

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงาน ฝ่ายขาย : กรณีศึกษา บริษัท ไทยโปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

ผู้เขียน นางปฐมมาพร เทพวิวัฒน์จิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ พิชญลักษณ์ พิชญกุล

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าแบบอิสระนี้ เพื่อวิเคราะห์ผลสำเร็จจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขาย : กรณีศึกษา บริษัท ไทย โปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร วิธีการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัท ไทย โปรดัก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 18 คน

บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมาย 5 ประการ เพื่อแสดงความสำเร็จของการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับระบบงานฝ่ายขายของ บริษัท ไทย โปรดักอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ประการแรก ในด้านการเพิ่มยอดขาย 5% เมื่อเทียบกับก่อนนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ พบว่าบริษัทฯ สามารถเพิ่มยอดขายได้ 13.5 % ประการที่สองในด้านการขยายตลาดในประเทศไม่ต่ำกว่า 5% ของยอดขายต่างประเทศ ผลการศึกษาไม่สามารถสรุปได้ เนื่องจากบริษัทฯ ยังไม่มีการรวบรวมสรุปผลข้อมูลในขณะนี้ ประการที่สามในด้านการรักษาลูกค้าเดิมให้ได้ 100% บริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายนี้ แม้ว่าบริษัทฯ จะเคยรักษาลูกค้าไว้ไม่ได้ 1 รายในปี 2544 ก็ตาม ประการที่สี่ในด้านการลดการสูญเสียให้เหลือเพียง 5% จากกระบวนการออกไปสั่งการผลิต บริษัทฯ สามารถลดลงเหลือเพียง 3.5% ประการสุดท้ายในด้านการหาลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น 5 รายต่อปี ผลการศึกษาพบว่าบริษัทฯ บรรลุเป้าหมายนี้ โดยสามารถหาลูกค้ารายใหม่ได้ 6 ราย

อีกส่วนหนึ่งของการการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ จะต้องดำเนินการตามหลักการ ที่ถูกต้องของระบบ ISO 9001 : 2000 การศึกษาได้กล่าวถึงผลสำเร็จที่บริษัทฯ ได้รับจากทุกหลักการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านองค์การที่เน้นลูกค้า ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้าน การดำเนินการเป็นกระบวนการ ด้านความเป็นระบบในการบริหาร ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจ และด้านสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของ ผลประโยชน์ที่เสมอภาค



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Achievement of Implementing ISO 9001 : 2000 for a Sales Department : A Case Study of Thai Product International Company Limited Bangkok
<b>Author</b>	Mrs. Patamaporn Thepwiwatjit
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Lecturer Pichayalak Pichayakul

### ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the achievement of ISO9001:2000 system implementation in the sales department of Thai Product International Company Limited, Bangkok. The data was gathered by in-depth interviewing of 18 company's executives.

The company had set five company goals to represent the achievement of ISO9001:2000 system implementation in the sales department of Thai Product International Company Limited. First, to raise sales volume by 5% compared to sales volume before implementation the ISO9001:2000 system. It was found out that the company could raise sale volume by 13.5 %. Second, to expand domestic market to be 5% of international market, the result could not be concluded at this point since the company has not finished gathering the data. Third, to maintain 100% of current customer, the company could reach this goal although it had been lost 1 customer in year 2001. Forth, to decrease waste by 5% from working process, the company could decrease to 3.5%. Last, to increase new customers by 5 per year. The result was the company could reach this goal by getting 6 new customers.

Another point of view of the achievement of ISO9001:2000 system implementation was the correctness in ISO9001:2000 system principles implementation. The study revealed that the company has success in every principle including customer focus, leadership, involvement of employees, process approach, system approach of management, continuous improvement, factual approach to decision making and mutually beneficial supplier relationship.