



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การจัดการคุณภาพบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อนของบริษัท สุทามากิ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลการสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิด ISO 9001 : 2000

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ สกุล

การศึกษา ตำแหน่งงาน.....

ประสบการณ์การทำงาน ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ 8 หลักการ ตามกรอบแนวคิดของ ISO9001:2000 และ
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาในการรักษาระบบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

หลักการที่ 1 หลักการบริหารองค์กรที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Focused Organization)

1. บริษัทฯ ใช้นโยบายแบบใดในการดำเนินการสื่อสารเรื่องความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าให้เป็นที่รับรู้ทั่วองค์กร
2. ท่านมีวิธีการดำเนินการอย่างไร ที่จะทำให้ทราบหรือเข้าใจความต้องการ และความคาดหวังโดยภาพรวมของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ การส่งมอบ ราคา ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ
3. บริษัทฯ มีการบริหารความต้องการและความคาดหวังระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ซึ่งได้แก่ เจ้าของ บุคลากร ชุมชน และสังคมอย่างไร
4. บริษัทฯ มีการวัด วิเคราะห์ หรือประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยวิธีการแบบใด และมีวิธีการประเมินการปฏิบัติการขององค์กรในการตอบสนองความพึงพอใจดังกล่าวอย่างไร
5. ในการที่จะดำเนินสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติไว้อย่างเป็นรูปธรรมหรือไม่ มีการทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ อย่างไร

หลักการที่ 2 หลักการบริหารด้วยความเป็นผู้นำ (Leadership)

1. กลุ่มผู้นำได้แสดงหรือสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างไรบ้าง และมีการดำเนินงานให้เห็นเป็นตัวอย่างหรือไม่
2. กลุ่มผู้นำมีการชักนำเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ และสร้างขวัญกำลังใจอย่างไร
3. บริษัทฯ มีการปรับปรุงหรือพิจารณาผลตอบแทนพิเศษ เพื่อให้กำลังใจ กระตุ้นและแสดงการยอมรับในการทุ่มเทการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร
4. มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างไร หากพนักงานไม่ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง บริษัทฯ ได้กำหนด แนวทางหรือวิธีการในการปฏิบัติต่อพนักงานผู้นั้นหรือกลุ่มนั้นอย่างไร
5. มีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับทุกหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร
6. บริษัทฯ ได้กำหนดจุดหมาย และเป้าหมายที่ท้าทายขององค์กรหรือไม่ อย่างไร มี Job Description สำหรับพนักงานทุกตำแหน่งหรือไม่
7. บริษัทฯ มีแผนการให้การศึกษา ฝึกอบรม และสอนงานแก่พนักงานอย่างไร
8. บริษัทฯ ได้จัดให้มีรูปแบบของความร่วมมือ และรูปแบบแห่งบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับขององค์กร อย่างไรบ้าง

หลักการที่ 3 หลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

1. บริษัทฯ และพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพและกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ก้าวไกล สร้างสรรค์ด้วยหรือไม่ อย่างไร
2. บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไม่
3. พนักงานมองเห็นความเติบโตของพนักงานไปพร้อมกับบริษัทฯ หรือไม่
4. ตรวจสอบเอกสารที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ
5. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงาน และการกล่าวถึงองค์กรในด้านต่าง ๆ
6. ในระหว่างกลุ่มพนักงานได้มีการสอนงาน แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มพนักงานต่าง ๆ อย่างเป็นอิสระหรือไม่ อย่างไร

7. สุ่มถามพนักงานถึงความรับผิดชอบ และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ รวมทั้งการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมทันทีกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

หลักการที่ 4 หลักการดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach)

1. บริษัทฯ ได้จัดแบ่งกระบวนการต่าง ๆ ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร มีการกำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารกระบวนการหรือไม่ อย่างไร
2. บริษัทฯ ได้กำหนดดัชนีชี้วัดและวัดปัจจัยนำเข้าพร้อมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการต่าง ๆ หรือไม่ อย่างไร
3. ในการออกแบบกระบวนการได้มีการพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ กิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ สารสนเทศ วัสดุและทรัพยากรอื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างถูกต้องตามหลักการหรือไม่ อย่างไร
4. บริษัทฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละหน่วยงานหรือไม่ และเชื่อมโยงระหว่าง หน่วยงานหรือกระบวนการอย่างไร
5. บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากผลกระทบของกระบวนการต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ กับกระบวนการนั้น ๆ หรือไม่ อย่างไร
6. มีการระบุความสัมพันธ์ระหว่าง ลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน ผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ของกระบวนการทั้งหลายหรือไม่ อย่างไร
7. แต่ละกระบวนการวัดประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ วัดได้อย่างไร
8. บริษัทฯ มีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ, คุณภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างไรบ้าง

หลักการที่ 5 หลักการบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management)

1. บริษัทฯ มีวิธีการตรวจสอบวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานอย่างไรว่า สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และ พันธกิจขององค์กร
2. ปัจจุบันแผนผังองค์กรได้ถูกวางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ในแนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดแล้วหรือไม่ ยังมีอะไรที่ต้องแก้ไขอีกบ้าง
3. พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

4. มีการกำหนดเป้าหมายของกิจกรรมที่ทำชัดเจนหรือไม่ และมีการประเมินผลการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรอย่างไร
5. ผู้บริหารได้กำหนดความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรไว้อย่างไร และหากมีปัญหาเกิดขึ้นที่หน่วยงาน ผู้บริหารได้รับทราบข่าวสารได้ในลักษณะใด
6. มีการจัดระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในองค์กรหรือไม่

หลักการที่ 6 หลักการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

1. บริษัทฯ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบต่าง ๆ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในทุก ๆ ส่วนขององค์กร อย่างไร
2. บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของประสิทธิผล และควมมีประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดอย่างไร
3. บริษัทฯ ใช้แนวคิดใดในการปรับปรุงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงเพิ่มเติม แบบตามลำดับขั้นตอน หรือแบบแยกปรับปรุงในแต่ละส่วน
4. บริษัทฯ ได้จัดให้สมาชิกในองค์กรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการ และเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ปีละกี่ครั้ง และเป็นอัตราส่วนเท่าไรต่องบประมาณ รายจ่ายของบริษัทฯ ทั้งหมดในแต่ละปี
5. บริษัทฯ มีการดำเนินการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำอย่างไร

หลักการที่ 7 หลักการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)

1. บริษัทฯ ใช้รูปแบบใดในการวัด และรวบรวมข้อมูล กำหนดสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. บริษัทฯ มีความมั่นใจว่าข้อมูล และสารสนเทศมีพอเพียงหรือไม่ ทั้งนี้โดยมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้
3. บริษัทฯ มีการนำเทคนิคทางสถิติมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์งานหรือไม่
4. บุคลากรในบริษัทฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องใช้ ได้หรือไม่ อย่างไร

5. ในการวิเคราะห์และ จัดระบบข้อมูล สารสนเทศของบริษัทฯ ได้มีการใช้วิชาการที่เหมาะสมและตรงประเด็นหรือไม่ อย่างไร
6. พนักงานระดับต่าง ๆ มีความเข้าใจ มีความรู้ที่จะวิเคราะห์ และเห็นคุณค่าในเรื่องของข้อมูล และสารสนเทศหรือไม่
7. การตัดสินใจทุกครั้งของผู้บริหารทุกระดับ ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ประกอบการใช้ประสบการณ์ หรือไม่ อย่างไร

หลักการที่ 8 หลักการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ส่งมอบที่พบบนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

1. บริษัทฯ มีวิธีการบ่งชี้และคัดเลือกผู้ขายที่มีความสำคัญกับองค์กรอย่างไร
2. บริษัทฯ เห็นว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบในลักษณะใด จึงจะมีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับในช่วงสั้น ๆ และผลที่จะเกิดในระยะยาวกับองค์กรเอง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้บรรลุถึงความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวแล้วหรือไม่
3. บริษัทฯ ได้สร้างให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ขายเพื่อพัฒนา และปรับปรุงทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างไร
4. บริษัทฯ มีการวางแผนที่จะใช้สารสนเทศ ร่วมกันระหว่างองค์กรและผู้ส่งมอบหรือไม่
5. บริษัทฯ มีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงในเรื่องของการซื้อขายสินค้า และบริการระหว่างกันหรือไม่ อย่างไร
6. บริษัทฯ มีกิจกรรมที่ทำให้เกิดการร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา และปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างไร
7. บริษัทฯ มีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ขายหรือไม่ อย่างไร

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

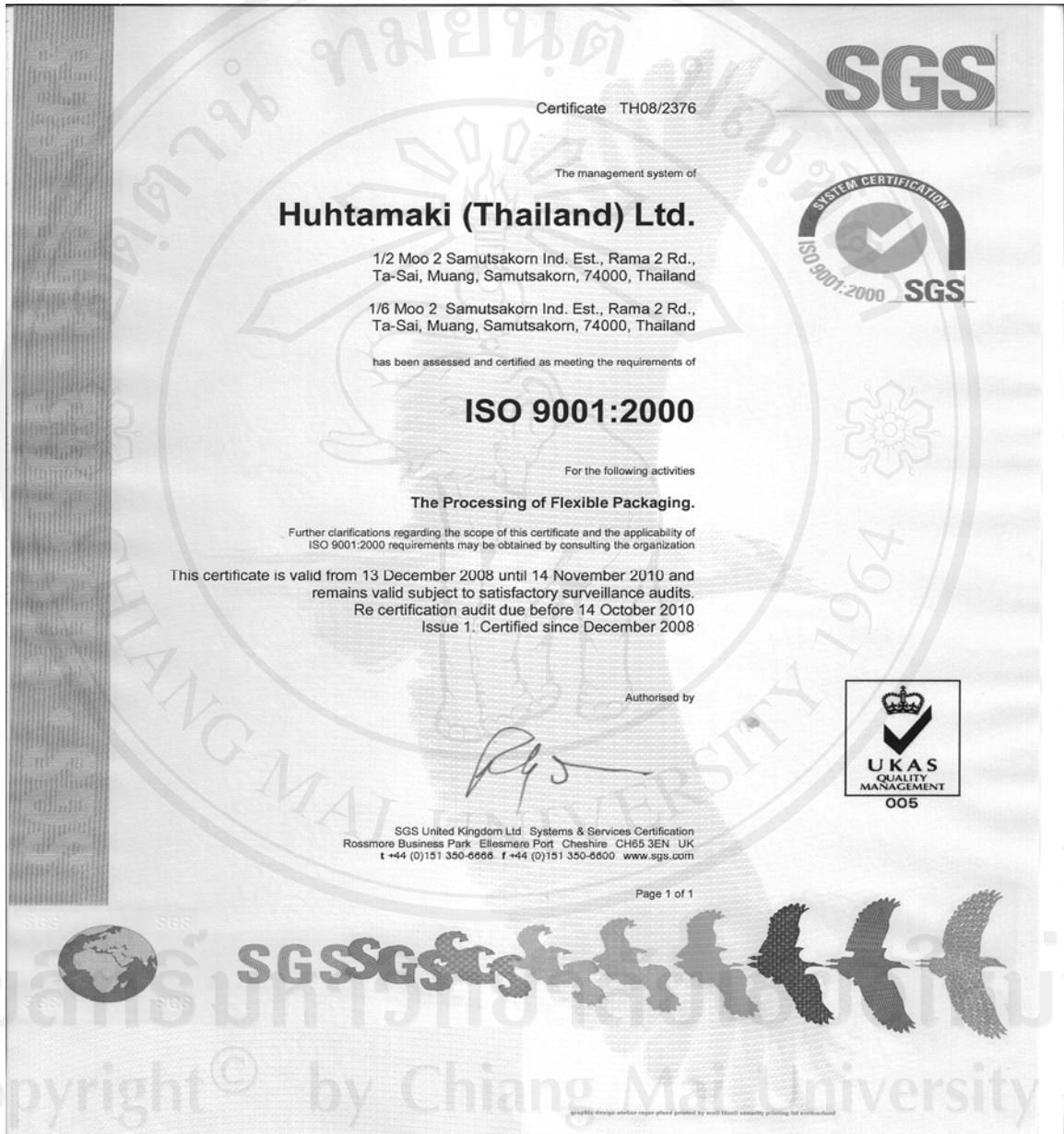
คุณ ชัยยศ จันทร์เยี่ยม	การศึกษา	ปริญญาโท บริหารธุรกิจ
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ	ประสบการณ์การทำงาน	22 ปี
คุณ ประวิทย์ พุกษากร	การศึกษา	ปริญญาโท บริหารธุรกิจ
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ	ประสบการณ์การทำงาน	27 ปี
คุณ ปัญญา ธีรสวัสดิ์	การศึกษา	ปริญญาโท บริหารธุรกิจ
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย	สำหรับผู้บริหาร	ประสบการณ์การทำงาน 26 ปี
คุณ พิชราภรณ์ ชินะกุล	การศึกษา	ปริญญาโท บริหารธุรกิจ
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	ประสบการณ์การทำงาน	20 ปี
คุณ เพชรรัตน์ โปธิพันธ์	การศึกษา	ปริญญาโท สาขาเทคโนโลยี
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ	ทางวัสดุศาสตร์และพอลิเมอร์	ประสบการณ์การทำงาน 14 ปี
คุณ ทรงวุฒิ แก้วกรม	การศึกษา	ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายผลิต	ประสบการณ์การทำงาน	17 ปี
คุณ วีระพงษ์ มะลิประมาณ	การศึกษา	ปริญญาโทการตลาด
ตำแหน่งงาน ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อและพัฒนาธุรกิจ	ประสบการณ์การทำงาน	18 ปี

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท ฮูทามากิ (ประเทศไทย) จำกัด

วัตถุประสงค์คุณภาพ	เป้าหมาย 2008	ผลการดำเนินงาน 2008
1. การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า $\geq 80\%$	$\geq 80\%$	82.37%
<ul style="list-style-type: none"> การควบคุมมูลค่าสินค้าคืนให้ไม่เกิน 0.55% ของยอดขายสุทธิ 	$\leq 0.55\%$	0.45%
<ul style="list-style-type: none"> การส่งมอบสินค้าตรงเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่า 95% 	$\geq 95\%$	98.45%
2. การผลิตสินค้าที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภค		
<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบการปนเปื้อนทางจุลชีววิทยาของเชื้อ Pathogenic Microorganism 	0	0
<ul style="list-style-type: none"> ควบคุมข้อร้องเรียนจากลูกค้าในกรณีที่เกิดจากอันตรายทางกายภาพอันได้แก่ แก้ว กระจก พลาสติกแข็ง ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี 	3	0
<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบการปนเปื้อนทางเคมีเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 295 เรื่อง กำหนดคุณภาพ หรือมาตรฐานของภาชนะบรรจุที่ทำจากพลาสติกตามที่กำหนดไว้ 	0	0

ภาคผนวก ก



ภาคผนวก ง

SGS

Certificate
TH08/2378

The management system of

Huhtamaki (Thailand) Ltd.

1/2 Moo 2 Samutsakorn Ind. Est., Rama 2 Rd.,
Ta-Sai, Muang, Samutsakorn, 74000, Thailand

1/6 Moo 2 Samutsakorn Ind. Est., Rama 2 Rd.,
Ta-Sai, Muang, Samutsakorn, 74000, Thailand

has been assessed and certified as meeting the requirements of

Good Manufacturing Practice
Codex Alimentarius Commission,
Recommended International Code of Practices,
General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003)

For the following activities

The Processing of Flexible Packaging.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of GMP requirements may be obtained by consulting the organization

This certificate is valid from 13 December 2008 until 12 December 2011 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Re certification audit due before 12 November 2011
Issue 1. Certified since December 2008

Authorised by

Martine T.

SGS (Thailand) Limited Systems & Services Certification
100 Nanglinchee Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok 10120, Thailand
t +66 (0)2 678 18 13-43 f +66 (0)2 678 06 20 www.sgs.com

Page 1 of 1

SGSSGS

graphic design atelier roger phod printed by swiss flexo security printing ltd switzerland

ภาคผนวก จ

SGS

Certificate
TH08/2377

The management system of

Huhtamaki (Thailand) Ltd.

1/2 Moo 2 Samutsakorn Ind. Est., Rama 2 Rd.,
Ta-Sai, Muang, Samutsakorn, 74000, Thailand

1/6 Moo 2 Samutsakorn Ind. Est., Rama 2 Rd.,
Ta-Sai, Muang, Samutsakorn, 74000, Thailand

has been assessed and certified as meeting the requirements of

HACCP Codex Alimentarius
Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System and
Guidelines for Its Application
Annex to CAC/RCP-1-1969, Rev.4 (2003)

For the following activities

The Processing of Flexible Packaging.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of
HACCP requirements may be obtained by consulting the organization


This certificate is valid from 13 December 2008 until 12 December 2011 and
remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Re certification audit due before 12 November 2011
Issue 1. Certified since December 2008

Authorised by

Martine T.

SGS (Thailand) Limited Systems & Services Certification
100 Nanglinchee Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok 10120, Thailand
t +66 (0)2 678 18 13-43 f +66 (0)2 678 05 20 www.sgs.com

Page 1 of 1



graphic design and/or paper glued printed by swiss flexco society printing ltd switzerland

ภาคผนวก จ

SGS

Certificate GB08/73945

This is to certify that

Huhtamaki (Thailand) Ltd.
 1/2 Moo 2 Samutsakorn Ind. Est., Rama 2 Rd.,
 Ta-Sai, Muang, Samutsakorn, 74000, Thailand

has been assessed and certified as meeting the requirements of

**Global Standard for Packaging
 and Packaging Materials**
 Issue 3: January 2008
 And has been found to meet its requirements for category: 1

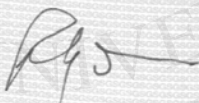
For the following activities
The processing of Flexible Packaging.

Exclusions: N/A

Date of Evaluation 19 November 2008
 Certificate Issue Date 05 January 2009
 Re-evaluation Due Date 19 November 2009
 Certificate Expiry Date 31 December 2009





This certificate supersedes all other certificates bearing this certificate number with earlier certificate issue dates.








Authorised by



This certificate remains the property of
 SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification
 Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire CH65 3EN UK
 t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

SGS BRC 05 0708
 Page 1 of 1

All rights reserved

graphic design and/or paper plant printed by well health security printing ltd rotterdam

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	วันทนา ฉะฉันท
วัน เดือน ปี เกิด	2 ตุลาคม 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเคมี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2540
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2541 เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ บริษัท กบินทร์บุรีเพนเอเซียฟุตแวร์ จำกัด พ.ศ. 2542 เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ บริษัท ควอลิตี้เเล็ป จำกัด พ.ศ. 2543 หัวหน้าแผนกประกันคุณภาพ บริษัท มาสเตอร์วี๊ด จำกัด พ.ศ. 2544 หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ชาลด์อง (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2546 หัวหน้าแผนกประกันคุณภาพ บริษัท สุทามากิ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2552 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ บริษัท สุทามากิ (ประเทศไทย) จำกัด