



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขาย กรณีศึกษา : บริษัท
ไทยโปรดัก อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

ชื่อ _____ ตำแหน่งงาน _____ อายุการทำงาน _____
หน่วยงาน _____

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทฯ

ตามเป้าหมายของบริษัทฯ ในส่วนของท่านทำได้จริงตามเป้าหมายของบริษัทหรือไม่/
อย่างไร

1. การเพิ่มยอดขาย 5% จากยอดขายเดิม ใช้ปี 2542 เป็นปีฐาน
2. การขยายตลาดในประเทศ 5% จากยอดขายต่างประเทศ
3. การรักษาลูกค้าเดิมให้ได้ 100%
4. การลดการสูญเสียในกระบวนการทำงานการออกไปส่งการผลิตสินค้าไม่ให้
ผิดพลาด 95%
5. การหาลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น 5 รายต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักการของ ISO 9001 : 2000 และข้อเสนอแนะในการ
ปรับปรุง และพัฒนา ในการรักษาระบบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างไร

1. หลักการที่ 1 องค์กรที่เน้นลูกค้า (Customer-Focused Organization)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบว่า บริษัทได้เป็นองค์กรตามลักษณะเดียวกับองค์กร
ที่ขึ้นอยู่กับลูกค้า ซึ่งต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อบรรลุ
ข้อกำหนดของลูกค้า และผลักดันให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า
ประเด็นคำถาม

1. หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร ที่จะทำให้ทราบหรือเข้าใจความ
ต้องการ และความคาดหวังโดยภาพรวมของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การส่งมอบ ราคา ตลอดจนเงื่อนไข
ใจอื่นๆ

2. บริษัทที่มีการบริหารความต้องการและความคาดหวังระหว่างลูกค้ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (Stakeholders) ซึ่งได้แก่เจ้าของ ประชาชน ผู้ส่งมอบ ชุมชนท้องถิ่นตลอดจนสังคม โดยส่วนรวม อย่างไร
3. บริษัทใช้นโยบายแบบใดในการดำเนินการสื่อสารเรื่องความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าให้เป็นที่รับรู้ทั่วองค์กร
4. บริษัทมีการวัด วิเคราะห์ หรือประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยวิธีการแบบใด และมีวิธีการประเมินการปฏิบัติการขององค์กร ในการตอบสนอง ความพึงพอใจดังกล่าวอย่างไร
5. ในการที่จะดำเนินสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง บริษัทได้กำหนดวิธีการปฏิบัติไว้อย่างเป็นรูปธรรมหรือไม่ อย่างไร

2. หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบว่า กลุ่มผู้นำขององค์กรได้จัดให้มีความเป็นเอกภาพระหว่างวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในลักษณะที่พนักงานขององค์กรสามารถมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่

อีกประการหนึ่งเพื่อให้ทราบว่า ความสามารถของกลุ่มผู้นำหรือบรรดาผู้บริหารองค์กรในลักษณะที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปในแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ได้อาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งหมดเพื่อทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

ประเด็นคำถาม

1. กลุ่มผู้นำได้แสดง หรือสร้าง บรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวอยู่เสมออย่างไรบ้าง และมีการดำเนินงานให้เห็นเป็นตัวอย่างหรือไม่
2. พนักงานมีความเข้าใจ และสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในองค์กรหลังจากได้จัดทำระบบ ISO อย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เจ้าของกิจการ พนักงานขององค์กร ผู้ส่งมอบ ชุมชนท้องถิ่น และสังคม โดยส่วนรวม ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
4. บริษัทได้มีการจัดทำวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร
5. บริษัทได้จัดให้มีรูปแบบของความร่วมมือ และรูปแบบแห่งบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับขององค์กร อย่างไรบ้าง
6. หากพนักงานไม่ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง (คือไม่เชื่อถือแนวทางปฏิบัติงานนั้น) บริษัทได้กำหนดแนวทางหรือวิธีการในการปฏิบัติต่อพนักงานผู้นั้นหรือกลุ่มนั้นอย่างไร

7. บริษัทมีการควบคุมและมอบหมายให้อำนาจการตัดสินใจอย่างไรให้แก่พนักงานในแต่ละตำแหน่ง

8. บริษัทมีการปรับปรุงหรือพิจารณาผลตอบแทนพิเศษ เพื่อให้กำลังใจ กระตุ้น และแสดงการยอมรับในการทุ่มเทการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

9. ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรทั้งแนวตั้งและแนวนอนของบริษัทเป็นอย่างไร

10. บริษัทมีแผนการให้การศึกษา ฝึกอบรม และสอนงานแก่พนักงานอย่างไร

11. บริษัทได้กำหนดจุดหมาย และเป้าหมายที่ท้าทายขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

3. หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบว่า พนักงานทุกระดับได้เป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่หรือไม่ และเขาเหล่านั้นได้ใช้ความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรหรือไม่

ประเด็นคำถาม

1. พนักงานของบริษัทได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบ และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทหรือไม่ และได้ใช้ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของตนในการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมทันที่กับสถานการณ์นั้นๆ หรือไม่ อย่างไร

2. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาสเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของผลงานในส่วนของบริษัทและในส่วนตนหรือไม่ อย่างไร

3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้หรือโอกาสในการเพิ่มพูนความสามารถ และประสบการณ์ของตนเองหรือไม่ อย่างไร

4. ในระหว่างกลุ่มพนักงานได้มีบรรยากาศของการสอนงาน แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มพนักงานต่างๆ อย่างเป็นอิสระหรือไม่ อย่างไร

5. พนักงานมีจิตสำนึกในการเน้นการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

6. พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ก้าวไกล และสร้างสรรค์ด้วยหรือไม่ อย่างไร

7. พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรหรือไม่ เมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม

8. พนักงานมีความพึงพอใจกับงานที่ทำ และทุ่มเทอุทิศตนให้กับงานหรือไม่ อย่างไร

9. พนักงานมีความรู้สึก และมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

4. หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบถึง บริษัทได้บรรลุผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ต้องการอย่างสัมฤทธิ์ผลและมีประสิทธิภาพหรือไม่ เมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารเป็นกระบวนการ

ประเด็นคำถาม

1. บริษัทได้จัดแบ่งกระบวนการต่างๆ ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร
2. บริษัทได้กำหนดครุวิธีซึ่งและวัดปัจจัยนำเข้าพร้อมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการต่างๆ หรือไม่ อย่างไร
3. บริษัทได้กำหนดประเด็นซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ และเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมกับส่วนงานขององค์กร หรือไม่ อย่างไร
4. บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากผลกระทบของกระบวนการต่างๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขายและผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ กับกระบวนการนั้นๆ หรือไม่ อย่างไร
5. หน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท ได้รับการกำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารกระบวนการหรือไม่ อย่างไร
6. มีการระบุความสัมพันธ์ที่ควรจะเป็นระหว่าง ลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายในผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ของกระบวนการทั้งหลาย หรือไม่อย่างไร
7. ในการออกแบบกระบวนการได้มีการพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ กิจกรรม การไหลของกิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ สารสนเทศ วัสดุ และทรัพยากรอื่นๆ ที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการ อย่างถูกต้องตามหลักการหรือไม่ อย่างไร

5. หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบว่า บริษัทได้มีการซึ่งและการเข้าใจ การบริหารระบบของกระบวนการที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกันสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละอย่างจะทำให้องค์กรบังเกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นหรือไม่

ประเด็นคำถาม

1. บริษัทมีวิธีการตรวจสอบวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานอย่างไรว่า สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และ พันธกิจ ขององค์กร
2. ปัจจุบันแผนผังขององค์กรได้ถูกวางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ในแนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดแล้วหรือไม่ ยังมีอะไรที่ต้องแก้ไขอีกบ้าง

3. ผู้บริหาร ได้กำหนดความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆขององค์กร ไว้อย่างไร และหากมีปัญหาเกิดขึ้นที่หน้างาน ผู้บริหารจะได้รับทราบข่าวสารได้ในลักษณะใด

4. บริษัท ได้กำหนดการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และอาศัยระบบการวัด และการประเมิน แบบใดมาเป็นหลักในการปฏิบัติ

5. บริษัท มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรก่อนดำเนินการในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการให้บริการขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

6. หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบว่า บริษัท ได้นำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ที่ถาวรขององค์กรด้วยหรือไม่

1. บริษัท มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบต่าง โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในทุกๆ ส่วนขององค์กร อย่างไร

2. บริษัท ใช้แนวคิดใดในการปรับปรุงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงเพิ่มเติม แบบตามลำดับขั้นต้น หรือแบบการแยกปรับปรุงแต่ละส่วน

3. บริษัท ได้กำหนดการประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุด เพื่อให้สามารถชี้บ่งพื้นที่ซึ่งมี แนวโน้มที่จะต้องปรับปรุงไว้ที่ระยะเวลาเท่าใด หรือช่วงไหนของปี

4. บริษัท ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของประสิทธิผล และ ความมีประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดอย่างไร

5. กิจกรรมการป้องกันการเกิดปัญหาในลักษณะใดบ้างที่บริษัทกำหนดให้มีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

6. บริษัท ได้ จัดให้สมาชิกทุกคนในองค์กร ได้รับการศึกษา และฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการ และเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วัฏจักร P-D-C-A วิธีการแก้ปัญหา วิศวกรรมคุณค่า เทคนิครีเอนจิเนียริง และนวัตกรรมและกระบวนการแบบอื่นๆ เป็นต้น หรือไม่ ปีละกี่ครั้ง และเป็นอัตราส่วนเท่าไรต่องบประมาณรายจ่ายของบริษัททั้งหมดในแต่ละปี

7. หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบว่า บริษัท มีการตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่

ประเด็นคำถาม

1. บริษัทใช้รูปแบบใดในการวัด และรวบรวมข้อมูล และกำหนดสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. บริษัทมีความมั่นใจว่าข้อมูล และสารสนเทศมีพอเพียงหรือไม่ ทั้งนี้โดยมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้
3. บุคลากรระดับต่างๆ มีความเข้าใจ และเห็นคุณค่าในเรื่องของข้อมูล และสารสนเทศหรือไม่
4. ในการวิเคราะห์ และจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศของบริษัทได้มีการใช้วิธีการที่เหมาะสม และตรงประเด็น หรือไม่ อย่างไร
5. บริษัทได้ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลหรือไม่ อย่างไร
6. การตัดสินใจทุกครั้งของผู้บริหารทุกระดับ ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยา ประกอบการใช้ประสบการณ์ และความรู้สึกนึกคิดในเชิงปัญญามากกว่าการใช้สามัญสำนึก หรือไม่ อย่างไร

8. หลักการที่ 8 สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

วัตถุประสงค์ในการถามเพื่อให้ทราบ ว่า องค์กรกับผู้ส่งมอบมีความเป็นอิสระและมีสัมพันธภาพที่อยู่บนพื้นฐานของการมีผลประโยชน์ที่เสมอภาคต่อกัน อันเป็นการส่งเสริมความสามารถของทั้ง 2 ฝ่ายเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าหรือไม่

ประเด็นคำถาม

1. บริษัทมีวิธีการบ่งชี้และคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร
2. บริษัทเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบในลักษณะใด จึงจะมีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับในช่วงสั้นๆ และผลที่จะเกิดในระยะยาวกับทั้งองค์กรเอง และสังคมโดยรวม นอกจากนี้ บริษัทได้บรรลุถึงความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวแล้วหรือไม่
3. บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยได้ระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงในเรื่องของการซื้อขายสินค้า และบริการระหว่างกันหรือไม่
4. บริษัทได้สร้างให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา และปรับปรุงทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างไร
5. บริษัทมีความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจนหรือไม่ และเป็นไปในลักษณะใด
6. บริษัทมีการวางแผนที่จะใช้สารสนเทศ ร่วมกันระหว่างองค์กรและผู้ส่งมอบหรือไม่

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า



บริษัท ไทยโปรดักอินเทอร์เนชันแนล จำกัด
Thai Product International Co.,Ltd.

126/40-42 SOI RUAMJAI, VUTHAGART ROAD, BANGKOK 10600, THAILAND.

E-Mail : thaiproduct@thaiproduct.co.th TEL : (66) 0-2472-1002, 0-472-1218-9, 0-2472-5680-3 FAX : (66) 0-2472-1314, 0-2472-1232

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า
 CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Company Name : _____
 Full Name : _____
 Position : _____
 Company Address : _____
 Telephone : _____ Fax : _____
 E-mail : _____ Web site : _____

Enclosed are a list of questions we would like you to answer. This customer questionnaire has been prepared strictly for us to improve our quality of work and service to our customer therefore do not hesitate to fill out the form as all the matters will be kept confidential.

A. Type of Product

1. As an importer/agent are you satisfied with the variety of our products? (currently we specialize in the manufacture of Ladies and Childrens Nightwear/Lingerie)

Yes No

(Move to Question 2)

-What would your target market be? (Can answer more than 1)

Outwear Swimwear Activitywear

Others (Please Specify) _____

-What other products are you looking for? (Can answer more than 1)

Outwear Swimwear Activitywear

Others (Please Specify) _____

2. Are you satisfied with the variety of fabrics used to make our products?

Yes No

(Move to Question 3)

-What kind of fabric are you interested in? Please state

1 _____

2 _____

3 _____

3. Variety of printing that you are interested in (Can answer more than 1)

Reactive Disperse Pigment Print
 Pigment Soft Printing Discharge Others (Please State) _____

4. Are you satisfied with the different types of embroidery we offer to suit your product?

Yes No

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า



บริษัท ไทยโปรดักอินเทอร์เนชันแนล จำกัด
 Thai Product International Co., Ltd.

126/0-42 SOI RUPMAI, VUIHAGART ROAD, BANGKOK 10110, THAILAND.

E-Mail : thaiproduct@thaiproduct.co.th TEL : (66) 0-2472-1002, 0-472-1218-9, 0-2472-5680-3 FAX : (66) 0-2472-1314, 0-2472-1232

B . Q uality of P roducts

	4 Excellent	3 Good	2 Satisfactory	1 Need Im provem ent
1. Cobur consistency of our products				
2. Complence with your size specifications.				
3. Q uality variance of Pre-Production Samples and Final Products.				
4. Ability to meet quality standards required for your target markets.				
5. The quality of packaging and the presentation of the product.				
Total				

What im provem ent would you like to see in our cument quality managem ent system ?

1 _____

2 _____

3 _____

Total _____

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า



บริษัท ไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
Thai Product International Co.,Ltd.

126/40-42 SOI RUAMJAI, VUTHAGART ROAD, BANGKOK 10600, THAILAND.

E-Mail : thaiproduct@thaiproduct.co.th TEL : (66) 0-2472-1002, 0-472-1218-9, 0-2472-5680-3 FAX : (66) 0-2472-1314, 0-2472-1232

C . P rice

1. Do you think the prices we offer are competitive for your target market?

4 competitive 3 moderate 2 quite expensive 1 too expensive

If your answer to question 1 is too expensive, what price range would make you operate competitively?

Currency () _____

2. How are you comfortable while negotiating prices with our Sales personnel?

4 very comfortable 3 quite comfortable 2 moderate 1 uncomfortable

Total _____

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า


บริษัท ไทยโปรดักอินเตอร์เนชันแนล จำกัด
Thai Product International Co.,Ltd.

126/40-42 SOI RUAMJAI, VUTHAGART ROAD, BANGKOK 10600, THAILAND.

E-Mail : thaiproduct@thaiproduct.co.th TEL. : (66) 0-2472-1002, 0-472-1218-9, 0-2472-5680-3 FAX : (66) 0-2472-1314, 0-2472-1232

D . Delivery

1. Are you satisfied with the lead time we quote for a new order?

 4 very satisfied 3 satisfied 2 acceptable 1 not satisfied

2. Are you satisfied with the lead time we quote for a repeat order?

 4 very satisfied 3 satisfied 2 acceptable 1 not satisfied

If your answer to the above two questions is NO, which area in the production chain do not meet your satisfaction.
(can tick more than 1.)

- Lab dip approval
 Strike off approval
 Bulk fabric arrival
 Bulk fabric approval
 Production lead time

3. Do we deliver the goods on time for sale?

 4 usually on time 3 mostly on time 2 some styles on time 1 usually delayed

4. Do the quantities deviate from the range of +/-5% from the original quantity agreed?

 4 usually not deviate 3 mostly not deviate 2 often deviate 1 usually deviate

5. Are the merchandises in good condition when they reach the port of destination?

 4 all in good condition 3 mostly in good condition 2 some damages 1 poor condition

6. Are you satisfied with our shipping forwarder?

 4 very satisfied 3 satisfied 2 acceptable 1 not satisfied

Please suggest any other reliable forwarders

1. _____
2. _____
3. _____

Total _____

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า



บริษัท ไทยโปรดักอินเทอร์เนชันแนล จำกัด
Thai Product International Co.,Ltd.

126/40-42 SOI RUAMJAI, VUTHAGART ROAD, BANGKOK 10600, THAILAND.

E-Mail : thaiproduct@thaiproduct.co.th TEL : (66) 0-2472-1002, 0-472-1218-9, 0-2472-5680-3 FAX : (66) 0-2472-1314, 0-2472-1232

E . Service

1. The means of communication most appreciated by you

Fax Telephone Electronic Mail

2. Ability of our personnel to handle and assist all queries.

4 Excellent 3 Good 2 Average 1 Need Improvement

3. The satisfaction of our samples sent to you

	<input type="checkbox"/> 4 Excellent	<input type="checkbox"/> 3 Good	<input type="checkbox"/> 2 Average	<input type="checkbox"/> 1 Need Improvement
a) Condition				
b) Understanding				
c) Complies to original standards				
d) Time taken to despatch samples.				
e) Time taken to amend samples.				

4. Reliability of our testing methods.

4 most reliable 3 quite reliable 2 acceptable 1 not reliable

If not reliable, please recommend other accredited Testing House.

1 _____

2 _____

3 _____

Total _____

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า


บริษัท ไทยโปรดักอินเตอร์เนชันแนล จำกัด
Thai Product International Co.,Ltd.

126/40-42 SOI RUAMJAI, VUTHAGART ROAD, BANGKOK 10600, THAILAND.

E-Mail : thaiproduct@thaiproduct.co.th TEL : (66) 0-2472-1102, 0-472-1218-9, 0-2472-5680-3 FAX : (66) 0-2472-1314, 0-2472-1232

The reasons for choosing us as your garment manufacturer

(Please choose the appropriate number to indicate your preference 1 - most, 6 - least)

- Price
- Quick delivery
- Excellent quality products
- Personnel Expertise
- Buyer's requirement
- Fully equipped office machines.

Any other suggestions. Please state

1 _____

2 _____

3 _____

Grand Total _____

Thank you for your comment.

Bests Regards ,
 Sales Department
 Thai Product International Co.,Ltd.

For Sales Department

Examined by _____

Date _____

ภาคผนวก ก

ประวัติบริษัท

Company Profile

<p>Production Refinement</p> <p>The Company though started as the family business but firmly adhered to the principle of producing only the quality products since the beginning. Therefore every steps of production have been closely supervised to ensure the highly quality products. Apart from the quality products. Apart from the quality of products, the prompt delivery , the regular staff training and the consumers monitoring are the company's priority policy.</p>	<p>ใส่ใจในทุกขั้นตอนการผลิต</p> <p>กิจการของบริษัทฯ ถึงแม้ว่าจะเริ่มต้นจากการเป็นธุรกิจครอบครัวขนาดเล็ก แต่ในการดำเนินธุรกิจได้อาศัยปรัชญา เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้ได้คุณภาพ ดังนั้นในทุกขั้นตอนจึงได้รับการเอาใจใส่จากพนักงานผู้มีความชำนาญอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ได้สินค้าออก มาตรงมาตรฐานเป็นที่ต้องการของลูกค้า นอกจากคุณภาพที่ได้มาตรฐานแล้วสิ่งที่สำคัญในเรื่อง การส่งมอบสินค้าตรงตามเวลา พนักงานได้รับการพัฒนาฝีมืออยู่เป็นประจำต่อเนื่อง และการคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นหลัก สิ่งเหล่านี้ ถือเป็นมาตรการหลักในการดำเนินธุรกิจ</p>
<p>Quality Policy</p> <p>Thai Product International with the principle and determination to consistently develop the quality of the company has set the destiny to become a leading export of garments that are competitive in the world market with a set of policy as the following.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excellent Products. The product have to be high quality products. 2. Prompt Delivery. We have to always deliver products on time. 3. High-Skill Workers. We have to work with high efficiency and discipline. 4. Customer is the King. Customer are our priority. We have to protect their interests as well as to concern about the safety and beneficial needs. 	<p>ด้วยนโยบายคุณภาพ</p> <p>จากประสบการณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ส่งผล ให้ บริษัท ไทยโปรดัก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้วางแนวทางในการกำหนดนโยบายขึ้น ทั้งนี้เพื่อความเป็นผู้นำทางด้านการผลิตเสื้อผ้าส่งออก และเป็นที่ยอมรับในเวทีการค้าโลก</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. สินค้ายอดเยี่ยม สินค้าของเราจะต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพสูง ๒. ส่งมอบตามกาล เราสามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด ๓. พนักงานมืออาชีพ เราจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในระเบียบวินัย ๔. คำนึงถึงผู้ซื้อเป็นหลัก เราจะต้องรักษาสิทธิประโยชน์ และคำนึงถึงความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ต่อตนเอง และ ต่อ บริษัท เป็นหลักและพร้อมต่อการแข่งขันในตลาดโลกไม่ว่าในด้านมาตรฐาน หรือ ราคา

To the International Standard with ISO 9001:2000 – ISO 14001 : 1996

Under the pressure of competition atmosphere in the several segments that include the trading, industry and investments, all the organizations have to improve their efficiency in all levels to survive the competition in the world market. In 1999 Thai Product International Co., Ltd. has adopted the demanding ISO9002 on its operation to boost the working efficiency in several fronts that include the minimization of the defects in the production system. Others include the optimum use of machinery and the enhancement of the service through advance technology to maximize the foreign customers satisfaction on the quality and prices of the products. The ISO 9002 also emphasize the safety in the working places and the environmental protection both inside and outside the company compound. Such improvements will escalate the company into the international level to be one of the proud global manufacturer. This accreditation of ISO 9002 from AJA EQS (Thailand) Co.,Ltd, is the successful endeavor that derived from all the staff who though their devotion and unity , have contribute to the success. The development is however not stop there, the management is looking forward to the ISO 14001 in order to carry on the development in all aspects especially the environmental protection which is increasingly concerned by people in Thailand and others countries. From the continual development , the accreditation of ISO 9001: 2000 and ISO 14001 : 1996 is the successful since April , 2002 to present.

ISO 9001:2000 - ISO 14001: 1996 สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

ปัจจุบันท่ามกลางกระแสการค้าการลงทุนของภาคอุตสาหกรรม ที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรง ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องมีการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อการก้าวสู่เวทีการค้าโลกได้อย่างมั่นคง ดังนั้นเมื่อช่วงต้นปี ๒๕๔๒ บริษัท ไทย โปรดัก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จึงได้นำระบบมาตรฐานคุณภาพการบริหารงาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของส่วนต่าง ๆ อาทิ ลดการสูญเสียของกระบวนการผลิต เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและการยอมรับในด้านคุณภาพและ ราคาจากลูกค้าในต่างประเทศ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญระหว่างปฏิบัติงาน อีกทั้งสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมที่ดีทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ สิ่งเหล่านี้ จะนำพาบริษัท ฯ ก้าวสู่ความเป็นสากล ทำให้สามารถยืนอยู่บนเวทีการค้าโลก ได้อย่างเต็มภาคภูมิ จากความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นจากความร่วมแรงร่วมใจของพนักงานทุกคนที่ทำให้บริษัท ฯ ประสบความสำเร็จได้รับใบรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 จากสถาบัน AJA EQS (Thailand) Co., Ltd. แต่ถึงกระนั้นการพัฒนาคุณภาพก็มิได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น คณะผู้บริหารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ของการยกระดับคุณภาพ ในทุก ๆ ด้านดังนั้น จึงได้มีการศึกษาเตรียมความพร้อมในการที่จะยกระดับมาตรฐานคุณภาพให้สูงขึ้นไปอีก เพื่อก้าวสู่มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ร่วมรักษาสิ่งแวดล้อมซึ่งกำลังเป็นปัญหาที่ะหนักขึ้นทุกวันของประเทศไทยและของโลกจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องยังเป็นผลสำเร็จ ให้บริษัท ฯ ก้าวสู่ มาตรฐาน คุณภาพงานบริหาร ISO 9001 : 2000 และ มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 1996 เมื่อเดือน เมษายน พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน

<p>The Beginning</p> <p>Thai Product International Company Limited was established In 1983 by Mr. Santi Pongpandecha who is currently the President of the company with registered capital of 1 million Baht. The registered capital was later raises to 10 million Baht. Company first factory located at Wuthagard Road, Thonburi Bistrict, Bangkok, Thailand. When the business prosper , another factory which located at Sanpathong District , Chiang Mai , Thailand was added in 1992. In 1994, The third factory at Pasicharoen District was added to cope with the business expansion. The company currently employs 1,500 employees with the total production capacity of 80,000 – 100,000 sets per week. At the beginning, the company had supplied underwear products to same association Vena Garments Company Limited. Within the first year of operation, the company had diversified the product range into outerwear products for ladies and children to the Middle East market mostly to Saudi Arabia. The company later had entered European market to West Germany, Benelux and surrounding countries with jackets and sport wears. The main products were later changed to another areas for ladies and children nightwear to the leading chain stores in the U.K. and France under the worldwide Brand such as BHS, Littlewoods, Mothercare , Debenham , Dunnes Stores , HAV , Monopolis, ASDA , Free Man Ladies and expanding into Asia such as Tomen , Reimei , from Japan.</p>	<p>ริ้วแรก แห่งการ เริ่มต้น</p> <p>บริษัท ไทยโปรดัก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดเริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๒๖ โดย ดร. สันติ พงษ์พันธ์เดชา เป็นผู้ก่อตั้งพร้อมดั่งตำแหน่ง เป็นประธานกรรมการบริษัท จากทุนจดทะเบียนเริ่มต้นเพียง ๑ ล้านบาทแต่ ปัจจุบันได้เพิ่มเป็น ๑๐ ล้านบาท โรงงานแห่งแรกตั้งอยู่ที่ฝั่งธนบุรี บริเวณถนนวุฒากาศ จากความไว้วางใจ ที่ลูกค้ามีต่อบริษัท ฯ ส่งผลให้ธุรกิจเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ทำให้มีการขยายโรงงานไปที่ อำเภอสันป่าดอง จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปี ๒๕๓๕ และในปี ๒๕๓๗ ก็ได้ก่อสร้างโรงงานเพิ่มเติมขึ้นที่เขตภาษีเจริญ ปัจจุบันบริษัท ฯ มีพนักงานประมาณ 1,500 คน พร้อมกำลังผลิต 80,000 ถึง 100,000 ชุด/สัปดาห์ในช่วงต้นบริษัทฯ ผลิตสินค้าประเภทชุดชั้นในสตรีให้กับ บริษัท วิมาการ์เมนท์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือเดียวกัน ภายในปีแรกที่ก่อตั้งบริษัท ก็ได้เพิ่มตัวสินค้าที่ผลิตจากชุดชั้นใน ไปสู่ เสื้อผ้าสำเร็จรูป สำหรับสตรีและเด็กเพื่อจำหน่ายไปที่ตลาดในแถบ ตะวันออกกลางโดยมี ตลาดหลักอยู่ที่ ประเทศซาอุดีอาระเบีย หลังจากนั้นบริษัทได้ขยายตลาดไปที่ยุโรปโดยมี สินค้าหลัก คือเสื้อผ้ากีฬา มีตลาดหลักที่ ประเทศเยอรมัน และ กลุ่มประเทศเบเนลักส์ ในปัจจุบันสินค้า หลักคือชุดนอน สำหรับสตรีและเด็กเป็นสินค้าหลักของบริษัทฯ ผู้ซื้อส่วนใหญ่จะเป็นห้างสรรพสินค้าที่มีสาขาเครือข่ายอยู่ทั่วยุโรป และเอเชีย ซึ่งมีสำนักงานอยู่ในประเทศอังกฤษ ฝรั่งเศส ไอร์แลนด์ อาทิ BHS, Littlewoods, Motherscare, Debenham, Dunnes Store, HAV Monopolis, ASDA, FreeMan Ladies และเอเชีย ได้แก่ Tomen, Reimei ประเทศญี่ปุ่น</p>
---	--

ภาคผนวก ง
ใบรับรองคุณภาพ ISO

Registration Certificate

*This is to certify that
the Quality Management Systems of*

THAI PRODUCT INTERNATIONAL CO., LTD.

*have been assessed by AJA Registrars and registered
against the requirements of*

BS EN ISO 9001:2000

Certificate No: AJA00/2413

Date of Original Registration: 22:06:00

Date of Expiry: 14:03:2005

Date of Re-Registration: 12:04:02



Reg. No. 059-A

Raymond Hinton Timothy Dixon
Joint Chief Executives, AJA Registrars



*This certificate is issued in respect of the locations & scope of registration detailed in the Associated Registration Schedule.
This certificate is the property of AJA Registrars and must be returned on request.*



Thai Product International Co., Ltd.

EXPORTERS & MANUFACTURERS

126/40-42 SOI RUAMJAI, VUTHAGART ROAD, TALADPLU, THONBURI, BANGKOK 10600, THAILAND.

TEL : (66) 0-2472-1002, 0-2472-1218-9, 0-2472-5680-3 FAX : (66) 0-2472-1314, 0-2472-1232

E-Mail : thaiproduct@thaiproduct.co.th BANKER : BANGKOK BANK (HEAD OFFICE, SILOM ROAD)



ภาคผนวก จ

19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

หนังสือรับรอง

ข้าพเจ้า ดร. สันติ พงษ์พันธ์เดชา ประธาน บริษัทไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
ขอรับรองว่าทางบริษัทฯ มีการพิจารณาอนุมัติให้ นาง ปฐมพร เทพวิวัฒน์จิต นักศึกษา
ระดับปริญญาโท รหัสนักศึกษา 4440481 คณะบริหารธุรกิจ (EX MBA สมุทรสาคร) ได้ทำ
การค้นคว้าหัวข้อวิจัยอิสระ เรื่อง ผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับ
ระบบงานฝ่ายขาย : กรณีศึกษาบริษัทไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

เพื่อเป็นคุณประโยชน์ ต่อการพัฒนาองค์กร และสาธารณชนโดยทั่วไป



ลงชื่อ.....

(ดร. สันติ พงษ์พันธ์เดชา)

ประธานบริษัท

ลิขสิทธิ์นี้สงวนไว้โดย Chiang Mai University
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ปฐมพร เทพวิวัฒน์จิต
วัน เดือน ปี เกิด	4 พฤษภาคม 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2534
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2535 พนักงานฝ่ายการตลาด บริษัท วิ.เอ็ม อินเตอร์การเมนท์. พ.ศ.2537 พนักงานฝ่ายขาย บริษัท ไทยโปรดัก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พ.ศ.2539 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนการผลิต บริษัท ไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พ.ศ.2541 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ บริษัท ไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด พ.ศ.2544 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทยโปรดัก อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด