



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



**ภาคผนวก ก**

**บทสัมภาษณ์**

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

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



บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
Moderator บริษัทได้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มในประเด็นใดบ้าง	25	เชื่อมโยงลูกค้า P2 L27-32
คุณ สมิต 1) ลูกค้าเราต้องซื่อสัตย์ ไม่ใช่ว่าเสนออย่างแต่ขายอีกอย่าง ต้องเอาใจเค้ามาใส่ใจเรา เวลาเราชอบอย่างไรเราก็ต้องทำอย่างนั้นกับลูกค้า เราต้องส่งมอบคุณภาพและบริการ ลูกค้าอยู่กับเรามาหลายปี เมื่อเค้าลำบาก เราก็ต้องลำบากกับเค้าด้วย เมื่อลูกค้าขาย เราก็ต้องขายด้วย เมื่อลูกค้าลด เราก็ต้องลดราคาหรือหาวิธีให้	30	หวังโซ่คุณค่า P2 L27-33 ปัจจัยภายนอก P2 L27-32
เค้าด้วย ผมว่าเราต้องตรงไปตรงมา เมื่อใดเราไม่ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า เราก็ผิดต่อธุรกิจของเราเมื่อนั้น กลยุทธ์ของเราคืออะไร เมื่อลูกค้าต้องการอย่างไร เราก็ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ คนที่เป็นลูกค้า เราต้องดูแลอย่างดี 2) พนักงานเราให้พ่อ แม่ ลูก หลานของเค้ามาทำงานกับเรา โรงงานของเรามีความปลอดภัยดีหรือไม่ เมื่อทุกอย่างมันมีกำลังมาก เครื่องจักรขนาดใหญ่มีความแรง แม้น้ำตาจะดู	35	เชื่อมโยง พนักงาน P2 L35-39
เป็นมิตรแต่มีพลังเหลือร้าย ฉะนั้นเรามีความปลอดภัยให้กับเค้าหรือไม่ ผู้ประกอบการอาจลดต้นทุนไม่สนใจเลยก็ได้ ปกติให้โรงงานนำกลัวอันตราย พนักงานบาดเจ็บก็รักษากันไป ทำอย่างนี้ก็ได้ เรื่องความปลอดภัยของพนักงานมีความสำคัญ สวัสดิภาพในการทำงานก็สำคัญ เค้าร้อนไป เหนื่อยไปหรือเปล่า ได้ผลตอบแทนคุ้มค่าหรือไม่ เงินกลับไปพอหรือไม่ เค้ากินอะไร ในอดีตเราเห็น	40	หวังโซ่คุณค่า P2 L35-39 ปัจจัยภายใน P2 L35-39
พนักงานห่อข้าวมากินกับน้ำพริก ก็มองว่าเรามีพนักงาน 40-50 คน ถ้าเราจ้างแม่ครัวเพิ่มอีกคน ต้นทุนเราเพิ่มไม่เท่าไร แต่พนักงานได้กินอาหารที่ดีและปริมาณที่มากขึ้น เราจึงมีสวัสดิการอาหารกลางวัน เรามีแม่ครัว ต้นทุนอาหาร 25 บาทต่อหัว โรงงานออกให้ 13 บาทและพนักงานออกเอง 12 บาท วันนี้ต้นทุนอาหารเป็น 27	45	ปัจจัยภายนอก P2 L38-40 กิจกรรม ซีเอสอาร์ P2 L41-45
บาทต่อหัว โรงงานออกให้เพิ่มให้เป็น 15 บาท ส่วนพนักงานออก 12 บาทเท่าเดิม เราเห็นความสำคัญว่าพนักงานเราต้องกินของดี มีผลตอบแทนที่ดีและมั่นคง พนักงานมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรม มีข้อร้องเรียนใด ๆ เราต้องคำนึงถึงเค้า ไม่ใช่ที่เราเป็นเจ้าของกิจการจะทำอะไรก็ได้ มองว่าถ้าเราเอื้อเพื่อเป็นหลัก คนจะทุ่มเททำงานกลับมา 3) ผู้ถือหุ้น เรามองเรื่องความโปร่งใสตรงไปตรงมา การใช้จ่ายเงินต้อง	50	เชื่อมโยง ผู้ถือหุ้น P2 L47-49
ระมัดระวัง คนบริหารคนหนึ่ง คนออกเงินทุนอีกคน ปัญหาเกิดขึ้นเพราะลงทุนกับคนๆ หนึ่ง แต่กลับนำไปซื้อรถให้ตนเองหรือไปเที่ยวในหน้าที่ เรื่องนี้ต้องดูแลให้ดี เราโปร่งใสเคารพต่อเงินลงทุนหรือไม่ โครงการต่างๆ มีความเสี่ยงเพื่อให้เกิดผลต่อองค์การในอนาคต หรือมีความเสี่ยงเพื่อให้เกิดผลต่อคนไม่ก็คน เราต้องทำให้สอดคล้อง ถ้าไม่ได้แปลว่าต้องให้ได้มากที่สุด แต่ต้องมีความเหมาะสมและ	55	เชื่อมโยง P2 L49-55 หวังโซ่คุณค่า P2 L49-55
ต่อเนื่อง สรุปคือ ต้องโปร่งใส และใช้จ่ายเงินอย่างคุ้มค่า 4) คู่ค้า เรามองว่าการที่ลูกค้าซื้อของจากเราไม่ยอมเปลี่ยนใจไปจากเราก็เพราะเราทำงานได้ดี	55	เชื่อมโยงคู่ค้า P2 L55-64

## บทสัมภาษณ์

ฉะนั้น เราก็อยากให้อะไรๆ ไปสู่คนที่ขายของให้เราด้วย การที่เราไปพูดคุย ไปพัฒนาคู่ค้า นั้น บางคนมองว่าเป็นเรื่องตลกที่เราไปสอน แต่เรากลับมองว่าถ้าเราไม่สอนเค้า เราก็เหนื่อยเอง ถ้าเค้าทำถูกใจเราก็เป็นการลดต้นทุนทั้งสองฝ่าย เราจะซื้อเค้าราคาถูกๆ เลยหรือเราซื้อในราคาที่เราสบายใจ ส่วนเค้าได้มูลค่าเพิ่มขึ้นจากการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นตามที่เราสอนให้ และเราก็ไม่ต้องเหนื่อยในการดำเนินงานเพิ่ม การถ่ายโอนบางกิจกรรมไปสู่คู่ค้าเป็นการช่วยเพิ่มมูลค่าให้เค้าได้ มีอะไรก็พูดคุยกัน มีความยืดหยุ่น ช่วยเหลือกัน สรุปพัฒนาเค้า เห็นเค้าเป็นเหมือนพนักงานของเรา เมื่อเค้าลำบาก เราก็ต้องลำบาก 5) สิ่งแวดล้อม เราเชื่อว่าเราต้องรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ ไปถึงลูกหลานหรือให้ยาวนานต่อไปที่สุด เมื่อเราเป็นโรงงานอุตสาหกรรม เรามีขยะจำนวนมาก ถุงพลาสติกที่เราทิ้งเป็นพัน ๆ ใบ เป็น Power User ถ้าเรามีวิธีประหยัด ก็สามารถประหยัดได้มากกว่าหลายร้อยบ้านจะประหยัดได้ เราจึงมีผลมากกว่า เราสามารถถุงพลาสติกมาแบ่งประเภท ขาด/ไม่ขาด ส่วนที่ติดอยู่กับมาใช้ซ้ำ ส่วนไม่ดีแล้วก็รวบรวมนำไปขาย อยู่ที่เรารู้จักคิดในการจัดการบางอย่าง แล้วก่อให้เกิดมูลค่าที่เพิ่มขึ้นและนำกลับมาใช้ได้มากกว่า เรื่องการใช้น้ำ เราเจาะบ่อบาดาลลึก 300 เมตร มีน้ำใช้ตลอด แล้วเราจะใช้น้ำโดยไม่สนใจอะไรเลยหรือไม่ คำตอบคือเราใช้น้ำอย่างคุ้มค่า 6) ชุมชนและสังคม เมื่อเราได้รับความร่วมมือจากคนแถวนี้ ส่งพ่อแม่ลูกหลานมาทำงานกับเรา เราควรช่วยส่งเสริมชุมชน สังคม วัด โรงเรียน ให้เจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับที่เราเจริญขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเรามีกำไรเหลือพอ เราควรแบ่งให้บ้าง เราอยากเป็นโรงงานที่มาตั้งแล้ว คนย้ายเข้ามาอยู่เพราะมีความเจริญ

Moderator กิจกรรมหรือโครงการที่ริเริ่มในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีอะไรบ้าง

คุณ สมิต ด้านลูกค้า เราต้องดูแลตามมาตรฐานลูกค้า ด้านพนักงานเราคิดว่าพนักงานเค้ามีความลำบากอะไร ความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญ บางที่เราไปทำเองโดยที่ไม่รู้นั้นก็เป็นเรื่องยาก มีกฎหมายอยู่ เรายังไม่ได้ดูแลเพราะเราไม่ได้มีความรู้ สิ่งที่เราทำคือ เราเข้าการรับรอง OHSAS เป็นระบบมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในโรงงาน เป็นเรื่องยากกว่าจะเข้าเพราะเป็นต้นทุน แต่พอเราเข้าปุ๊บ มันบังคับให้เราต้องทำ กฎหมายใหม่มาเราต้องรู้ กฎหมายอะไรมาเราต้องดูแล เรามีเงื่อนไขใดที่ต้องปรับปรุง ทุกเดือนเราต้องทำ ทุกครั้งต้องทำ ทุกปีเราต้องทำ หากมองว่าเป็นภาระ มันก็เป็นภาระ แต่หากมองเรื่องการจัดการ มันช่วยเราเยอะ เพราะการที่เราจะรักษาใบรับรองนี้ได้ เราต้องมีกิจกรรมที่สอดคล้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานจะปฏิบัติตามกิจกรรมที่สอดคล้อง ในใจของการบริหาร เราคิดว่ามีคุณค่า ส่วนที่เราจะทำคือ ให้ทรัพยากร ให้ความสำคัญ ให้เงิน ให้เวลากับกิจกรรม เพื่อเกิดการพัฒนา

## บทสัมภาษณ์

เปลี่ยนแปลงให้มันง่ายขึ้น ปลอดภัยขึ้น เรื่องอิริยาบถของพนักงาน หรือกายรยศาสตร์ ก็สำคัญ การยื่น แสงสว่างไม่พอ แแรงสั่นสะเทือน เป็นเรื่องที่เราต้องดูแล เมื่อธุรกิจเริ่มตั้งทุกอย่างต้องลำบาก เอาแค่ขายเหลือให้เป็นกำไรก็ยากแล้ว พอถึงจุดหนึ่งที่เรา มีแรงเหลือ เราก็มาคิดด้านนี้บ้าง มีอะไรสำคัญเราก็หยิบมาทำต่อ เรื่องสวัสดิการก็พยายามให้สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของเค้า เศรษฐกิจ น้ำมันแพงต้องซื้อรถมาทำงานเป็นภาระเดินทาง เราต้องหาวิธีลดต้นทุนให้เค้า หรือให้สวัสดิการเสริมซึ่งนอกเหนือจากกฎหมาย ให้เค้ามากกว่าที่กฎหมายระบุเพราะเราเห็นว่าเค้าลำบาก มองว่าเมื่อเค้ามาทำงานกับเราเค้ายังกังวลใจ เค้ายังไม่อึด แล้วเค้าจะมาทำใน หรือเปล่า ด้านสิ่งแวดล้อม เราก็เอาตัวเองเข้าไปรับรอง ISO14001 บอกว่าเลยว่ายุง ไม่จำเป็นต้องทำก็ได้ พอไปทำปุ๊บมันบังคับ พอ เราทำแล้วมันดี มันถูก กฎหมายออกมาเราไม่รู้ हम เราทำตามใหม่ ทำให้เรามีโครงการพัฒนาเพื่อไปลดกิจกรรมที่ส่งผล อะไรที่ดีอยู่แล้ว ขึ้น นี่คือภาพของการรับรอง ISO14001 ถ้าเป็นโรงงานเล็กมันยังทำง่าย ยังทำเป็นขึ้นเป็นอัน ถ้าเป็นโรงงานใหญ่แล้วมีกิจกรรมขอ การสนับสนุนจากคนอื่นมาให้ตรงนี้ถูกลง น่าจะส่งผลให้คนมาใช้มากขึ้น ผลลัพธ์ของตัวนี้มันดีอย่างไร เราก็ไปทำ OHSAS1800 ISO14001 ตั้งนานมาแล้ว 5-6 ปี ได้แล้ว ตอนนั้นเราก็บอกว่าจะทำไปทำไมมันเกินความต้องการ ลูกค้าไม่ได้สนใจสักหน่อย เราเสียเงิน ทำไปทำไม แต่วันนี้ไม่ใช่แล้ว เมื่อลูกค้าถามว่าคุณมีจริยธรรมในการประกอบการหรือไม่ พอเราบอกว่าเรามี OHSAS18001 และ ISO14001 ถูกให้เราทันที มันง่าย แล้วเราก็ทำมาก่อนทำให้เวลาเราแข่งขันกับประเทศอื่น เราค่อนข้างนำเค้า เพราะตอบสนองลูกค้าได้ดีกว่า ก็เป็น นิยมของโลก ถ้าเราไม่ดีเราก็เหนื่อยหน่อย แทนที่จะเอาเวลามาพัฒนาธุรกิจเราต้องมาปรับปรุงส่วนที่ยังขาด ทำให้เราเหนื่อยเวลาที่ลูกค้ามา ใได้ง่าย ด้านชุมชนและสังคม เรามีนโยบายที่จะจ้างพนักงานเข้ามาทำงานในระยะรอบ 10 กิโลเมตร เราไม่ยอมให้เค้าต้องเดินทางไกล จะรู้ว่าลูกของเค้าเรียน โรงเรียนไหน เค้าไปวัดไหนบ้าง แม้ว่าเราจะไม่ได้นำเรื่องการพัฒนาชุมชนเป็นเรื่องนำ แต่เราก็ทำเมื่อมีโอกาส วัดมีกิจกรรมเราก็ร่วมทำบุญ โดยมีนโยบายว่าถ้าเป็นวัดหรือโรงเรียนในท้องที่ เราก็ให้เยอะหน่อย ส่วนทรัพยากรที่เราไม่ใช่ เรา แทนที่จะเอาขายหรือทิ้ง เราก็ถามพนักงานว่าโรงเรียนแถวบ้านที่ไหนที่เค้าต้องการ เค้าก็นำไปบริจาค ส่วนการบริจาคเงินเราก็ทำมา ทุนการศึกษากับโรงเรียนทุ่งฟ้าบด เราให้ทุนเรียนดีและทุนอาหารกลางวันเด็กนักเรียน ซึ่งก็ทำมาตั้งแต่สมัยคุณอาของผมนั่นแล้วก็ทำมาที่ โรงพยาบาลสันป่าตองมีความต้องการเราก็บริจาคไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



หน้าที่ 5		
บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
<p>ด้านลูกค้า เนื่องจากเราเป็นโรงงานอาหาร ลูกค้าให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของอาหารสูงสุด สินค้าของเราคิดเป็น 3-4% ของสินค้าของลูกค้า เจ้าซื้อของเราแล้วนำไปรวมเป็นสินค้าห่อใหญ่แล้วเอาไปขาย ถ้าเรามีปัญหาอยู่คนเดียว เราเป็น 3% ที่ทำให้ทั้งหมดนำไปด้วย ลูกค้าต้องเรียกเก็บคืนสินค้าจากตลาด มันใช้เวลายาก เราต้องทำตัวเราให้ดีก่อน สิ่งที่เราทำมีผลต่อประชาชน ผู้บริโภค มีผลต่อลูกค้าของเรา เราต้องดูแลพัฒนากันไป ปัญหาเกิดแล้วแก้ไขอย่างไร ป้องกันไม่ให้เกิดได้ไหม เหล่านี้คือสิ่งที่เราต้องทำ โดยธุรกิจบังคับให้เราต้องทำอยู่แล้ว จากทั้ง 6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากลูกค้าที่เราทำอยู่แล้ว สิ่งที่เราทำเพิ่มเติมคือเรื่องสิ่งแวดล้อม เราเชื่อว่าเราทำมากกว่าคนอื่นในธุรกิจเดียวกัน โรงงานเราก่อนข้างต้นไม้เยอะ มีบ่อน้ำบาดน้ำเสีย เรื่องพนักงานเราก็อะไรจริง ๆ เราทำเยอะทุกด้าน ถ้าถามว่าเน้นด้านไหน มันก็ต้องสอดคล้องเมื่อเรามีแรงเหลือเราก็อธิบายเรื่องนั้นมาทำ เหมือนการจัดสรรทรัพยากร ส่วนการริเริ่มกิจกรรมต่าง ๆ เริ่มต้นจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารจึงจะได้ผล ผู้บริหารเค้าสังเกตเห็นอะไร เมื่อเราพอจะทำได้เราก็อธิบายไปทำ ผู้บริหารผลักดันไปก่อนบอกเป็นนโยบายไป</p> <p>Moderator เมื่อเริ่มต้นจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและผลักดันเป็นนโยบาย ไปสู่การนำปฏิบัติได้อย่างไร</p> <p>คุณ สมิต ในรูปของคณะกรรมการทั้ง 4 คณะ เมื่อเรามีวิสัยทัศน์ กำหนดเป็นนโยบาย ถ่ายทอดให้คนปฏิบัติ ให้เค้าเห็นความสำคัญ เมื่อเค้าเห็นด้วยในสิ่งที่เรากำลังจะทำ มันจะดีและมีความหมาย เค้าก็เริ่มมีใจ เราก็อธิบายให้เค้าเห็นนโยบายและแบ่งเป็นทีมไป บางทีเป็นการสร้างคน เค้าอาจมีโอกาสมือหน้าหน่วยงานบริหารหนึ่งทีม เรียกว่า Cross Function เพราะมีหลายแผนกในทีมหนึ่ง เรากระจายงานออกไป เค้าเองก็มีความท้าทาย ไม่เบื่อ เหมือนเป็นภาระแต่ก็เป็นงาน ให้มีสีสันในชีวิตบ้าง</p> <p>Moderator มีการวัดผลในแต่ละคณะทำงานอย่างไร</p> <p>คุณ สมิต การวัดผลในระดับองค์กร เราต้องมีการประชุมของฝ่ายบริหาร ทุก</p>	<p>125</p> <p>130</p> <p>135</p> <p>140</p>	<p>เชื่อมโยงลูกค้า P5 L121-125</p> <p>ห่วงโซ่คุณค่า P5 L121-126</p> <p>อิทธิพลสังคม P5 L121-122</p> <p>กิจกรรม ซีเอสอาร์ P5 L121-125</p> <p>ปัจจัยภายใน P5 L121-127, 130-134</p> <p>ปัจจัยภายนอก P5 L121-122, 125-127</p> <p>ห่วงโซ่คุณค่า P5 L137-142</p> <p>จัดการกลยุทธ์ P5 L137-142</p> <p>ปัจจัยภายใน P5 L137-142</p> <p>จัดการกลยุทธ์</p>



ระบบที่เรา มี เราต้องวัดผลทุก ๆ 4 เดือน เราจะมาคุยกัน การเปลี่ยนแปลงมีอะไร นโยบายยังมีผลอยู่หรือไม่ สิ่งที่เราต้องทำ/โครงการมีความคืบหน้าไปถึงไหน เพราะ ทุกระบบมาตรฐานกำหนดให้เราต้องตรวจวัดทุกปี ค่าน้ำเสีย ค่าอากาศ ค่าฝุ่น ค่าแสง ค่าเสียง และอื่นๆ ว่าผ่านเกณฑ์หรือไม่ ถ้าไม่ผ่าน ต้องมาประชุมทบทวนว่าต้อง แก้ไข วัดผลแล้วต้องมีกระบวนการ PDCA ต่อไป หัวหน้าระบบจะเป็นคนทำการ ดูแลแล้วรายงานผล ถ้ามีเงื่อนไขและกระบวนการของเค้า เราเป็นผู้บริหารก็นั่งฟัง พิจารณาว่าสอดคล้องกับนโยบายของเราและให้ทรัพยากร สิ่งที่เราขอมานั้นเกิน กำลังหรือเกินกว่าเหตุหรือไม่ สิ่งใดที่ควรจะได้แต่ทำไม่ได้ทำไม เราก็แนะนำ	145	P5 L144-154
	150	ปัจจัยภายใน P5 L149-152

หน้า 6

บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
ไม่ใช่เชิงบังคับแต่ชวนให้ลองทำดู ส่วนใหญ่คณะทำงานหรือหัวหน้าคณะทำงานจะ เป็นผู้ริเริ่มนำเสนอกิจกรรม เพราะหลังจาก 3-4 ปีที่เริ่มต้น ตอนนี้เริ่มเป็นวงจรมาก ขึ้น เรามีระบบมาตรฐานแล้ว เป้าหมายก็คงเป็นการคงระบบต่าง ๆ ไว้ ผมมองว่าจะ คงระบบที่มีอยู่ไว้ก็ว่ายากแล้ว ถ้าจะทำให้ยากกว่านี้ก็ลำบาก เอาเวลาและทรัพยากร ไปลดต้นทุนการผลิตให้ลูกค้า พัฒนาคุณภาพสินค้าให้ดีขึ้น หรือทำการตลาดใน ตลาดใหม่ที่เรายังไม่เคยได้ทำดีกว่า องค์กรเราไม่ได้นำด้วยซีเอสอาร์ องค์กรเรา นำด้วยธุรกิจเพราะเราเป็นองค์กรธุรกิจ ด้วยสภาพที่เราเป็นโรงงานเล็กไม่ได้มี ปัญหาเยอะ แตกต่างจากโรงงานใหญ่ที่บางครั้งซีเอสอาร์มีความสำคัญกว่าธุรกิจ สิ่ง สำคัญจึงเป็นการดูแลชุมชนไม่ให้มีภาระ ไม่ให้มีการร้องเรียน หัวใจของธุรกิจแต่ละ ธุรกิจนั้นแตกต่างกัน ส่วนหัวใจของเราคือลูกค้า ดูแลลูกค้า เราเป็นโรงงานขนาดเล็ก	155	ปัจจัยภายใน P6 L153-155
Moderator อะไรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อซีเอสอาร์ที่สอดคล้องกับธุรกิจ		
คุณ สมิต 1) ความอยากของผู้บริหาร เราต้องเห็นความสำคัญก่อน ก็มีใจอยากทำ เราของบประมาณก้อนหนึ่งมาทำอะไรที่ไม่เกิดกำไร เค้าจะให้หรือเปล่า อยู่ที่ว่าเรา อยากหรือเปล่า นั่นคือตอนเริ่มต้น มาวันนี้ทุกอย่างเปลี่ยนไปเป็นลูกค้า 2) ความ ต้องการของลูกค้า ลูกค้าจะซื้อของจากเราก็อยากรู้ว่าเราคือใคร เราซื้อของจากใคร เราดูแลพนักงานดีหรือเปล่า เราทิ้งสิ่งปฏิภูลในแม่น้ำลำคลองหรือเปล่า สิ่งเหล่านี้ ลูกค้าเริ่มถาม ทำให้หลายคนเห็นประโยชน์ของซีเอสอาร์มากขึ้น ผมมองว่านี่เป็นสิ่งที่ ที่ดี ถึงจุดหนึ่งทุกคนต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เราบริโภค เราเอาดิน น้ำไป เราก็ ต้องคืนเค้าบ้าง 3) กฎหมาย ประเทศนั้นเค้ามีนั่น ประเทศนี้เค้ามีนี่ ถึงจุดหนึ่งถ้าเรา ไม่มี เราเข้าสมาคมกับเค้าไม่ได้ เกิดการกีดกันทางการค้า การใช้แรงงานเด็ก การ ทำงานไม่มีความปลอดภัย เป็นสิ่งบังคับที่วิ่งไล่เรา คนที่ไม่เคยออกวิ่งเลยสร้าง โรงงานแล้วไม่เคยสนใจ มาวันนี้กฎหมายเริ่มทันเค้าแล้ว เค้าเริ่มร้อนตัว แต่เราเริ่ม ออกตัวก่อน วันนี้เราสบาย สิ่งที่เราทำมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ก็มาจากความ อยากของเราและการรับฟังจากพนักงานที่อยากจะทำ เป็นเรื่องของจิตใจ ไม่ใช่แค่	165	ปัจจัยภายใน P6 L164-171
	170	เชื่อมโยงลูกค้า P6 L167-169 ประเด็นสังคม P6 L167-175
	175	ปัจจัยภายนอก P6 L167-178
	175	ปัจจัยภายใน P6 L175-176,

<p>กายสบาย ใจต้องสบายด้วย ดังโครงการองค์การความสุขของ ส.ส.ส. ที่ระบุถึง 1 ใน 6 ด้าน คือ เรื่องจิตวิญญาณ ความภาคภูมิใจก็เป็นเรื่องสำคัญ</p> <p>Moderator ยกตัวอย่างกรณีที่ชุมชนเสนอ/เรียกร้อง ให้บริษัททำอะไรบ้าง</p> <p>คุณ สมิต ถ้าเราไม่ทำให้เค้าเดือดร้อน เค้าก็ไม่บ่น เมื่อเค้าร้องเรียนมาเราต้องแก้ไขเสียงดังไป กลิ่นมากไป เรายังแก้ไข เพราะระบบมีระบุไว้เลยว่าถ้ามีคนมาร้องเรียนเราจะต้องทำอะไร ถ้าธุรกิจทำแล้วเราได้ประโยชน์ และชุมชนก็ได้ประโยชน์ สอดคล้องกัน เราจะทำ</p>	180	<p>182-183</p> <p>เชื่อมโยง</p> <p>ชุมชน/สังคม</p> <p>P6 L180-183</p> <p>อิทธิพลสังคม</p> <p>P6 L180-183</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p> <p>P6 L180-182</p>
หน้า 7		
<b>บทสัมภาษณ์</b>	<b>บรรทัดที่</b>	<b>ประเด็น</b>
<p>Moderator นอกเหนือจากนโยบายที่ผู้บริหารถ่ายทอดแล้ว มีการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวข้องกับซีเอสอาร์เพื่อเป็นกรอบในการทำงานของคณะทำงานไว้หรือไม่</p> <p>คุณ สมิต วิสัยทัศน์ของบริษัทเป็นกรอบไว้อยู่แล้ว เรากำหนดว่าเราจะเป็นโรงงานผู้ผลิตเครื่องเทศที่ถูกคัดคิดถึงเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งไม่หมายความว่าเราใหญ่ที่สุด แต่คือการทำงานโดยใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความมั่นคงยั่งยืนของผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานก็คือพนักงาน คนส่งของให้เรา และชุมชน เราทำดีหรือยัง ผมได้ประกาศให้พนักงานทุกคนทราบถึง 6 กลุ่มที่เราต้องคำนึงถึง เมื่อเราจะทำโครงการอะไรสักอย่าง ทำแล้วดีต่อลูกค้าหรือไม่ ทำแล้วดีต่อพนักงานหรือไม่ ทำแล้วดีต่อผู้ถือหุ้นหรือไม่ ทำแล้วดีต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมหรือไม่ ถ้าทำแล้วไม่ดีเราก็อำไปทำ แต่ตัวกรองหลักที่ใช้พิจารณาโครงการคือหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พอประมาณ มีเหตุผล และมีภูมิคุ้มกัน</p>	185	<p>วิสัยทัศน์ซีเอสอาร์</p> <p>P7 L186-194</p> <p>การจัดลำดับ</p> <p>P7 L186-194</p> <p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P7 L186-194</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p> <p>P7 L186-194</p>
<p>Moderator มีการนำแก่นความสามารถหลักขององค์การมาเชื่อมโยงกับแนวคิดด้านซีเอสอาร์หรือไม่</p> <p>คุณ สมิต ความสามารถหลักขององค์การ ผมคิดว่าจุดแข็งของเราคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) คุณภาพสินค้าดี เราจะทำอย่างไรให้ดีขึ้นไปอีก ส่งผลต่อลูกค้า</li> <li>2) พนักงาน คุณภาพสินค้านั้นไม่ได้มาจากวัตถุดิบที่ดีเพียงอย่างเดียว เป็นผลมาจากคนในองค์กรของเรา ด้วยอายุเฉลี่ยที่ไม่มาก ทำให้อยู่ในวัยที่ใกล้เคียงกัน มีพลังสูง ประกอบกับคนในองค์กรเรามีความหลากหลายสูงมาก ทำให้มีศักยภาพ และส่งผลถึงคุณภาพของสินค้า</li> </ol>	195	<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P7 L197-200</p>
<p>Moderator ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ท่านมองว่าบริษัทฯ กับสังคมมีความสัมพันธ์กันอย่างไร</p> <p>คุณ สมิต เมื่อเราใช้แรงงานจากชุมชน เราต้องมาตั้งธุรกิจอยู่ในแหล่งที่เค้าพักอาศัย เราต้องทำให้เค้าไม่เดือดร้อน เค้าพอใจ และเค้าภูมิใจ/ดีใจ</p>	200	<p>205</p> <p>อิทธิพลสังคม</p> <p>P7 L205-206</p>

<p>Moderator มีขั้นตอนในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร</p> <p>คุณ สมิต เรามีการประชุมขององค์การปีละครั้ง มาดูว่ากลยุทธ์เราทำแล้วเป็นอย่างไร เราไปได้ไหม ยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เดียวนี้เค้าเน้นกันเรื่องโลกร้อน นำมากำหนดเป็นนโยบายหรือกิจกรรมกันไป เราใช้รอบระยะเวลาคือ ระยะเวลาทุก 2-3 ปี และระยะยาว 3-5 ปี มาทบทวนว่าเราทำอะไรบ้าง เราคงไม่บริหารตามแฟชั่น ต้องอยู่บนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เลือกเรื่องที่เหมาะสมกับตัวเรา</p>	210	<p>ปัจจัยภายใน P7 L205-206</p> <p>ปัจจัยภายนอก P7 L205-206, 209-213</p> <p>การจัดลำดับ P7 L212-213</p>
--	-----	--

หน้า 8

บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
<p>Moderator อะไรคือปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท</p> <p>คุณ สมิต ปัจจัยภายในนั้น นอกจากความอยากของผู้บริหารแล้ว ยังมีคำแนะนำของพนักงาน เราไม่ได้อยากทำเพียงคนเดียว พนักงานของเราก็อยากทำ เมื่อพนักงานเห็นมันอยู่ในสายวัฒนธรรมของเราแล้ว ก็เสนอโครงการ เรามีคล่องรับความคิดเห็น มีกระบวนการ เรานัดประชุมกำหนดว่าเราจะทำอะไรบ้าง ตัวอย่างเช่น เดิมเรามีการแยกขยะ 3-4 ประเภท คือ ขยะอันตราย ขยะมีพิษ ขยะเหล็ก เหมือนที่แยกกันทั่วไป วันหนึ่งเรามองว่าไม่ได้ ต้องแยกมากกว่านั้น เราจึงถามวงศ์พาณิชย์ที่รับซื้อขยะเค้าแยกอย่างไร เราจึงมาแยกขยะให้มันตรงกับที่เราจะขาย วงศ์พาณิชย์ก็เข้ามาสอนให้พนักงานรู้จักการแยกขยะ ซึ่งพนักงานก็สนใจที่จะนำวิธีไปใช้ที่บ้านตนเอง เป็นความเชื่อมโยงเมื่อโรงงานเป็นระเบียบ พนักงานเห็นก็นำไปใช้ที่บ้าน ที่บ้านพนักงานก็เป็นระเบียบไปด้วย จากตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ มองว่าแต่ละองค์กรก็มีความสำคัญไม่เท่ากัน ระดับเล็กอาจมีเรื่องของความพร้อมของทรัพยากรภายใน ผู้บริหารผู้ถือหุ้นเค้าสนใจหรือไม่ ผมมองว่าเมื่อมีการประชาสัมพันธ์ให้เห็นว่าทำแล้วมันดี มันไม่ยาก คนก็อยากทำบ้าง ธุรกิจนั้นเทคโนโลยีการผลิต กิจกรรมหรือสูตรเป็นเรื่องความลับ เค้าไม่บอกหรอก แต่เรื่องการลดต้นทุนทำให้ประหยัด เรื่องการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผมอยากจะบอก และผมอยากจะรณรงค์ให้ช่วยกันบอกเพราะมันดีกันทั้งระบบ อยากทำให้มากขึ้นและอยากให้มีการแลกเปลี่ยนกัน ส่วนปัจจัยภายนอกนั้น อย่างกรณีน้ำท่วม แท้กันบริจาคสิ่งของยี่ห้ออื่น ยี่ห้อนี้ มองว่ามันเป็นเรื่องของโอกาสในการประชาสัมพันธ์ Win-Win เป็นการให้ตัวเองมีพื้นที่ในความคิดของลูกค้า มองว่ามันต้องดูความเกี่ยวข้องกับสินค้าที่เราจะต้องตอบ โจทย์คนที่บริจาค</p> <p>Moderator ปัจจุบันกิจกรรมซีเอสอาร์ที่ทำมานั้น ช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ระดับต่างๆของบริษัทอย่างไร</p>	<p>215</p> <p>220</p> <p>225</p> <p>230</p> <p>235</p>	<p>จัดการกลยุทธ์ P8 L216-219</p> <p>กิจกรรม ซีเอสอาร์ P8 L217-219</p> <p>ปัจจัยภายใน P8 L217-225</p>



<p>กับซีเอสอาร์อย่างไรบ้าง</p> <p>คุณ วิเชียร ในเรื่องพนักงาน เราก็ดูแลสวัสดิการเค้า ที่จริงเราทำมาตั้งแต่เริ่มต้นเลย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตอนนั้นในเชียงใหม่ยังไม่ค่อยมี แต่กรุงเทพเค้ามีกันแล้ว เรามี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อาหารกลางวัน โบนัสเราก็จ่ายให้พนักงาน นี่เป็นตัวอย่างที่ เราดูแลให้เค้า</p> <p>Moderator แล้วสวัสดิการที่มีอยู่นั้น ท่านคิดว่าเพียงพอแล้วหรือยัง</p> <p>คุณ วิเชียร คนเรามีความอยากได้ไม่มีที่สิ้นสุด วันหนึ่งได้เท่านี้ อยู่ ๆ ไปไม่พอก็ เรียกร้อง เค้าเรียกร้องก็ไม่เป็นไร เพราะทุกอย่างเรามีหลักการ ทุกอย่างเราสามารถสืบ ช้อน กลับได้เรื่อกับเค้า คั้งนั้นก็อยู่กันได้นาน เราไม่ทำอะไรแบบมั่ว ๆ ไม่มีหลักการ</p>	<p>20</p> <p>25</p>	<p>ปัจจัยภายใน P2 L21-22, 25-27</p> <p>ห่วงโซ่คุณค่า P2 L26-27</p> <p>ประเด็นสังคม P2 L26-27</p>
หน้า ที่ 2		
บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
<p>Moderator ท่านคิดว่า ทำไมบริษัทจึงจำเป็นต้องดูแลพนักงานดีขนาดนี้</p> <p>คุณ วิเชียร มันจะส่งกลับมาที่ผลิตภัณฑ์ พอสิ่งที่เราทำมันดีมีคุณภาพ ลูกค้าก็จะมาเอง ผมจึงให้ลูกน้องผมก่อน</p>	<p>30</p>	<p>เชื่อมโยง พนักงาน P2 L29-30</p>
<p>Moderator ส่วนใหญ่ใครเป็นผู้ผลักดันกิจกรรมหรือ โครงการเหล่านั้น</p> <p>คุณ วิเชียร ย้อนกลับไปเมื่อก่อน น่าจะเป็นผู้บริหารเป็นคนริเริ่มทำ แล้วก็ทำต่อกันมา จริงๆ แล้วตั้งแต่เริ่ม โรงงานมาเราก็มีระบบพื้นฐานที่จำเป็นพื้นฐานสำหรับ โรงงานก่อน โรงงานอาหารต้องมีระบบอาหารปลอดภัยก่อน ระบบ GMP, HACCP,</p>	<p>35</p>	<p>อิทธิพลสังคม P2 L33-35</p> <p>ประเด็นสังคม P2 L33-35</p>
<p>ISO 9001 ปีแรกเราเริ่มกันมาเราก็มีระบบแล้ว ทำมาเรื่อย ต่อมาก็เริ่มทำระบบ 18000 คือทำเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน นี่คือนี่หนึ่งที่เราให้กับพนักงาน เราสำรวจ หมดทั้งโรงงาน อะไรที่ไม่ปลอดภัย เราก็ควบคุมให้หมด เราหวังว่าเมื่อพนักงานเค้า มาทำงานกับเราสิบปีผ่านไป เค้าก็มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและเค้าก็ไม่เสื่อมสุขภาพ ต่อมาพอเราทำ 18000 ไปได้สักปีหนึ่ง เค้าก็มาทำ 14001 เราเริ่มต้นจากพื้นฐานของ ธุรกิจก็คือเรื่องของคุณภาพก่อน แล้วมาเรื่องคน และเรื่องสิ่งแวดล้อม พื้นฐานมัน คือการปฏิบัติหน้าที่ตามอาชีพ อาหารที่มีระบบอาหารปลอดภัย พอต่อมาก็ทำระบบ 9000 จะดูแลตั้งแต่ผู้บริหาร จัดซื้อ บัญชี เค้าเรียกว่า ISO9000 พอทำ ISO9000 เสร็จก็มา ลงลึกอีกว่าเป็น 18000 ก็ดูแลพนักงาน แล้วก็ 14000 ก็ดูแลสิ่งแวดล้อม</p>	<p>40</p>	<p>ปัจจัยภายใน P2 L32-37</p> <p>เชื่อมโยง พนักงาน P2 L36-38</p> <p>ห่วงโซ่คุณค่า P2 L36-38</p> <p>ประเด็นสังคม P2 L39-43</p>
<p>Moderator ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางขึ้นมาโดยแต่ละคณะทำงานนั้น ได้ ส่งผลต่อแผนอื่นๆ ของบริษัทอย่างไรบ้าง</p> <p>คุณ วิเชียร เรื่องของอาหารปลอดภัยนั้น ทางพนักงานก็รับผิดชอบส่วนหนึ่ง ทาง ฝ่ายบริหารก็ต้องเขียนรายละเอียดไปตกลงกับลูกค้าว่าเป็นแบบนี้ ราคาประมาณนี้ ถ้าไม่เอาราคาประมาณนี้มันก็ขัดแย้งกับระบบของเรา เราไม่ขายของเกรดต่ำ ฝ่าย จัดซื้อก็เกี่ยวข้องต้องหาของดี ๆ มาขาย ฝ่ายวิศวกรก็ต้องออกแบบเครื่องจักรให้</p>	<p>45</p>	<p>อิทธิพลสังคม P2 L46-50</p> <p>จัดการกลยุทธ์ P2 L46-51</p>



<p>ถูกต้อง ไม่อย่างนั้นมันมีชอกมูม เชื้อโรคอยู่ มันก็เกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ยิ่งทำ 14000 และ 18000 ก็เหมือนกัน ฝ่ายวิศวกรก็เกี่ยวข้อง ทุกคนต้องเกี่ยวข้อง</p> <p>Moderator ส่วนโครงการหรือกิจกรรมที่เพิ่มเติมไปจากระบบมาตรฐานที่มีนั้น ส่วนใหญ่ใครเป็นผู้ริเริ่มผลักดันบ้าง</p> <p>คุณ วิเชียร ระบบมาตรฐานเหล่านี้บอกให้เราทำโครงการย่อยเล็ก ๆ ลงไปในนั้น เช่น ความปลอดภัยของคน มีโครงการย่อยการณรงค์เรื่องอนุรักษ์การได้ยีน เราก็อำโครงการกันขึ้นมาว่า ต้องทำการสำรวจพนักงานว่าตอนนี้ระดับของเค้าเป็นเท่าไร แล้วเราจะอนุรักษ์การได้ยีนของเค้าได้อย่างไร เหล่านี้เป็นโครงการย่อยซึ่งระบบจะบอกเองว่าควรจะต้องทำยังไง อย่างนี้ MR คนดูแลระบบนั้น จ.ป.วิชาชีพ เค้าก็จะไป</p>	50	<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P2 L46-51</p>
<p>คุณ วิเชียร ระบบมาตรฐานเหล่านี้บอกให้เราทำโครงการย่อยเล็ก ๆ ลงไปในนั้น เช่น ความปลอดภัยของคน มีโครงการย่อยการณรงค์เรื่องอนุรักษ์การได้ยีน เราก็อำโครงการกันขึ้นมาว่า ต้องทำการสำรวจพนักงานว่าตอนนี้ระดับของเค้าเป็นเท่าไร แล้วเราจะอนุรักษ์การได้ยีนของเค้าได้อย่างไร เหล่านี้เป็นโครงการย่อยซึ่งระบบจะบอกเองว่าควรจะต้องทำยังไง อย่างนี้ MR คนดูแลระบบนั้น จ.ป.วิชาชีพ เค้าก็จะไป</p>	55	<p>จัดการกลยุทธ์</p> <p>P2 L54-60</p> <p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P2 L57-59</p>

หน้าที 3

บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
<p>ทำโครงการย่อยนี้ขึ้นมา เรื่องสิ่งแวดล้อม ทางคณะทำงานเค้าก็จะกำหนดกันขึ้นมาว่าต้องแยกขยะอย่างนี้ จะไปลดการใช้ถุงพลาสติกในโรงงานอย่างนี้ เค้าก็ทำขึ้นมา ส่วนเรื่องการบริจาคของที่นั่นที่นี่ มันไม่ได้อยู่ในโครงการย่อยพวกนี้ ผู้บริหารเค้าคิดขึ้นเองว่า ปีนี้เราน่าจะไปมอบเครื่องช่วยหายใจให้โรงพยาบาลนะ เราน่าจะไปช่วยเหลือโรงเรียนนะ ระบบมาตรฐานมันก็ไม่ได้บอกหรือคณะว่าให้เราทำอะไร แต่เรารู้ว่ามันมีปัญหาอะไร มันจะมีตัวชี้วัด เป็นตัวบังคับ แล้วเค้าก็จะทำรายงานมาให้เราว่ามันมีปัญหาในข้อกำหนดนี้อย่างไร เรายกหยิบเอาปัญหานั้นขึ้นมาทำเป็นโครงการ จุดเริ่มต้นจากปัญหาที่พบ</p> <p>Moderator บริษัทจำเป็นต้องมีระบบมาตรฐานเหล่านี้ ทางพนักงานเค้ามีความเข้าใจมากน้อยอย่างไร</p> <p>คุณ วิเชียร เค้าเข้าใจและก็ให้ความร่วมมือดี เพราะในทุกทีมคณะทำงานจะต้องพนักงานระดับปฏิบัติการเข้ามาร่วมด้วย หัวหน้างานทุกคนมีส่วนร่วมในทุกระบบ แต่พนักงานระดับธรรมดาบางทีอาจจะไม่ได้มาร่วมประชุม ไม่ได้มาร่วมวิเคราะห์ปัญหาด้วยกัน แต่เค้าก็จะบอกมากับหัวหน้าของเค้า เรามีระบบ Morning Talk เราได้คุยกันตอนเช้าทุกวัน พนักงานมีอะไรเค้าก็บอกกัน เช้างาน 7.30 น. แต่เค้าก็คุยกัน 15 นาที เชื่อกำลังพลกัน พนักงานมีอะไรเค้าก็บอก และมีระบบตู้แดง เค้าก็ใส่ข้อเสนอแนะมา</p> <p>Moderator ท่านคิดว่า ในอนาคตทางบริษัทน่าจะเพิ่มเติมหรือปรับปรุงคณะทำงานด้านใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบริษัทที่จะเชื่อมโยงทั้งกิจกรรมของบริษัทและซีเอสอาร์</p> <p>คุณ วิเชียร ตอนนี้มันมีแนวโน้มว่าความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ปีนี้ก็จะมองในแง่ของลูกค้าก่อน พยายามจะสนองตอบความต้องการของลูกค้า เค้าให้ความ</p>	60	<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P3 L59-66</p> <p>จัดการกลยุทธ์</p> <p>P3 L61-63</p>
<p>คุณ วิเชียร เค้าเข้าใจและก็ให้ความร่วมมือดี เพราะในทุกทีมคณะทำงานจะต้องพนักงานระดับปฏิบัติการเข้ามาร่วมด้วย หัวหน้างานทุกคนมีส่วนร่วมในทุกระบบ แต่พนักงานระดับธรรมดาบางทีอาจจะไม่ได้มาร่วมประชุม ไม่ได้มาร่วมวิเคราะห์ปัญหาด้วยกัน แต่เค้าก็จะบอกมากับหัวหน้าของเค้า เรามีระบบ Morning Talk เราได้คุยกันตอนเช้าทุกวัน พนักงานมีอะไรเค้าก็บอกกัน เช้างาน 7.30 น. แต่เค้าก็คุยกัน 15 นาที เชื่อกำลังพลกัน พนักงานมีอะไรเค้าก็บอก และมีระบบตู้แดง เค้าก็ใส่ข้อเสนอแนะมา</p>	65	<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P3 L69-75</p> <p>ห่วงโซ่คุณค่า</p> <p>P3 L72-75</p> <p>ประเด็นสังคม</p> <p>P3 L72-75</p>
<p>Moderator ท่านคิดว่า ในอนาคตทางบริษัทน่าจะเพิ่มเติมหรือปรับปรุงคณะทำงานด้านใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบริษัทที่จะเชื่อมโยงทั้งกิจกรรมของบริษัทและซีเอสอาร์</p> <p>คุณ วิเชียร ตอนนี้มันมีแนวโน้มว่าความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ปีนี้ก็จะมองในแง่ของลูกค้าก่อน พยายามจะสนองตอบความต้องการของลูกค้า เค้าให้ความ</p>	75	
<p>Moderator ท่านคิดว่า ในอนาคตทางบริษัทน่าจะเพิ่มเติมหรือปรับปรุงคณะทำงานด้านใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบริษัทที่จะเชื่อมโยงทั้งกิจกรรมของบริษัทและซีเอสอาร์</p> <p>คุณ วิเชียร ตอนนี้มันมีแนวโน้มว่าความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ปีนี้ก็จะมองในแง่ของลูกค้าก่อน พยายามจะสนองตอบความต้องการของลูกค้า เค้าให้ความ</p>	80	

<p>ไว้วางใจเรา เจ้าเอาคำสั่งซื้อมาให้เรา แต่เราจะโตไม่ทันเจ้า ตอนนั้นก็เลยจะพยายามหาทางตอบสนองต่อลูกค้า เช่น การขยายโรงงาน การเพิ่มเติม ลูกค้า ก็อาจจะไม่เกี่ยวกับพวกนี้มาก เพราะปีนี้นั้นเป็นแบบนี้ก็เลยยังคิดถึงอย่างอื่นไม่ทัน คิดถึงแต่รองรับลูกค้าก่อน ไม่ได้เน้นคณะทำงานใดเป็นพิเศษ ก็เดินไปเป็นปกติ เราไม่ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับซีเอสอาร์ตั้งแต่แรก แต่กิจกรรมเหล่านี้เกิดจากที่เราคิดว่าเราน่าจะทำเราน่าจะให้กับสังคม ให้กับลูกค้า ให้กับพนักงาน เช่น เราค้าขายกับลูกค้า เจ้าบอกไม่มีเงิน สถานการณ์มันเปลี่ยน เราก็เอาเงินมัดจำของเราไว้เลย แล้วไปเอาของมาเลย ถ้าเห็นว่าขาดทุนอย่างไรแล้วค่อยมาคุยกัน เจ้าก็สบายใจในการทำงานกับเรา</p>	85	<p>ปัจจัยภายใน P3 L85-86 เชื่อมโยงลูกค้า P3 L86-88 ห่วงโซ่คุณค่า P3 L86-88 อิทธิพลสังคม P3 L86-88</p>
--	----	---

### แบบบันทึกการสัมภาษณ์ In-depth interviews

ชื่อผู้ให้ข้อมูล	ผู้ประสานงานบริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด (คุณ ธิติวัดน์ สิริพันธุ์กุล)		
วันที่สัมภาษณ์	6 เมษายน 2554	เวลา	14.30 – 15.00 น.
สถานที่	บริษัท นิธิฟู๊ดส์ จำกัด	ชื่อผู้สัมภาษณ์	กอบชัย ถาวรศรี
หน้า 1			

บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
<p>Moderator ท่านคิดว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจคืออะไร คุณ ธิติวัดน์ คิดว่าเกี่ยวกับบรรษัทภิบาล การเป็นบริษัทที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งใกล้และไกล ซึ่งคือ ภายในองค์กร และภายนอกองค์กรทั้งที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กรและสังคมส่วนใหญ่</p>		<p>ความหมาย P1 L2-4</p>
<p>Moderator ท่านคิดว่า บริษัทได้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดบ้าง คุณ ธิติวัดน์ โดยปกติก็ให้ความสำคัญเท่าๆ กัน แต่ถ้าบริษัทต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรกคือ ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานและลูกค้า (Supplier) ให้ความสำคัญเท่าๆ กัน รองลงอีกคือ ผู้ถือหุ้น รวมไปถึงชุมชนรอบข้างด้วย เช่น ญาติของพนักงาน ที่นี้เจ้าดูแลครบ</p>	5	<p>เชื่อมโยงลูกค้า</p>
<p>Moderator ท่านคิดว่า บริษัทได้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในประเด็นใดบ้าง คุณ ธิติวัดน์ ลูกค้า เราต้องมุ่งมั่นที่จะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพทั้งกลิ่นและรสชาติที่ดี ผลิตอาหารให้มีความปลอดภัยสูง พนักงานที่เจ้าผลิตอาหาร ก็ต้องได้รับการดูแลเรื่องมือเครื่องจักรพร้อมหรือเปล่า เป็นอันตรายหรือเปล่า จะเห็นได้จากระบบต่างๆ ที่เราใส่เข้าไป อย่างเรื่องความปลอดภัยของพนักงานก็เป็น OHSAS18001 ส่วนลูกค้า</p>	10	<p>ห่วงโซ่คุณค่า P1 L12-13 P1 L12-15</p>
<p>เราก็มีการเรียนรู้ไปกับลูกค้า มีการสอนเค้าว่าสินค้าที่ดีที่คุณจะมาส่งให้เรานั้นจะต้องมีลักษณะอย่างไร เราไม่ได้กดราคาให้ถูกที่สุด มันก็ต้องเป็นไปตามกลไกตลาด เราก็</p>	15	<p>ปัจจัยภายใน P1 L12-25 เชื่อมโยงลูกค้า P1 L16-18 อิทธิพลสังคม</p>



<p>จะไปสอนเค้า ไปตรวจงานเค้า ไปให้คำแนะนำบ้างจะได้เข้าใจตรงกัน ส่วนใหญ่ที่คำขากัน บางรายก็ตั้งแต่เริ่มเปิดบริษัทมาจนถึงเดี๋ยวนี้ก็ยังเป็นคู่ค้าให้กับบริษัทอยู่ ขอขายก็ไม่ใช่น้อยเลย ส่วนชุมชนรอบข้าง เราทำระบบ ISO14001 เป็นเรื่องของระบบสิ่งแวดล้อม เรื่องของมลพิษของโรงงานเราก็ไม่ให้รบกวนชุมชน เรื่องของโรงบำบัดน้ำเสีย เรื่องของที่กรองฝุ่นละอองจากเครื่องเทศด้านหลังโรงงาน เรื่องของเสียงเราไม่ทำงานตอนกลางคืน เพราะหลีกเลี่ยง กลางคืนมันเงียบ แล้วเสียงมันดังถ้าเครื่องจักรเราทำงาน แล้วเราก็อ้างชุมชนคนในท้องถิ่นมาทำงานที่นี่ เพราะเราว่าคนน่าจะได้อยู่กับครอบครัว น่าจะได้ทำงานกับบริษัทที่ดีในชุมชนของเค้า</p>	<p>20</p> <p>25</p>	<p>P1 L18-19</p> <p>ประเด็นสังคม</p> <p>P1 L20-21</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p> <p>P1 L20-23</p> <p>เชื่อมโยง</p> <p>ชุมชน/สังคม</p> <p>P1 L22-25</p> <p>อิทธิพลสังคม</p> <p>P1 L22-25</p>
<p>หน้าที่ 2</p>		
บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
<p>Moderator กิจกรรมหรือโครงการที่ริเริ่มในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีอะไรบ้าง</p> <p>คุณ ชิตวิวัฒน์ ทุกอย่างที่คุณมานั้นบริษัทได้ทำทั้งหมดเลย ตั้งแต่เริ่มแรกของบริษัทเลย อย่างพนักงาน มันอาจจะไม่ได้เต็มร้อยอย่างปัจจุบัน เราก็ค่อยเพิ่มทีละหน่อย โดยดูจากผลประกอบการของบริษัท ถ้าบริษัทเราพอมีกำไร เราก็ให้ส่วนสวัสดิการให้พนักงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และส่วนหนึ่งเราก็มอบให้สังคมรอบข้าง อย่างเช่น โรงพยาบาลสันป่าตอง โรงเรียนในชุมชน โรงเรียนทุ่งฟ้าบด โรงเรียนทุ่งเสี้ยว คือภายในชุมชนใกล้เคียง เคยมอบมาตั้งแต่ปี 43 ทุนการศึกษาเด็ก</p>	<p>30</p>	<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P2 L28-31</p> <p>จัดการกลยุทธ์</p> <p>P2 L29-33</p> <p>เชื่อมโยง</p> <p>ชุมชน/สังคม</p> <p>P2 L30-31</p>
<p>Moderator ท่านคิดว่า บริษัทได้ริเริ่มกิจกรรมหรือโครงการด้านซีเอสอาร์ที่สอดคล้องกับกิจกรรมหลักของบริษัทแล้ว เกิดผลอย่างไรขึ้นบ้าง</p> <p>คุณ ชิตวิวัฒน์ มองว่าทุกคนได้รับประโยชน์ร่วมกันนะ อย่างที่บริษัทได้ทำให้พนักงาน ทางบริษัทก็ไม่ได้กำไรน้อยลงเลย ตรงกันข้ามกับ พนักงานก็มีขวัญกำลังใจที่ดีขึ้น เค้าก็มีแรงทำงานให้บริษัทเพิ่มมากขึ้น อย่างกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทให้พนักงานได้มีส่วนร่วมกับเราได้เต็มที่ เช่น ข้อเสนอแนะ พนักงานก็เขียนมาเยอะเลย ปรับปรุงตรงไหนบ้าง อาจจะเพิ่มเติมอะไร เดี๋ยวนี้ก็จะมีการรับฟังความคิดเห็น ใครอยากได้อะไรอยากเพิ่มอะไร เค้าก็เขียนมา ทุกคนก็เลยอยู่กันแบบพี่น้อง บางคนอยู่มาตั้งแต่โรงงานเริ่มตั้ง ข้อเสนอแนะที่มีมาก็ต้องพิจารณาตามความเหมาะสม อย่างโตะปิงปอง ก็ซื้อมาให้พนักงานเลย หลายอย่างที่ปรับปรุงจากพนักงานเสนอ ส่วนทางผู้ถือหุ้นเค้าก็ยินดีนะ อันนี้ไม่ได้ดูเรื่องบัญชีนะ เข้าใจว่าผลกำไรก็ต้องมีไปถึงผู้ถือหุ้นด้วย</p>	<p>35</p> <p>40</p> <p>45</p>	<p>ประเด็นสังคม</p> <p>P2 L31-33</p> <p>จัดการกลยุทธ์</p> <p>P2 L36-43</p> <p>ปัจจัยภายใน</p> <p>P2 L38-42</p>
<p>Moderator ส่วนใหญ่ใครเป็นผู้ริเริ่มผลักดัน กิจกรรมหรือโครงการเหล่านั้นให้เกิดขึ้นบ้าง</p> <p>คุณ ชิตวิวัฒน์ มันคงจะเริ่มดูคนเดียวไม่ได้ คงต้องสะสมมาเรื่อยๆ จากปีแรกที่เรทำ</p>		

<p>อาจจะมีส่วน มาปีที่สอง อะไรที่ยังขาดเราก็เติมให้เต็ม ปีที่สามก็ดูสิว่ายังเหมาะสมอยู่หรือเปล่า เราจะพิจารณากันเพราะเรามีการทบทวนกันปีละ 3 ครั้ง มีการประชุมฝ่ายบุคคลกันทุกเดือนคิดว่าสวัสดิการเป็นอย่างไร ถ้าเป็นเรื่องของการตลาดคุยกันเรื่องลูกค้ากลุ่มผู้บริโภค ได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคหรือไม่ จะมีการประชุมกันทุกสัปดาห์ ฝ่ายการตลาดและฝ่ายผลิตจะประชุมกันทุกสัปดาห์ ส่วนฝ่ายบัญชีและฝ่ายบุคคลจะประชุมกันทุกเดือน</p>	50	
--	----	--

หน้า 3

บทสัมภาษณ์	บรรทัดที่	ประเด็น
<p>Moderator ท่านคิดว่า ในอนาคตทางบริษัทน่าจะเพิ่มเติมโครงการหรือกิจกรรมอะไรอีกบ้าง</p>	55	
<p>คุณ ธิติวัฒน์ ถ้าเป็นในส่วนที่ดูแลอยู่ก็คงเป็นการตลาดเพื่อผู้บริโภค จริง ๆ ที่เราทำไม่ใช่ว่าพนักงานได้ประโยชน์ หรือบริษัทได้ประโยชน์นะ เรียกว่า พนักงานมีความภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ บริษัทเป็นองค์กรที่แสวงหากำไร ทุกการกระทำก็ต้องมีผล แต่ถ้าเราจะมุ่งแต่ผลเพียงอย่างเดียว มันก็ไม่ถูกต้อง ก็ต้องกระจายผลประโยชน์ให้ทั่วถึงกัน เราก็จะไม่เอาเงินไปทำอะไรโดยไม่มีเหตุผล ซึ่งผู้ถือหุ้นก็ถามแล้วผลกำไรละ หรือว่าเราจะหวังแต่กำไรโดยที่ไม่เอื้อเพื่อคนอื่นเลย อันนี้เราก็ทำได้แต่ก็จะเกิดคำถามว่า เราไม่มองด้านอื่นเลยหรือ ผู้ถือหุ้นไม่ได้เน้นแต่กำไรเพียงอย่างเดียว แค่นั้นด้านนี้ด้วย มันต้องมีด้วย และมีในระดับที่พอเพียง ในระดับที่น่าพอใจ</p>	60	<p>การจัดลำดับ P3 L59-65 ปัจจัยภายใน P3 L59-65 เชื่อมโยง ผู้ถือหุ้น</p>
<p>ที่บริษัทในท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่สามารถเป็นตัวอย่งที่ดีให้กับองค์กรอื่น เป็นกรณีศึกษา ผมดีใจที่ได้มาทำงานที่นี่ เราทำงานอย่างมีความสุข โรงงานส่วนใหญ่จะมีแต่ตึกรื้ออื่นๆ แต่ที่นี่ตั้งแต่แรกเริ่ม คุณอาของคุณสมิตก็ให้ลงต้นไม้ไปเกือบล้านเมื่อก่อนเป็นถนนเลนเดียวพอจะทำถนนใหม่ เราก็ไปขอซื้อต้นไม้จากกรมทางเพื่อมาปลูกที่นี่ เมื่อก่อนที่นี่ไม่มีเลนนะ ก็เริ่มปลูกจนร่มรื่น เพราะเราคิดว่าพนักงานเหนื่อยจากการทำงาน แค่นี้ต้องได้รับการพักผ่อน ออกมาต้องสดใสนั่งกินข้าวในโรงอาหารที่มีสวนร่มรื่น</p>	65	<p>P3 L62-65</p>
	70	

การสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง  
กับกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ของบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด  
เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2554



กรรมการผู้จัดการ (คุณ สมิต ทวีเลิศนิธิ)



ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่าย (คุณ วิเชียร เลี่ยมนาค)



ผู้ประสานงานองค์กร (คุณ ธิวัฒน์ สิริพันธุ์กุล)

## ภาคผนวก ข

ระบบมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### **GMP (Good Manufacturing Practice)**

มาตรฐาน GMP หรือชื่อเต็มคือ Good Manufacturing Practice หมายถึงหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหารเพื่อให้ได้อาหารที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค เป็นมาตรฐานที่พัฒนาโดย CODEX ขององค์การอนามัยโลก ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ มาตรฐานนี้จะมุ่งเน้นในส่วนของสุขลักษณะบุคลากร การควบคุมการผลิตและสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ การจัดเก็บและการดูแลผลิตภัณฑ์อาหาร ซึ่งสำหรับในประเทศไทยนั้น การประยุกต์ใช้ GMP ในการผลิตได้กลายเป็นกฎหมายบังคับไปแล้วในบางธุรกิจ โดยปกติแล้ว GMP ก็คือเป็นพื้นฐานสำหรับโรงงานผลิตอาหารโดยทั่วไปที่ต้องปฏิบัติตาม หัวข้อย่อยสำหรับมาตรฐาน GMP ตามแนวทางของทาง CODEX มีดังนี้

- ควบคุมกระบวนการผลิตในขั้นต้น
- การออกแบบ และการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจนระบบสนับสนุนการผลิต
- การควบคุมกระบวนการผลิต
- การบำรุงรักษา และดูแลสุขาภิบาล
- บุคลากรสุขลักษณะส่วนบุคคล
- การขนส่ง
- การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ รวมถึงระบบการจับจ่าย และการสอบย้อนกลับ
- การฝึกอบรม

### **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)**

มาตรฐาน HACCP หรือชื่อเต็มคือ Hazard Analysis and Critical Control Point หลักการของ HACCP ได้รับการพัฒนาโดย CODEX ขององค์การอนามัยโลก จากความต้องการให้ระบบความปลอดภัยในอาหารที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นระบบการวิเคราะห์ในกระบวนการผลิต เพื่อหาจุด



วิกฤติที่ต้องมีการควบคุม ซึ่งหากจะขยายความแล้วก็หมายถึงเป็นการตรวจสอบว่าขั้นตอนใด หรือ วัตถุประสงค์รายการใดในกระบวนการผลิตที่อาจจะมียันตรายต่อผู้บริโภค จากนั้นให้กำหนดมาตรการ เพื่อควบคุมนั่นเอง ทั้งนี้ในระหว่างขั้นตอนการกำหนดมาตรการควบคุมนั้น จะมีวิธีการพิจารณา ด้วยว่าจุดใดที่เราต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ (ซึ่งเป็นจุดที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของ ผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภค) นั่นก็คือจุดวิกฤติ หรือที่เรียกว่า CCP (Critical Control Point) นั่นเอง

แหล่งที่มา:

วรพันธ์ ยุทธทองกลาง. 2552. “อุตสาหกรรมอาหารกับมาตรฐานสากล.” **Bureau Veritas Certification E-Newsletter**. 2, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม): 4-5.

### **ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008**

ISO 9000 คือ มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยคำว่า ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization ISO 9001 ได้ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี 1987 หรือ พ.ศ. 2530 ซึ่งตามกฎหมายของ ISO ต้องทบทวนมาตรฐานอย่างน้อยทุก 5 ปี โดยคณะกรรมการทบทวน มาตรฐาน ISO (ISO/TC 176) องค์การนี้ที่เกิดขึ้นโดยการรวมตัวของกลุ่มนักอุตสาหกรรมที่มี คุณภาพมากกว่า 90 ประเทศทั่วโลก หลังจากนั้นได้มีการทบทวนมาตรฐานดังกล่าวดังนี้

1. ทบทวนครั้งแรก เมื่อ ปี 1990 ประกาศใช้เมื่อปี 1994 (ISO 9001:1994)
2. ทบทวนครั้งที่สอง เมื่อ ปี 1996 ประกาศใช้เมื่อ 15 ธันวาคม 2000 (ISO 9001:2000) ซึ่ง ปรับเพื่อให้เหมาะสมกับระบบบริการงานขององค์การ ซึ่งมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและมีการปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง
3. ขณะนี้ ISO ได้ปรับเปลี่ยนเป็น ISO 9001:2008 ประกาศใช้เมื่อ 15 พฤศจิกายน 2008 (พ.ศ. 2551)

ISO 9001 เป็นมาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System, QMS) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล มาตรฐานนี้ให้โครงสร้างการทำงานและหลักการ ต่างๆ ที่ ช่วยให้บริษัทสามารถดำเนินการบริหารกิจกรรมทาง ธุรกิจในเชิงสามัญสำนึกเพื่อความพึงพอใจ ของลูกค้า

### ISO 9001 เหมาะสมกับใครบ้าง?

องค์การทุกรูปแบบสามารถรับประโยชน์จากการใช้ระบบ ISO 9001 ได้เนื่องจาก ข้อกำหนดของมาตรฐานนี้มีหลักการบริหาร 8 ประการรองรับอยู่ดังนี้:

- องค์การที่มุ่งเน้นเพื่อลูกค้า

- ความเป็นผู้นำ
- การมีส่วนร่วมของบุคคล
- ยืนยันการทำงานเป็นกระบวนการ
- แนวทางการบริหารอย่างเป็นระบบ
- การตัดสินใจโดยยึดข้อเท็จจริงเป็นหลัก
- ความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน กับลูกค้า
- การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

#### ประโยชน์ของการจดทะเบียนคืออะไร?

- ความพึงพอใจของลูกค้า - จากการให้บริการผลิตภัณฑ์ที่สนองความต้องการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
- ต้นทุนในการดำเนินการที่ลดลง – ผ่านการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- สร้างเสริมความสัมพันธ์กับผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า
- การปฏิบัติตามกฎหมาย - โดยการทำความเข้าใจว่ากฎข้อบังคับต่าง ๆ นั้นมีผลกระทบต่อองค์กรและลูกค้าอย่างไร
- การจัดการความเสี่ยงที่ได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น - ด้วยความเสมอต้นเสมอปลายและความสามารถในการ ติดตามผลิตภัณฑ์และบริการ ได้ดียิ่งขึ้น
- เป็นการรับรองทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือ - โดยการให้หน่วยงาน อิสระเป็นผู้ตรวจสอบรับรองกับมาตรฐานที่ผ่านการยอมรับ
- โอกาสในการสร้างลูกค้ามากขึ้น - โดยเฉพาะเมื่อลูกค้าได้กำหนดเงื่อนไขในการจัดซื้อว่าจะต้องผ่านมาตรฐานในระดับหนึ่ง

แหล่งที่มา:

มิสเตอร์ ควอลิตี้. 2554. “พร้อมหรือยังกับการเปลี่ยนแปลง ISO 9001:2000 สู่ ISO 9001:2008.”

**Bureau Veritas Certification E-Newsletter.** 4, 1 (มกราคม-มีนาคม): 3-6.

เอ็นคิวเอ ประเทศไทย. 2554. “ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008.” [ระบบออนไลน์].

<http://www.nqa.com/th>



### ระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004

ISO 14001 เป็นมาตรฐานสำหรับระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นที่นิยมใช้งานอย่างแพร่หลายทั่วโลก โดยระบุข้อกำหนดสำหรับการจัดเตรียมและดูแลรักษา Environmental Management System (EMS) หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม นโยบายสิ่งแวดล้อมที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ ISO 14001 จำเป็นจะต้องยึดหลักการพื้นฐานสำคัญ 3 ประการ หลักการเหล่านี้ได้แก่

- การป้องกันมลพิษ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย
- การปรับปรุงพัฒนา ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS)อย่างต่อเนื่อง

ความมุ่งมั่นนี้ช่วยขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะในการ รักษาสิ่งแวดล้อมโดยรวม

ISO 14001 สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อมุ่งเน้นการควบคุมคุณลักษณะทางสิ่งแวดล้อม และควบคุมความสัมพันธระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และสิ่งแวดล้อม เช่น การปล่อยมลพิษลงในอากาศ พื้นดิน หรือน้ำ องค์การจะต้องอธิบายสิ่งที่ตนตั้งใจจะดำเนินการ และจะต้องยึดมั่นในกระบวนการของตน พร้อมบันทึกการดำเนินการเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดเหล่านี้ รวมถึงทำการปรับปรุง พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และดำเนินโครงการเพื่อปรับปรุงสมรรถนะการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งมักจะนำไปสู่ผลประโยชน์ทางการเงิน

ISO 14001 เป็นมาตรฐานที่มาพร้อมกับระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย คำแนะนำ โดยทั่วไปเกี่ยวกับหลักการ ระบบ และเทคนิคที่ใช้สนับสนุน มาตรฐานนี้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น การก่อตั้ง ดำเนินการ บำรุงรักษา และปรับปรุง MS และกล่าวถึงหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ISO 14001 เหมาะสมกับใครบ้าง?

องค์การทุกประเภท ทุกภาคธุรกิจ และทุกขนาดสามารถ ปรับปรุงสมรรถนะในการรักษา สิ่งแวดล้อม ได้จากการดำเนินการ ตามมาตรฐานนี้

**ประโยชน์ของการจดทะเบียน ISO 14001 คืออะไร?**

- สมรรถนะการรักษาสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้นด้วยมาตรฐานการ บริหารชั้นยอด
- เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและน้ำ พร้อมลดปริมาณของเสีย ช่วยให้ ต้นทุนลดลง
  - ลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากมลพิษ และการปล่อยสารพิษอื่น ๆ ลงสู่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการแก้ไข และ/หรือค่าเสียหายที่หน่วยงาน ควบคุมเป็นผู้เรียกเก็บ
  - ช่วยให้ดำเนินการตามความเหมาะสมได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เพื่อการปฏิบัติตามข้อกำหนด ที่ออกใหม่ ลดความเสี่ยงในการไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ เพื่อไม่ให้เสียค่าเสียหายหรือถูกฟ้อง ดำเนินคดี
  - ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดียิ่งขึ้น เนื่องจากลูกค้าจะได้รับรู้ว่า องค์กรสามารถควบคุม ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้
  - ช่วยให้องค์กรมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจและสื่อสารข้อมูลเพื่อ สิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
  - เพิ่มผลกำไรด้วยการลดต้นทุนและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

แหล่งที่มา:

เอ็นคิวเอ ประเทศไทย. 2554. “ระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004.” [ระบบออนไลน์].

<http://www.nqa.com/th>

**ระบบบริหารสุขภาพและความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ OHSAS 18001**

OHSAS 18001:2007 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารสุขภาพและความปลอดภัยในการ ประกอบอาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มาตรฐานนี้เผยแพร่ในเดือนกรกฎาคม ปี 2007 ซึ่งมี ผลบังคับใช้แทน OHSAS 18001:1999 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประกาศข้อมูลด้านสุขภาพและความ ปลอดภัยในการประกอบอาชีพ (OH&S) มากกว่าการแจ้งข้อมูลความปลอดภัย ของผลิตภัณฑ์

OHSAS 18001 ให้โครงสร้างการทำงานเพื่อการบริหารงานด้านด้านสุขภาพและความ ปลอดภัยในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ควบคุม กิจกรรมทางธุรกิจขององค์กร และระบุถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น

### OHSAS 18001 เหมาะสมกับใครบ้าง?

มาตรฐานนี้เหมาะสมกับองค์กรทุกแห่งที่ต้องการกำจัดหรือ ลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่อาจรับความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการประกอบอาชีพที่เกิดจากกิจกรรมขององค์กร

องค์กรหลายแห่งมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับ OHSAS 18001 อยู่แล้ว ซึ่งสามารถนำมาช่วยสร้างระบบบริหาร ที่มั่นคงยิ่งขึ้นและสอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐาน

องค์กรที่ดำเนินการตามมาตรฐาน OHSAS 18001 จะมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อการพัฒนา พร้อมผลลัพธ์ที่วัดได้และการประเมินความเสี่ยงอย่างมีโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบข้อผิดพลาดในระบบ การบริหารสุขภาพและความปลอดภัย การตรวจสอบสมรรถนะ และการทบทวนนโยบายและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

### ประโยชน์ของการจดทะเบียน OHSAS 18001 คืออะไร?

- ความพึงพอใจของลูกค้า - จากการให้บริการผลิตภัณฑ์ที่สนองความต้องการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมปกป้องสุขภาพและทรัพย์สินของพวกเขา
- ลดต้นทุนในการดำเนินการ - โดยลดการสูญเสียเวลา ในการผลิตเนื่องจากอุบัติเหตุ และการเจ็บป่วย พร้อมลด ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเสียธรรมเนียมและการชดเชยความเสียหาย
- เพิ่มความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนร่วมกับผลประโยชน์ - โดยปกป้องสุขภาพและทรัพย์สินของพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้า
- การปฏิบัติตามกฎหมาย - โดยการทำความเข้าใจว่ากฎข้อบังคับต่าง ๆ นั้นมีผลกระทบกับองค์กรและลูกค้าขององค์กรอย่างไร
- เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง - ด้วยการระบุอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นให้ชัดเจน และดำเนินมาตรการควบคุม และแก้ไขต่าง ๆ
- เป็นการรับรองทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือ - โดยการให้หน่วยงาน อิสระเป็นผู้ตรวจสอบรับรองกับมาตรฐานที่ผ่านการยอมรับ โอกาสในการสร้างลูกค้ามากขึ้น - โดยเฉพาะเมื่อลูกค้า ได้กำหนดเงื่อนไขในการจัดซื้อที่จะต้องผ่านมาตรฐานในระดับหนึ่ง

แหล่งที่มา:

เอ็นคิวเอ ประเทศไทย. 2554. “ระบบบริหารสุขภาพและความปลอดภัยในการประกอบอาชีพ OHSAS 18001.” [ระบบออนไลน์]. <http://www.nqa.com/th>



**ภาคผนวก ค**

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด

วันที่ ...13... เดือน ...ตุลาคม... พ.ศ. 2553

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า นายสมิต ทวีเลิศนิธิ กรรมการผู้จัดการบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด ตั้งอยู่ เลขที่ 21/6 หมู่ 2 ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็น หลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นายกอบชัย ดาวรศรี รหัสนักศึกษา 491532175 สังกัดสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง กลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด (Social Responsibility Strategy of Nithi Foods Company Limited) เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของ ผู้ศึกษาและอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

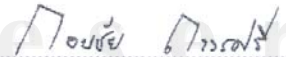
ทั้งนี้ หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์ และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มี การเรียกร้องแต่ ใดๆ เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตราไว้ต่อหน้าพยาน

บริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด  
  
 NITHI FOODS CO.,LTD

ลงชื่อ .....  


(นายสมิต ทวีเลิศนิธิ)

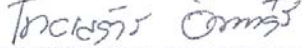
กรรมการผู้จัดการบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด

ลงชื่อ .....  


(นายกอบชัย ดาวรศรี)

ผู้ศึกษา

ลงชื่อ .....  


ลงชื่อ .....  






หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) ๐๕๓-๙๔๒๑๑๑  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว  
ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐



๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบขออนุญาตให้ข้อมูลประกอบการศึกษา

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด

ตามที่ นายกอบชัย ถาวรศรี รหัสประจำตัว ๔๙๑๕๓๒๑๗/๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำลังศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ในหัวข้อ กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด Social Responsibility Strategy of Nithi Foods Company Limited ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล จากหน่วยงานของท่านเพื่อประกอบการศึกษา ในหัวข้อดังกล่าว โดยทำการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง กับกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฯ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ, ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการฝ่าย และผู้ประสานงานองค์การ โดย นายกอบชัย ถาวรศรี จะเป็นผู้สัมภาษณ์ ด้วยตนเอง ในวันพุธที่ ๖ เมษายน ๒๕๕๔ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. หากผลพิจารณาเป็น ประการใดแล้ว สามารถแจ้งนักศึกษาโดยตรงได้ที่ ๐๘๖-๗๓๐๐๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

อุดมการณ์ ทมยพันธุ์ บลฺพฺทิตฺวา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายกอบชัย ถาวรศรี

วัน เดือน ปี เกิด

21 กันยายน 2524

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542 - พ.ศ. 2547

สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต

สาขาสถาปัตยกรรมเมืองและชุมชน  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน

พนักงานวางผังเมือง สำนักงานโยธาธิการ  
และผังเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved