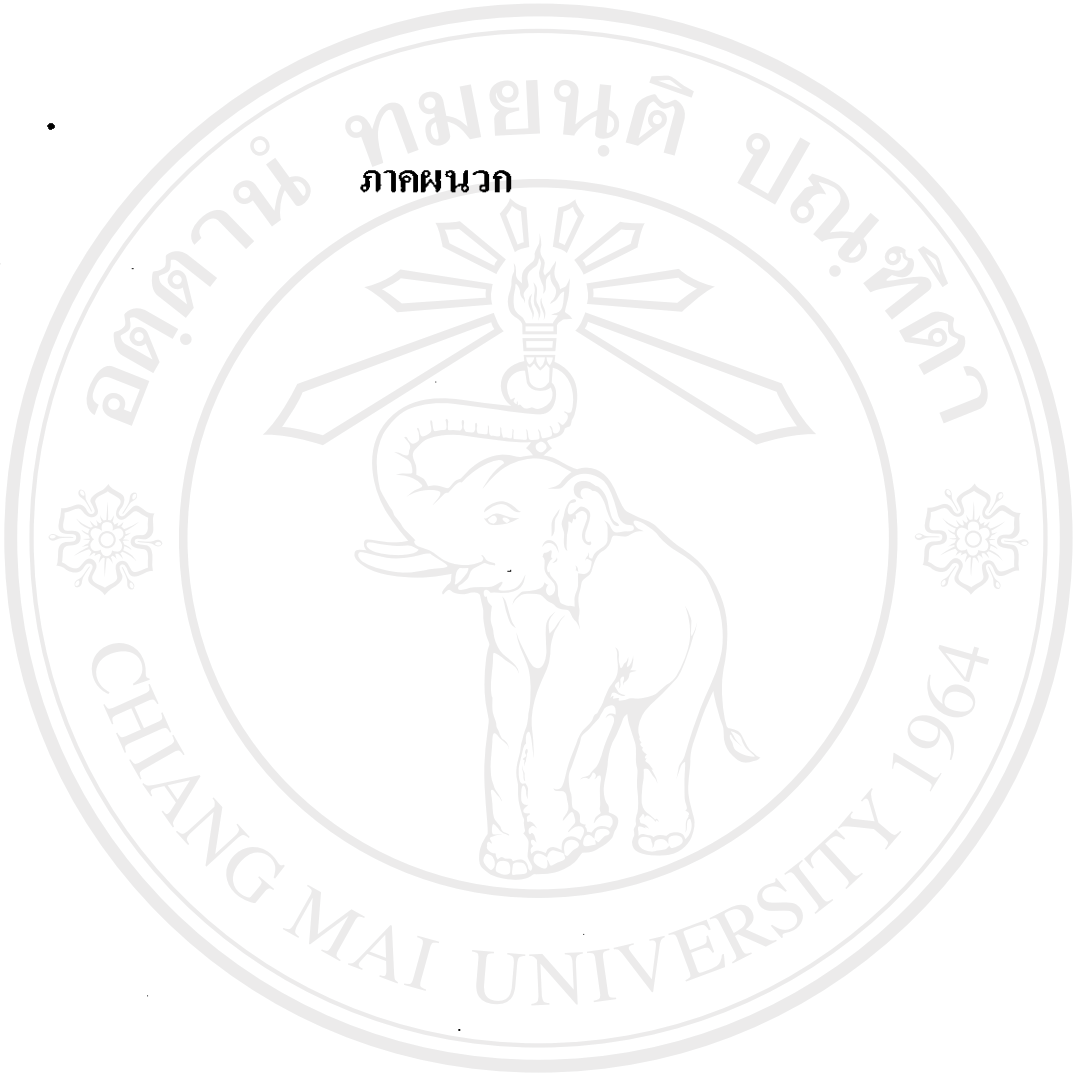
# ภาคผนวก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

## ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

### ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

**<u>คำชี้แจง</u>**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 โดยผลการศึกษาครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดควบคู่ไปกับนโยบายและวัตถุประสงค์ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อการทำงานด้วยประการใดๆ การเสนอผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวนงนุช ขัดเรือนมูล
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร)

**<u>คำชี้แจง</u>**

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตาฐานสากล ISO 9001:2000

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศ**

[ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง

**2. อายุ**

[ ] 1. 20 – 24 ปี [ ] 2. 25-29 ปี [ ] 3. 30-34 ปี

[ ] 4. 35-39 ปี [ ] 5. 40-44 ปี [ ] 6. 45-49 ปี

[ ] 7. 50 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษาสูงสุด**

[ ] 1. มัธยมศึกษาตอนต้น [ ] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

[ ] 3. ปวส. หรืออนุปริญญา [ ] 4. ปริญญาตรี

[ ] 5. ปริญญาโท [ ] 6. ปริญญาเอก

[ ] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**4. อายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ)**

[ ] 1. ต่ำกว่า 1 ปี [ ] 2. 1 – 5 ปี

[ ] 3. 6 – 10 ปี [ ] 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

**5. ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน**

[ ] 1. ระดับหัวหน้ากอง [ ] 2. ระดับหัวหน้าแผนก

[ ] 3. ระดับหัวหน้าหมวด [ ] 4. ระดับปฏิบัติการ

**6. ท่านเคยได้รับการอบรม/สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 กี่ครั้ง**

[ ] 1. 1 ครั้ง [ ] 2. 2 ครั้ง [ ] 3. 3 ครั้ง

[ ] 4. มากกว่า 3 ครั้ง [ ] 5. ไม่เคย [ ] 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**<u>ส่วนที่ 2</u> ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000**

**ส่วนที่ 2.1 ความรู้ ความเข้าใจ**

คำชี้แจง กากบาทเครื่องหมายถูก หน้าข้อที่ถูก กากบาทเครื่องหมายผิด หน้าข้อที่ผิด

| | |
|---|---|
| ( ) | 1. ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ |
| ( ) | 2. ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่<br>2.1) ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems)<br>2.2) ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)<br>2.3) การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management)<br>2.4) การผลิต และ/หรือการบริการ (Product Realization)<br>2.5) การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis and Improvement) |
| ( ) | 3. หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน |
| ( ) | 4. ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร |
| ( ) | 5. บุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วม |
| ( ) | 6. การบริหารเชิงกระบวนการ ไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ |
| ( ) | 7. การปรับปรุงข้อกำหนด ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติไม่ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อการทำงาน |
| ( ) | 8. การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร |
| ( ) | 9. องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย |
| ( ) | 10. การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุ ทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 2.2 พฤติกรรม**

1. ภายหลังการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

   ก. ใช่

   ข. ไม่ใช่

   ค. ไม่แน่ใจ

2. การให้บริการกับลูกค้า / ผู้รับบริการ ท่านปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนดด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า / ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ / การบริการ ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า / ผู้รับบริการ

   ก. ทุกครั้ง

   ข. บางครั้ง

   ค. ไม่เคย

3. ก่อน – หลังการทำงาน ท่านทำการบันทึกรายละเอียดงานลงในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของการดำเนินการในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

   ก. ทุกครั้ง

   ข. บางครั้ง

   ค. ไม่เคย

4. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้

   ก. ทุกครั้ง

   ข. บางครั้ง

   ค. ไม่เคย

5. ท่านให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง

   ก. ทุกครั้ง

   ข. บางครั้ง

   ค. ไม่เคย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 2.3 ทัศนคติ**

**คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านตรงกับความคิดเห็นของท่าน**

**คำอธิบาย 5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย 1 น้อยที่สุด**

| รายละเอียด | ระดับ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **หลักการที่ 1 การมุ่งเน้นลูกค้า** | | | | | |
| 1. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่าน | | | | | |
| 2. ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับหลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า ซึ่งท่านจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดีก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้าของท่าน | | | | | |
| 3. ท่านคิดว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้ามีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่านเพียงใด | | | | | |
| 4. ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดจนการสร้างความสมดุลในหมู่ลูกค้า | | | | | |
| 5. การสำรวจหรือตรวจวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่ดำเนินการอยู่ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในหน่วยงานของท่านมีความจำเป็นเพียงใด | | | | | |
| 6. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่านเป็นการเพิ่มภาระการทำงาน | | | | | |
| 7. ท่านเห็นว่าการควบคุมเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทำให้การทำงานยุ่งยากและไม่ได้ประโยชน์อะไรเกิดขึ้น | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| รายละเอียด | ระดับ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ** | | | | | |
| 1. ท่านเห็นด้วยเพียงใดที่ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำความเข้าใจและชี้แจงนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย | | | | | |
| 2. มีความจำเป็นมากน้อยเพียงใดที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง | | | | | |
| 3. ท่านมั่นใจมากน้อยเพียงใดว่าผู้บริหารสามารถจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นและสร้างสภาวะแวดล้อมให้ทุกคนมีส่วนร่วม และเพียงพอในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน | | | | | |
| 4. ท่านเห็นด้วยเพียงใดที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน โดยให้การศึกษา ฝึกอบรมและการสอนงานแก่พนักงาน ตลอดจนให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจในแนวทางปฏิบัติงานของพนักงาน | | | | | |
| 5. ท่านเห็นด้วยเพียงใดที่ผู้บริหารมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชนโดยรอบและสังคม | | | | | |
| **หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน** | | | | | |
| 1. ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่าหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และท่านเองให้การยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดที่ได้รับมอบหมาย | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าหน่วยงานเสาะแสวงหาโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นและเสาะแสวงหาโอกาสที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ให้กับพนักงานมากน้อยเพียงใด | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| รายละเอียด | ระดับ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. ท่านคิดว่าท่านได้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสรเสรีให้แก่กลุ่มและทีมงานของท่านเองมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าหน่วยงานสนับสนุนพนักงานทุกคนให้มีส่วนร่วมในความคิดสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า | | | | | |
| 5. ท่านมีความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และท่านมีความพึงพอใจในงานที่ทำมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| **หลักการที่ 4 การบริหารเชิงกระบวนการ**<br>1. ท่านคิดว่าหน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าหน่วยงานได้มีการกำหนดการเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจนทุกส่วนงาน | | | | | |
| 3. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดที่หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ | | | | | |
| 4. ท่านมั่นใจมากน้อยเพียงใดว่า หน่วยงานได้พิจารณาขั้นตอนที่เป็นกระบวนการ กิจกรรมเชื่อมโยงกัน การควบคุมการวัดความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ข่าวสารข้อมูล วัสดุและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อบรรลุผลที่ต้องการ | | | | | |
| 5. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ | | | | | |
| **หลักการที่ 5 การบริหารเป็นระบบ**<br>1. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าการกำหนดกระบวนการและวางโครงสร้างของกระบวนการไว้อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด | | | | | |
| 2. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่หน่วยงานของท่านมีการบริหารกระบวนการโดยการปรับและรวมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| รายละเอียด | ระดับ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารและทำความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วม และลดอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน | | | | | |
| 4. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดที่หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวิธีดำเนินการในแต่ละกิจกรรมอย่างเป็นระบบและง่ายต่อการทำความเข้าใจ | | | | | |
| 5. ท่านมีความต้องการให้หน่วยงานของท่านมีการบริหารด้านการเฝ้าติดตามตรวจวัดและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด | | | | | |
| **หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**<br>1. ท่านมีความต้องการมากน้อยเพียงใดที่จะให้หน่วยงานของท่านทำการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่องและให้การยอมรับ ชื่นชมผลการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 2. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดที่หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานทุกคนขององค์กรได้รับการศึกษา การฝึกอบรมที่เหมาะสมเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วงจร PDCA วิธีการแก้ปัญหา QCC STORY, KAIZEN การปรับรื้อระบบนวัตกรรม กระบวนการอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 3. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดที่จะให้พนักงานทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบ และมีการตรวจติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุพื้นที่บริเวณที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดขององค์กร | | | | | |
| 4. ท่านมั่นใจเพียงใดว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อย ๆ | | | | | |
| | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| รายละเอียด | ระดับ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นมากน้อยเพียงใดที่หน่วยงานของท่านได้สร้างความเข้าใจ การรับรู้และการยอมรับว่าการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ นั้น เป็นความจำเป็นขององค์กรต้องดำเนินการให้กับพนักงานได้รับทราบ | | | | | |
| **หลักการที่ 7 การตัดสินจากข้อมูลที่เป็นจริง** | | | | | |
| 1. ท่านเห็นด้วยเพียงใดที่หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 2. ท่านมั่นใจเพียงใดว่าหน่วยงานมีข้อมูลและข่าวสารที่มีความแม่นยำเชื่อถือได้ มีความเพียงพอ และสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 3. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่าหน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น | | | | | |
| 4. ท่านมั่นใจเพียงใดว่าหน่วยงานมีการตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยากับประสบการณ์และสัญชาตญาณ | | | | | |
| 5. ท่านมั่นใจมากน้อยเพียงใดที่หน่วยงานของท่านทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการและเทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม และเห็นคุณค่าของการนำข้อมูลที่เชื่อถือได้ไปใช้ในการตัดสินใจ | | | | | |
| **หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วม** | | | | | |
| 1. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการเพื่อก่อประโยชน์ต่อองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด | | | | | |
| 2. ท่านมั่นใจเพียงใดว่าหน่วยงานมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผยกระจ่างชัดระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบโดยเฉพาะข้อตกลงต่าง ๆ ที่กระทำร่วมกัน | | | | | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

| รายละเอียด | ระดับ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใดที่หน่วยงานร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าร่วมกันและเพิ่มขีดความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 4. ท่านเห็นด้วยเพียงใดที่หน่วยงานสร้างการยอมรับร่วมกันเรื่องการปรับปรุง การดำเนินงานของผู้ส่งมอบเพื่อทำให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย | | | | | |
| 5. ท่านมั่นใจมากน้อยเพียงใดว่าหน่วยงานได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันและใช้ข่าวสารข้อมูลและแผนงานร่วมกัน | | | | | |

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

# ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

**การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**

**บันทึก**

| | |
|---|---|
| จาก พช.6 | เรียน ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ (QMR : Maintenance) |
| เรื่อง ขออนุมัติจัดทำการวิจัย เรื่อง ทัศนคติของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบงานบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 | |
| วันที่ 26 เมษายน 2548 | |

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวนงนุช ชัดเรือนมูล ขณะนี้ได้ทำการศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยในหลักสูตรดังกล่าว นักศึกษาต้องจัดทำงานวิจัยชุดวิทยานิพนธ์ หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ดิฉันจึงขออนุมัติจัดทำการวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ทั้งนี้เพื่อจักได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย เรียนเสนอผู้บริหาร รับทราบถึงทัศนคติของพนักงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของพนักงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ขององค์การอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวนงนุช ชัดเรือนมูล)

การพิจารณา

☑ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

ความเห็นเพิ่มเติม .....

.....

ลงนาม .....

(นายอภิรักษ์ จงอภิรัตนกุล)

ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพการให้บริการบำรุงรักษา
และซ่อมแซมเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ
(QMR : Maintenance)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

# ประวัติผู้เขียน

| | | |
|---|---|---|
| ชื่อ | นางสาวนงนุช ขัดเรือนมูล | |
| วัน เดือน ปีเกิด | 4 ธันวาคม 2510 | |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาประกาศวิชาชีพชั้นสูง การบัญชี โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี ปีการศึกษา 2530<br>ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปีการศึกษา 2536 | |
| ประวัติการทำงาน | พ.ศ. 2532 – 2536 | ตำแหน่ง พนักงานวิชาชีพ ปฏิบัติงาน กองบำรุงรักษาเครื่องจักรกลเหมืองแม่เมาะ ฝ่ายปฏิบัติการเหมือง จังหวัดลำปาง |
| | พ.ศ. 2536 – 2541 | ปฏิบัติงาน แผนกบำรุงรักษาไฟฟ้าระบบขนส่งวัสดุ กองบำรุงรักษาไฟฟ้า ฝ่ายการผลิตเหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง |
| | พ.ศ. 2541 – 2546 | ปฏิบัติงาน แผนกบำรุงรักษาเครื่องจักร ตีนตะขาบ กองบำรุงรักษาเครื่องจักรกล ฝ่ายการผลิตเหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง |
| | พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน | ปฏิบัติงานกองบริการกลาง ฝ่ายวางแผนและบริหารเหมืองแม่เมาะ จังหวัดลำปาง |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved