายคุณภาพที่ได้ตั้งไว้
- ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ข

## เฉลยคำตอบตามแบบสอบถาม ตอนที่ 2

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อที่ท่านคิดว่าถูก หรือ X ลงใน ( ) หน้าข้อที่ท่านคิดว่าผิด

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทไทยสปอร์ตการ์เมนต์จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

**2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000**

หลักการที่ 1 องค์กรที่เน้นลูกค้า

- ( X ) 1. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ในด้านราคาและคุณภาพสินค้าเท่านั้น
- ( X ) 2. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก แต่ไม่ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของชุมชน
- ( X ) 3. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องใช้นโยบายในการดำเนินไม่ก่อให้เกิดการสื่อสารถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้ได้รับรู้
- ( X ) 4. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการวัด วิเคราะห์ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการประเมินผลในความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินงานของบริษัทที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
- ( / ) 5. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการบริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ

- ( / ) 6. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างกับพนักงาน
- ( X ) 7. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องทำความเข้าใจแต่ไม่ได้กล่าวถึงการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในบริษัท
- ( / ) 8. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า เจ้าของ พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชนและ สังคม
- ( / ) 9. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจน

- ( X ) 10. ISO 9001 :2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างคุณค่าความร่วมมือแต่ไม่ได้กล่าวถึงบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของบริษัท
- ( X ) 11. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ แต่ไม่ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
- ( X ) 12. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และอิสระแต่ไม่ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่พนักงาน
- ( X ) 13. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างขวัญแต่ไม่ได้กล่าวถึงการให้กำลังใจกับพนักงาน
- ( X ) 14. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องสร้างการสื่อสารภายในบริษัทเท่านั้น
- ( X ) 15. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องให้การศึกษ ฝึกอบรมแต่ไม่ได้กล่าวถึงการสอนงานแก่พนักงาน
- ( / ) 16. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องกำหนดจุดหมายและเป้าหมายที่ท้าทายของบริษัท
- ( X ) 17. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า ผู้นำต้องดำเนินการใช้ยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ไม่ได้กล่าวถึงจุดหมาย

### หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

- ( X ) 18. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการแก้ไขปัญหของบริษัทร่วมกัน
- ( X ) 19. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงตนเองเท่านั้น
- ( X ) 20. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องแสวงหาความรู้แต่ไม่ได้กล่าวถึงความรู้ประสบการณ์ของพนักงาน
- ( X ) 21. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มเท่านั้น
- ( / ) 22. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องมีการคิดสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า
- ( X ) 23. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้น
- ( / ) 24. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทเมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้าแต่ไม่ได้กล่าวถึงต่อหน้าชุมชน สังคม
- ( / ) 25. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานมีความพอใจในงานที่ทำ



- ( X ) 26. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท  
เท่านั้น

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ

- ( / ) 27. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์  
ผลตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- ( X ) 28. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการกำหนดดัชนีวัดปัจจัยนำเข้า พร้อมทั้งผลที่  
เกิดขึ้นจากกระบวนการต่างๆเท่านั้น
- ( X ) 29. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดการซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ  
ต่างๆ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมกับส่วนงานของบริษัท
- ( X ) 30. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากผล  
กระทบของกระบวนการต่างๆที่มีต่อลูกค้าและ ผู้ขายเท่านั้น
- ( X ) 31. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดความรับผิดชอบแต่ไม่ได้กำหนดอำนาจ  
หน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารกระบวนการ
- ( X ) 32. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องระบุความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าแต่ไม่ได้กล่าว  
ถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ของกระบวนการ
- ( X ) 33. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า การออกแบบกระบวนการบริษัทต้องพิจารณาเกี่ยวกับขั้น  
ตอนของกระบวนการ แต่ไม่ได้กล่าวถึงข้อมูลสารสนเทศ วัสดุ ทรัพยากรอื่นๆ ที่ทำเป็น  
การไหลของกิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ให้เกิด  
สัมฤทธิ์ในผลลัพธ์ที่ต้องการ

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร

- ( X ) 34. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องปรับปรุง พัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับ  
วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เท่านั้น
- ( X ) 35. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องวางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลไม่ได้  
เป็นไปตามวัตถุประสงค์แนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
- ( X ) 36. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องความเข้าใจในการเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ  
ของระบบเท่านั้น
- ( X ) 37. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้กล่าวถึง  
การอาศัยระบบการวัดและการประเมินมาเป็นหลักในการปฏิบัติ

- ( X ) 38. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องจัดสรรทรัพยากรตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการดำเนินการเท่านั้น

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- ( X ) 39. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการแต่ไม่ได้กล่าวถึงระบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท
- ( X ) 40. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการใช้แนวคิดในการปรับปรุงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงเท่านั้น
- ( X ) 41. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดการประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์สูงสุดเพื่อให้สามารถชี้บ่งพื้นที่ซึ่งมีแนวโน้มที่จะต้องปรับปรุงไว้เท่านั้น
- ( X ) 42. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้กล่าวถึงการป้องกันกระบวนการ
- ( X ) 43. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดให้มีกิจกรรมการป้องกันการเกิดปัญหาที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องเท่านั้น
- ( X ) 44. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการตรวจวัดและกำหนดเป้าหมาย แต่ไม่ได้ใช้ข้อมูลของระดับการปรับปรุง
- ( X ) 45. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องตระหนักและรับรู้ว่าการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เท่านั้น

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ

- ( X ) 46. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องทำการวัด รวบรวมข้อมูลแต่ไม่ได้กล่าวถึงสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของบริษัท
- ( X ) 47. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องเชื่อถือได้และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้เท่านั้น
- ( X ) 48. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ไม่ได้กล่าวถึงสารสนเทศโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น
- ( X ) 49. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บุคลากรต้องมีความเข้าใจ เห็นคุณค่าในเรื่องสารสนเทศเท่านั้น
- ( ✓ ) 50. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการตัดสินใจและการปฏิบัติที่อยู่บนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์กับประสบการณ์

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน

- ( X ) 51. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อบริษัทเท่านั้น
- ( X ) 52. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบมีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ในแต่ละช่วงแต่ไม่ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของสังคม
- ( X ) 53. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดเผยระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบเท่านั้น
- ( X ) 54. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องสร้างความร่วมมือระหว่างของบริษัทกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์แต่ไม่ได้กล่าวถึงกระบวนการ
- ( X ) 55. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเท่านั้น
- ( X ) 56. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องมีการใช้ข้อมูลข่าวสาร กับผู้ส่งมอบแต่ไม่ได้กล่าวถึงแผนงานร่วมกันระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบ
- ( X ) 57. ISO 9001 : 2000 กำหนดว่า บริษัทต้องยอมรับการปรับปรุง ดำเนินงานกับผู้ส่งมอบ เพื่อให้บรรลุถึงความพอใจของทั้งสองฝ่ายเท่านั้น

## ภาคผนวก ก คู่มือคุณภาพ

### หลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท ไทยสปอร์ตคาร์เมนส์ จำกัด

บริษัทฯมีความมุ่งมั่นในการที่จะเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น โดยการวิเคราะห์ วิจัยและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ซึ่งเน้นที่ความต้องการของลูกค้าเป็นประการสำคัญ นอกจากนี้บริษัทฯยังได้กำหนดวิธีการในการสื่อสารให้บุคลากรภายในองค์กรทราบถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสมบูรณ์ โดยผ่านกระบวนการรวบรวมวิเคราะห์และวัดความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง และมีประสิทธิภาพ

กรรมการผู้จัดการของบริษัทฯได้กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร โดยพิจารณาความต้องการของทุกฝ่ายและให้ทุกคนมีส่วนในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งการสนับสนุนผลงานของพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทฯยังคงมีแนวนโยบายในการดำเนินธุรกิจร่วมกับผู้ส่งมอบ เพื่อร่วมกันตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่าสูงสุด บริษัทฯได้กำหนดกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการทรัพยากรและกิจกรรมอย่างเป็นกระบวนการเพื่อมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อการปรับปรุง ซึ่งกระบวนการจัดการอย่างเป็นไปตามระบบ ได้ถูกจัดเตรียมความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ ประกอบด้วย ระบบบริหารคุณภาพ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร การบริหารทรัพยากรในองค์กร การผลิตผลิตภัณฑ์และการวัดวิเคราะห์และปรับปรุง

#### **หลักการที่ 1 มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)**

บริษัท ไทยสปอร์ตคาร์เมนส์ จำกัด มุ่งมั่นที่จะทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งปัจจุบันและอนาคต เพื่อจะได้ดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และมุ่งมั่นทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า

### แนวทางในการปฏิบัติ

1. บริษัทฯ จะทำความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังทั้งปวง ระหว่างลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การส่งมอบ ราคา เงื่อนไขต่างๆ ของลูกค้าและอื่นๆ
2. บริษัทฯ จะพิจารณาถึงความสมดุลของความต้องการและความคาดหวังระหว่างลูกค้ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรซึ่ง ได้แก่ ผู้ถือหุ้น, พนักงาน, ประชาชน, ผู้ส่งมอบ, ชุมชนท้องถิ่น และสังคมส่วนรวม
3. บริษัทฯ จะสื่อสารความต้องการและความคาดหวังเหล่านี้ทั่วทั้งองค์กรให้รับรู้
4. บริษัทฯ จะตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าและดำเนินการขององค์กรที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
5. บริษัทฯ จะบริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีต่อกัน

### หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

กรรมการผู้จัดการซึ่งเป็นผู้นำสูงสุดในองค์กร ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นหนึ่งเดียวในแนวทาง และวัตถุประสงค์ขององค์กรจัดสร้างและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

#### แนวทางในการปฏิบัติ

1. มีการกระตุ้นให้ตื่นตัวและดำเนินงานให้เห็นเป็นตัวอย่างของความเป็นผู้นำ
2. เข้าใจและสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในองค์กร
3. พิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมด เช่น ลูกค้า เจ้าของกิจการ พนักงานขององค์กร ผู้ส่งมอบ ชุมชนท้องถิ่น และสังคมส่วนรวม
4. สร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในอนาคตขององค์กร
5. สร้างคุณค่าของความร่วมมือและแบบอย่าง บทบาททางจริยธรรม ในทุกระดับขององค์กร
6. สร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจ และขจัดความหวาดกลัว
7. ให้พนักงานขององค์กรได้มีทรัพยากรเพียงพอ และมีอิสระในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ
8. ให้ขวัญและกำลังใจ ส่งเสริมและยอมรับการทุ่มเทในการทำงานของพนักงานในองค์กร
9. ส่งเสริม การสื่อสารที่เปิดเผยชัดเจน ตรงไปตรงมา
10. ให้การศึกษา ฝึกอบรม และสอนงาน แก่บุคลากรในองค์กร
11. ตั้งเป้าหมายและจุดหมาย ที่ท้าทายขององค์กร
12. ดำเนินการใช้ยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดหมายดังกล่าว

### **หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)**

พนักงานทุกระดับชั้นมีความสำคัญต่อบริษัทฯ และมีส่วนร่วมที่ได้ใช้ความสามารถของพนักงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

#### แนวทางในการปฏิบัติ

- 1 ให้อยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ในการแก้ปัญหาขององค์กรร่วมกัน
- 2 เสาะแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงอย่างกระตือรือร้น
- 3 เสาะแสวงหาโอกาสที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ให้กับพนักงานตลอดเวลา
- 4 แบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระเสรี ในกลุ่มและทีมของพนักงาน
- 5 มุ่งเน้นที่การสร้างสรรคคุณค่าลูกค้า
- 6 เป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต
- 7 เป็นตัวแทนที่ดีขององค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยส่วนรวม
- 8 มีความพึงพอใจจากงานที่พนักงานได้ทำได้
- 9 มีความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

### **หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)**

ผลที่ต้องการ คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อกิจกรรมและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องได้มีการดำเนินการเป็นกระบวนการ การพิจารณาในเชิงกระบวนการ คือ มีปัจจัยนำเข้า (Input) ผลลัพธ์ที่ได้ (Output) ทรัพยากร (Resource) ให้มีความชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการและประเมินประสิทธิผล ของกระบวนการนั้นได้เมื่อเกิดปัญหาก็นำกลับมาวิเคราะห์ใหม่ในเชิงกระบวนการ เพื่อค้นหาสาเหตุและประเด็นที่จะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

#### แนวทางในการปฏิบัติ

- 1 กำหนดกระบวนการ เพื่อที่จะบรรลุผลที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2 ระบุและตรวจวัด ปัจจัยนำเข้า และผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ
- 3 ระบุจุดเชื่อมต่อระหว่าง กระบวนการกับหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร
- 4 ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดผลที่ตามมา และผลกระทบกระบวนการต่างๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และ ผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ กับกระบวนการ
- 5 กำหนด ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ

- 6 ระบุลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก ผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ของกระบวนการ
- 7 เมื่ออยู่ในกระบวนการออกแบบให้พิจารณาขั้นตอนที่เป็นกระบวนการ กิจกรรมเชื่อมโยงกัน การควบคุมการวัด ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ข่าวสารข้อมูล วัสดุ และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อบรรลุผลที่ต้องการ

### **หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management)**

การชี้แจง การเข้าใจ และการบริหาร ระบบของกระบวนการต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันจะสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

การเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของกระบวนการต่างๆ จะก่อให้เกิดเป็นระบบขึ้น ซึ่งต้องมีการส่งผ่านถึงกันและกันทั้งผลผลิตและข้อมูลข่าวสาร เมื่อมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพแล้ว จึงจะสามารถกระจายวัตถุประสงค์ดังกล่าวนั้นได้ เพื่อให้มีการควบคุมแต่ละกระบวนการ

#### **แนวทางในการปฏิบัติ**

- 1 กำหนดระบบ โดยการระบุ หรือพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่กระทบต่อวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้
- 2 วางโครงสร้างระบบ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 3 มีความเข้าใจ ในการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ ของระบบ
- 4 มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยการตรวจวัดและประเมินผล
- 5 จัดให้มีทรัพยากรตามกำหนด ก่อนการดำเนินการ

### **หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)**

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่ดำเนินการทั้งหมดของบริษัทฯ กำหนดเป็นนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพควรรวมไว้เป็นการรณรงค์เฉพาะช่วงใดช่วงหนึ่งเท่านั้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ

#### **แนวทางในการปฏิบัติ**

- 1 ทำการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบอย่างต่อเนื่องเป็นวัตถุประสงค์ประการหนึ่งสำหรับทุกคนในองค์กร
- 2 ใช้แนวคิดการปรับปรุงแบบเบื่องต้น คือ การปรับปรุงแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น และการแยกปรับปรุงแต่ละส่วน

- 3 มีการตรวจประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุพื้นที่บริเวณที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดขององค์กร
- 4 ส่งเสริมกิจกรรมในด้านการป้องกันไว้ก่อนเป็นเบื้องต้น
- 5 ให้สมาชิกทุกคนขององค์กรได้รับการศึกษา การฝึกอบรมที่เหมาะสมเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วงจร PDCA วิธีการแก้ปัญหา การปรับรื้อระบบ นวัตกรรม กระบวนการ
- 6 มีการตรวจวัดและกำหนดเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นแนวทางและได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของการปรับปรุง
- 7 ตระหนักดีและยอมรับว่าการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ นั้น เป็นความจำเป็นขององค์กรที่ต้องดำเนินการ

### **หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)**

การตัดสินใจที่เกิดประสิทธิผล จะตั้งอยู่บนฐานของการวิเคราะห์มาแล้ว การตัดสินใจและการวิเคราะห์จะต้องใช้ข้อมูลและข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงต้องมีระบบการเก็บข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อการวิเคราะห์และเสนอตัดสินใจทั้งลูกค้า ผู้ส่งมอบ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน

#### แนวทางในการปฏิบัติ

- 1 ลงมือตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตามความวัตถุประสงค์
- 2 มั่นใจว่าข้อมูลและข่าวสารมีความแม่นยำเชื่อถือได้ มีความเพียงพอ และสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม
- 3 การวิเคราะห์ข้อมูล และข่าวสาร โดยวิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น
- 4 เข้าใจ และเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม
- 5 ตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยา กับประสบการณ์และสัญชาตญาณ

### **หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship)**

บริษัทฯกับผู้ส่งมอบมีความเป็นอิสระต่อกันมีความสัมพันธ์ที่อยู่บนฐานของการมีผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน จะเพิ่มพูนความสามารถของทั้งสองฝ่ายที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้เกิดขึ้น



เนื่องจากในวงการธุรกิจจะต้องมีความเกี่ยวข้องพึ่งพากันกับผู้ส่งมอบ ดังนั้นจึงต้องวัดหาความสัมพันธ์ขององค์กรกับผู้ส่งมอบ ทั้งทางด้านบวกและด้านลบให้เหมาะสม เพราะถ้ามีความผูกพันเป็นกรณีพิเศษในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ไม่ว่าจะด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือความสัมพันธ์ในเชิงการมีผลประโยชน์ร่วมกันในทางมิชอบก็ตาม โอกาสที่องค์กรจะได้รับสินค้า หรือบริการให้ตามที่กำหนดไว้ร้อยละหนึ่งร้อยจะน้อยลง

#### แนวทางในการปฏิบัติ

- 1 กำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบรายสำคัญๆ ต่อองค์กร
- 2 สร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ โดยพิจารณาจากการให้ผลประโยชน์ในช่วงสั้นๆ สอดคล้องกับผลประโยชน์ในระยะเวลายาว เพื่อองค์กรและสังคมโดยรวม
- 3 มีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผย กระจ่างชัดระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะข้อตกลง
- 4 ร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- 5 องค์กรร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าร่วมกัน
- 6 มีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานในอนาคตร่วมกันระหว่างองค์กร และผู้ส่งมอบ
- 7 การยอมรับ เรื่องการปรับปรุง การดำเนินงานของผู้ส่งมอบที่จะทำให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

## ประวัติผู้เขียน

|                  |  |
|------------------|--|
| ชื่อ - สกุล      | อนันต์ ทิใหม่ธง  |
| วัน เดือน ปีเกิด | 2 สิงหาคม 2507   |
| ประวัติการศึกษา  | สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนจักรคำคณาทร<br>สำเร็จการศึกษาชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค วิทยาลัยเทคนิคลำพูน<br>สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาตรี สาขาวิทยาการจัดการ (บัญชี)<br>สถาบันราชภัฏเชียงใหม่                        |
| ประวัติการทำงาน  | พ.ศ. 2533 พนักงานฝ่ายคลังสินค้า<br>บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด<br>พ.ศ. 2540 หัวหน้าหน่วยคลังสินค้า<br>บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด<br>พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน หัวหน้าหน่วยวางแผนการผลิต<br>บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved