



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

### เรื่อง

ทัศนคติของพนักงาน ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

กรณีศึกษา : บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ดังนั้นผู้วิจัยขอความร่วมมือมายังท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริงทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่าน และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความรู้ ความจริงมากที่สุด

### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

### 2. อายุ

- 1) 18 – 25 ปี  2) 26 – 35 ปี  3) 36 – 45 ปี  
 4) 46 – 55 ปี  5) 56 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษา / ปวช.  3) อนุปริญญา / ปวส.  
 4) ปริญญาตรี  5) สูงกว่าปริญญาตรี  6) อื่นๆ.....

### 4. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

- 1) วิศวกรรมศาสตร์  2) วิทยาศาสตร์  3) การบัญชี, การเงิน  
 4) บริหารธุรกิจ, การตลาด  5) นิเทศศาสตร์  6) สังคมศาสตร์  
 7) มนุษยศาสตร์  8) อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) 0 - 4 ปี  2) 5 - 9 ปี  3) 10 - 14 ปี  
 4) 15 - 19 ปี  5) 20 - 25 ปี

### 6. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

- 1) เจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน  2) รองหัวหน้าแผนก / หัวหน้าแผนก  
 3) รองผู้จัดการฝ่าย ถึงผู้จัดการฝ่าย  4) ผู้อำนวยการฝ่าย

### 7. ท่านทำงานอยู่ฝ่ายใดของบริษัท

- 1) ฝ่ายผลิต และวิศวกรรม  2) ฝ่ายคุณภาพ  
 3) ฝ่ายกิจการ โรงงาน  4) ฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร  
 5) อื่นๆ.....

### 8. ท่านทราบว่าบริษัทมีการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000

- 1) ทราบ  2) ไม่ทราบ

ส่วนที่ 2 ทศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความรู้ ความจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ด้านความรู้ความเข้าใจ

1. ระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 คืออะไร

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) มาตรฐานการผลิตอาหาร                             | <input type="checkbox"/> 2) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม         |
| <input type="checkbox"/> 3) มาตรฐานสากลเพื่อบริหารคุณภาพ ใช้ได้กับทุกธุรกิจ | <input type="checkbox"/> 4) มาตรฐานความปลอดภัยในการผลิตอาหาร |

2. ระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) 2 ข้อ | <input type="checkbox"/> 2) 4 ข้อ |
| <input type="checkbox"/> 3) 6 ข้อ | <input type="checkbox"/> 4) 8 ข้อ |

3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1) พัฒนาคน พัฒนางาน ผลิตรักษาได้มาตรฐาน เพื่อการยอมรับ   |
| <input type="checkbox"/> 2) สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ มุ่งพัฒนาคนหวังผลคุณภาพงาน เต็มใจให้บริการ มาตรฐานเป็นหนึ่ง   |
| <input type="checkbox"/> 3) สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ มุ่งพัฒนาคนหวังผลคุณภาพงาน บริการด้วยใจ ปลอดภัยต่อผู้บริโภค   |
| <input type="checkbox"/> 4) สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ มุ่งพัฒนาคนหวังผลคุณภาพงาน บริการด้วยใจ ปลอดภัยต่อผู้บริโภค รักย์โลก สดใส ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และสังคม |

4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 คืออะไร

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> 2) เกิดการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง                   |
| <input type="checkbox"/> 3) เพื่อให้บริษัทผลิตสินค้าได้ตรงตามข้อกำหนด กฎหมาย         |
| <input type="checkbox"/> 4) ถูกทุกข้อ  |

5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)    | <input type="checkbox"/> 2) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) |
| <input type="checkbox"/> 3) เอกสารอ้างอิง (Support Document) | <input type="checkbox"/> 4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)  |

6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) คู่มือมนุษย์    | <input type="checkbox"/> 2) การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น |
| <input type="checkbox"/> 3) การสอนงาน (OJT) | <input type="checkbox"/> 4) ถูกทุกข้อ                  |

7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต

- 1) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
- 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
- 3) แผนคุณภาพ (Quality Plan)
- 4) ถูกทุกข้อ

8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000

- 1) ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) พนักงานประจำสำนักงาน (Officer)
- 3) ผู้ควบคุมเอกสาร (Document Control)
- 4) ถูกทุกข้อ

9. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพ ต้องใช้ข้อมูลใด

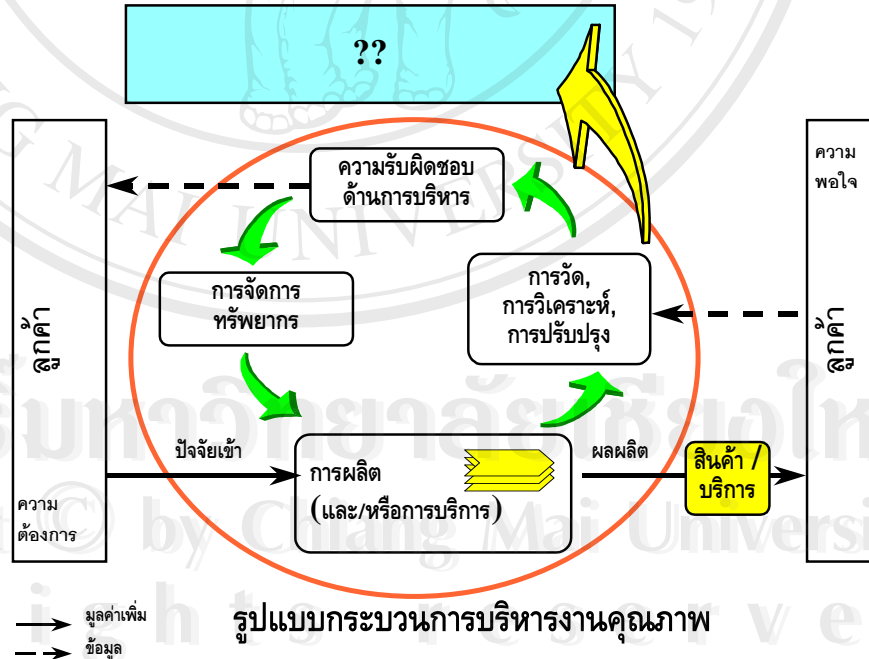
- 1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)
- 2) การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)
- 3) การติดตาม และการวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์
- 4) ถูกทุกข้อ

10. คำใดที่ควรเติมในช่องว่าง



- 1) องค์กร หรือบริษัท (Organization)
- 2) ผู้รับเหมา (Subcontractor)
- 3) ห่วงโซ่การส่งมอบ (Supply Chain)
- 4) ถูกทุกข้อ

11. คำใดที่ควรเติมในช่องว่าง ในรูปแบบของระบบบริหารคุณภาพที่เป็นกระบวนการ



รูปแบบกระบวนการบริหารงานคุณภาพ

- 1) ซีอีโอเรียนของลูกค้า ต่อเนื่อง
- 2) การปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่าง
- 3) ห่วงโซ่การส่งมอบ (Supply Chain)
- 4) ถูกทุกข้อ

ส่วนที่ 2 ทศนคติด้านความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 2 ด้านความรู้สึกรู้สึก

ข้อความ	ระดับความรู้สึกรู้สึก				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>ข้อกำหนดหลักที่ 1, 2 และ 3</b>					
1. ISO 9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน					
2. ISO 9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000					
4. ISO 9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ HACCP&GMP ได้เป็นอย่างดี					
5. ISO 9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี					
<b>ข้อกำหนดหลักที่ 4</b>					
6. ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน					
7. ท่านทราบความเชื่อมโยง ของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO 9001 : 2000					
8. ISO 9001 : 2000 มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้					
9. ISO 9001 : 2000 ช่วยให้การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบ และมีประสิทธิภาพ					
<b>ข้อกำหนดหลักที่ 5</b>					
10. ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน					
11. เมื่อทำ ISO 9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น					

ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
12. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 จากบริษัท					
13. ISO 9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์					
<b>ข้อกำหนดหลักที่ 6</b>					
14. ISO 9001 : 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น					
15. การได้รับการสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่					
<b>ข้อกำหนดหลักที่ 7</b>					
16. ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง					
17. ISO 9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงาน เฝ้ามืดตาม และตรวจสอบได้					
18. ISO 9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน					
19. ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
20. ISO 9001 : 2000 ช่วยให้คุณมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน ถูกต้อง					
21. ISO 9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต					
<b>ข้อกำหนดหลักที่ 8</b>					
22. ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ					
23. ISO 9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม					
24. ISO 9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต					
25. ISO 9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 2 ทศนคติด้านพฤติกรรมที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับกรกระทำ หรือการมีส่วนร่วมของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3 ด้านพฤติกรรม

ข้อความ	ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วมของท่าน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 เสมอ					
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำ ให้เข้ากับ ISO9001: 2000					
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO 9001 : 2000 เสมอ					
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9001 : 2000					
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
6. ท่านติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตาม ช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ					
7. ท่านมีส่วนร่วมในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO 9001 : 2000					
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO 9001 : 2000					
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO 9001 : 2000					
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง					
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000					
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา					



## ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

---

1. ตามความเห็นของท่าน ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา หรือแก้ปัญหาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ของบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved