

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในงานห้องเย็น
ของบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตร
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการอุตสาหกรรมเกษตร) คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการนำระบบ
ISO 9001:2000 มาใช้ในงานห้องเย็น ของบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด ดังนั้นผู้วิจัยขอ
ความร่วมมือมายังท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลใน
การศึกษาต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ ซึ่งไม่มี
ผลกระทบต่อท่าน และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

น.ส.ดวงเดือน เตชะวงศ์

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
2. อายุ
 - 18 – 25 ปี
 - 26 – 35 ปี
 - 36 – 45 ปี
 - 46 – 55 ปี
 - 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - ประถมศึกษา
 - มัธยมศึกษาตอนต้น
 - มัธยมศึกษาตอนปลาย
 - ปวช., ปวส.
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
 - อื่น ๆ (ระบุ).....
4. ระยะเวลาการทำงานที่บริษัท
 - ต่ำกว่า 6 เดือน
 - ตั้งแต่ 6 เดือน- 1 ปี
 - มากกว่า 1 ปี
5. ท่านทำงานอยู่แผนกหรือฝ่ายใดของบริษัท
 - ห้องเย็นและขนส่ง
 - ผลิตและคลังสินค้า
 - วิศวกรรม
 - บัญชีและการเงิน
 - อื่น ๆ (ระบุ).....
6. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง
 - เจ้าหน้าที่ / พนักงาน
 - รองหัวหน้า / หัวหน้า
 - ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการ
 - กรรมการผู้จัดการ
7. ตำแหน่งของท่านในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 คืออะไร
 - MR
 - QMR
 - DDC
 - คณะกรรมการ
 - ไม่มีตำแหน่ง
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9001:2000

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่าน

1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร

<input type="checkbox"/> ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> ระบบการจัดการแบบบูรณาการ
<input type="checkbox"/> ระบบบริหารงานคุณภาพ ใช้ได้กับทุกธุรกิจ	<input type="checkbox"/> ระบบวิเคราะห์จุดอันตราย

2. วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร

<input type="checkbox"/> เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และความพึงพอใจของลูกค้า
<input type="checkbox"/> เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
<input type="checkbox"/> เพื่อให้สินค้ามีลักษณะที่โดดเด่นเพิ่มมากขึ้น
<input type="checkbox"/> เพื่อให้บริษัทของเรามียอดขายเพิ่มมากขึ้น

3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร

<input type="checkbox"/> ช่วยให้เกิดความมั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ
<input type="checkbox"/> พัฒนางองค์กร การบริหารงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
<input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อน
<input type="checkbox"/> ถูกทุกข้อ

4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน

<input type="checkbox"/> 4 ขั้นตอน	<input type="checkbox"/> 6 ขั้นตอน	<input type="checkbox"/> 8 ขั้นตอน	<input type="checkbox"/> 10 ขั้นตอน
------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ

<input type="checkbox"/> 2 ข้อ	<input type="checkbox"/> 4 ข้อ	<input type="checkbox"/> 6 ข้อ	<input type="checkbox"/> 8 ข้อ
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

<input type="checkbox"/> consultant	<input type="checkbox"/> Certification Body
<input type="checkbox"/> ลูกค้า	<input type="checkbox"/> องค์กรสาธารณสุข

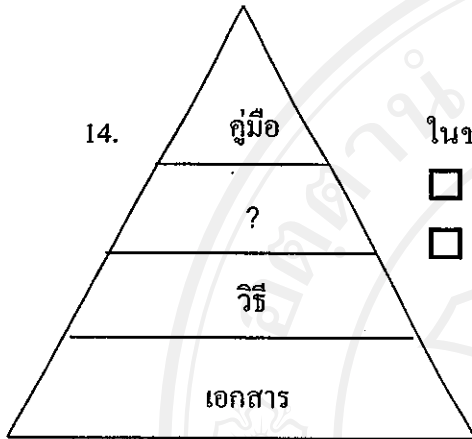
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง

- ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวิศวกรรม
 ฝ่ายการเงิน ทุกฝ่ายในองค์กร

8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร
- ผู้บริหารขององค์กร และ หน่วยงานติดตามคุณภาพภายใน
 ที่ปรึกษา
 หน่วยงานที่ให้การรับรอง
 คณะกรรมการบริหาร
9. เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ
- เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 การดำเนินงานอย่างมีแบบแผน
 ถูกทุกข้อ
10. การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด
- P – Plan D – Do C – Check A – Action
11. ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด
- ทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำ ดำเนินการปฏิบัติ รายงานต่อผู้บริหารระดับสูง
 ส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงข้อกำหนดต่างๆ ถูกทุกข้อ
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ
- ให้ตราไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ยึดมั่นปฏิบัติ
 เพื่อการเตรียมพร้อมในการผลิตสินค้า
 เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน
 เพื่อการส่งออกของสินค้า

13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ

- เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้สินค้ามีมูลค่าสูงขึ้น
 เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสานงานดีขึ้น ใช้เป็นสื่อในการฝึกอบรม



14.

คู่มือ

?

วิธี

เอกสาร

ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด

- การดำเนินงาน การปรับปรุงเอกสาร
 ระเบียบปฏิบัติงาน การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

- พนักงานทุกคน ผู้ตรวจประเมินโครงการ
 ที่ปรึกษา ผู้บริหารระดับสูง

16. ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร

- คัดเลือกทีมงานเพิ่มเติม ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
 จัดการฝึกอบรม ถูกทุกข้อ

17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูล ไม่ตรงกับข้อใด

- มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดการระบบเอกสาร
 มีความรู้เรื่องข้อกำหนด ISO 9001:2000
 มีเวลาจำกัดในการจัดการระบบเอกสารขององค์กร
 เป็นคนละเอียด รอบคอบ ในการจัดการเอกสารทุกระดับ

18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ
- เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติตามกระบวนการที่ระบบคุณภาพกำหนดไว้
 - เพื่อแน่ใจว่าระบบยังอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้
 - เป็นเครื่องมือที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร
 - ถูกทุกข้อ
19. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งออกเป็นกี่ประเภท
- 2 ประเภท 3 ประเภท 4 ประเภท 5 ประเภท
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร
- มีมนุษยสัมพันธ์
 - มีทักษะในการนำเสนอข้อมูล
 - เปิดใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็น
 - ถูกทุกข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการใช้ระบบ ISO 9001:2000

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด

ข้อ	ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัทฯ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน					
2.	ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
3.	ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น					
4.	ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ					
5.	เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง					
6.	ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน					
7.	สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี					
8.	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
9.	สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร					
10.	ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า					
11.	ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น					
12.	มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้					
13.	เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล					

ข้อ	ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัทฯ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
14.	มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น					
15.	ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ					
16.	ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี					
17.	สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
18.	ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ					
19.	ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ข้อ	ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัทฯ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ					
2.	ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง					
3.	ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ					
4.	ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง					
5.	การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก					
6.	การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน					
7.	ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
8.	ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
9.	การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินการตามระบบ ISO 9001:2000 ในบริษัท เอ็น พี อินเตอร์พลาส จำกัด
 คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับการกระทำและมีส่วนร่วมของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับการมีส่วนร่วม				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000					
2.	ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด					
3.	ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000					
4.	ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ					
5.	ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน					
6.	ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001:2000					
7.	ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจขึ้นกับระบบ ISO 9001:2000					
8.	ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
9.	ท่านมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000					
10.	ท่านปฏิบัติตามง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจแล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อเสนอแนะในการนำระบบ ISO 9001 :2000 มาใช้ในบริษัทฯ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ด้านการบริหารและจัดการ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ					
2.	ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
3.	มีการวางแผนการทำงาน					
4.	มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
1.	ด้านการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด					
2.	ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ					
3.	มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง					
1.	ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000					
2.	มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ					
3.	มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวดวงเดือน เตชะวงศ์

วัน เดือน ปีเกิด 1 กันยายน 2522

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนวัด โนนทัยพ่ายพ แผนกมัธยม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2538

สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาช่างกลเกษตร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ พ.ศ. 2541

สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาช่างกลเกษตร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ พ.ศ. 2541

สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2546

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานฝึกอบรม
บริษัท วัจนภาษา จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตและการตลาด
บริษัท เอ็น พี อินเทอร์เน็ต จำกัด จังหวัดเชียงใหม่