



การปรับปรุงแบบฟอร์มใบประเมินซัพพลายเออร์
กรณีศึกษา บริษัท แมนูแฟกเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราพิด แอนด์ ออพติมอล จำกัด
IMPROVEMENT OF SUPPLIER ELALUATION FORM
CASE STUDY MANUFACTURE OVERHAUL RAPID
AND OPTIMAL Co.,Ltd.

นาย โชติพัฒน์ วณิชนันท์

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม
คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

การปรับปรุงแบบฟอร์มใบประเมินซัพพลายเออร์
กรณีศึกษา บริษัท แมนูแฟลเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราพิด แอนด์ ออพติมอล จำกัด

Improvement of supplier evaluation forms
CASE STUDY MANUFACTURE OVERHAUL RAPID
AND OPTIMAL Co.,Ltd.

นาย โชติพัฒน์ วณิชนันท์วัฒน์

โครงงานสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2558

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการสอบ
(อาจารย์ ก้องเกียรติ วีระอาชากุล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ปาลิรัฐ เลขะวัฒนะ)

.....ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา
(อาจารย์ อลงกรณ์ ประกฤตพิงศ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ชื่อโครงการ	การปรับปรุงแบบฟอร์มใบประเมินซัพพลายเออร์ ให้ดีขึ้น Improvement supplier evaluation forms
ผู้เขียน	นาย โชติพัฒน์ วนิชนันท์วัฒน์
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปาลีรัฐ เลชะวัฒนะ
พนักงานที่ปรึกษา	นาย สิววงศ์ โมยิตศรวณีย์
ชื่อบริษัท	บริษัท แมนูแฟกเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราฟิด แอนด์ ออตพิมอล จำกัด
ประเภทธุรกิจ/สินค้า	ออกแบบอุปกรณ์จับยึด จิ๊ก ฟิกเจอร์ งานพาท ผลิตเครื่องจักรอัตโนมัติ ละครับซ่อมเครื่องจักร

บทสรุป

จากการศึกษาที่บริษัทแมนูแฟกเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราฟิด แอนด์ ออตพิมอล จำกัด ในแผนกธุรการ โดยได้รับผิดชอบคอยติดต่อประสานงานแก่พนักงานภายในองค์กรซึ่งปัญหาที่พบคือ สินค้าจากซัพพลายเออร์มีคุณภาพไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ต้องเสียเวลาในการส่งคืนสินค้ากลับ จึงได้คิดทำการปรับปรุงแบบฟอร์มใบการประเมินซัพพลายเออร์ที่จะช่วยให้สามารถคัดเลือกได้ตรงต่อสถานการณ์ และทำคู่มือที่ใช้ในการทำแบบฟอร์มการประเมินซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากฟอร์มการประเมินของบริษัท หนังสือ และ อินเทอร์เน็ต แล้วจึงลงมือทำการปรับปรุงแบบฟอร์มใบการประเมินให้ตรงต่อความต้องการ

จากการปรับปรุงแบบฟอร์มใบการประเมินซัพพลายเออร์ ซึ่งพบว่าพนักงานสามารถนำไปใช้และแยกซัพพลายเออร์ให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ในปัจจุบันได้ ซึ่งการใช้แบบฟอร์มง่ายและสะดวกต่อการประเมินตรงต่อความต้องการของบริษัท

Project's name	Improvement supplier evaluation forms Case Study Manufacture Overhaul Rapid and Optimal Co.,LTD
Writer	Mr.Chotiphat Wanichnanthiwat
Faculty	Faculty of Business, Industrial Managent Program
Faculty Advisor	Dr.Paleerat lekawatana
Jop Supervisor	Mr.Siwawong Kositsornvanee
Company's name	Manufacture Overhaul Rapid and Optimal Co.,LTD
Business Type / Product	Design Jigs and fixture, Manufacture automation machine, Maintenance Machinery

Summary

Based on my training at Manufacture overhaul rapid and optimal company limited, in administration department. I had responsibility in coordinating with staff. I found that the company's problem is the quality of products from supplier, which is lower than customers expectation. Thus, they send the products back to the company. From this reason, I suggested the company to revise a supplier evaluation form in order to get the suppliers to make the products as customers require. I also prepared a manual which shows how to use the supplier evaluation form by collecting the data from the company's original evaluation form, text book and internet

From the revised supplier evaluation form, we found the company can choose a supplier to suit with the customer product requirement and also the revised form is easy to use.

กิตติกรรมประกาศ

การฝึกงานที่บริษัท แมนูแฟคเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราฟิด แอนด์ ออฟติมอล จำกัด ฝ่ายธุรการ
เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ดร.ปาลิรัฐ เลขะวัฒนะ ซึ่งได้กรุณาให้
คำปรึกษาแนะนำวิธีการและเสียสละเวลาอันมีค่าแก้ไขข้อบกพร่องของเนื้อหาด้วยความเอาใจใส่
อย่างยิ่ง นักศึกษาปฏิบัติงานขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ
บิดา มารดา ผู้ให้การสนับสนุนนักศึกษาให้ทำงานประสบความสำเร็จ และขอขอบพระคุณ
Mr.Tetsuya Moro ประธานบริษัท ผู้รับนักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติงานและ นายสิวงส์ โฉมิตสรวิชัย (ที่
เลี้ยงในขณะที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน) และรวมถึงพี่ๆที่บริษัทฯ ที่คอยช่วยแนะนำการทำงานตลอด
มา

นายโชติพัฒน์ วณิชนันท์วัฒน

นักศึกษาสาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2559

TNI

สารบัญ

หน้า

บทสรุป	ก
Summary	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ช
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร	2
1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร	4
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	5
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	7
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	7
1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	7
1.8 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ	8
1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงานหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย	8
1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	9
2.1 นิยามของการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์	9
2.2 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน	10
2.3 การออกแบบฟอร์มการประเมิน	10
2.4 ทฤษฎีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen)	11

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.5 ลักษณะของเกณฑ์	12
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
3. แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	20
3.1 แผนงานปฏิบัติงาน	20
3.2 รายละเอียดโครงการ	20
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	22
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ	23
4.1 ผลการดำเนินงาน	23
4.2 ผลการตรวจสอบแบบฟอร์มใหม่	31
4.3 ผลการนำไปใช้	31
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	38
เอกสารอ้างอิง	39
ประวัติผู้จัดทำโครงการ	40

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

3.1 แผนการปฏิบัติงาน

20

4.1 ตารางเกณฑ์การประเมิน

28



สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนที่ของสถานประกอบการ	1
1.2 เครื่องจักร	3
1.3 เครื่องจับยึด	3
1.4 ตรวจสินค้า	5
1.5 ประกอบตู้	5
1.6 ประกอบราว, เติง	6
1.7 ลบข้อมูลบนแฟ้ม	6
1.8 แปลคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่น	6
2.1 แนวคิด kaizen	12
2.2 โมเดลภูเขาห้าแห่ง	19
4.1 ฟอรัมการประเมินใหม่ (หน้า)	26
4.2 ฟอรัมการประเมินใหม่ (หลัง)	27
4.3 การเขียนฟอรัมการประเมิน	28
4.4 การลงน้ำหนักฟอรัมการประเมิน	28
4.5 การลงคะแนนและรวมคะแนน	29
4.6 เขียนข้อเสนอแนะ	30
4.7 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด แอลเอสพี (หน้า)	32
4.8 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด แอลเอสพี (หลัง)	33
4.9 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พรินซ์ (หน้า)	34
4.10 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พรินซ์ (หลัง)	35
4.11 ใบประเมินบริษัท เอเชีย แมคคานิกส์ พาร์ต จำกัด (หน้า)	36
4.10 ใบประเมินบริษัท เอเชีย แมคคานิกส์ พาร์ต จำกัด (หลัง)	37

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อบริษัท : Manufacture Overhaul Rapid and Optimal Co. Ltd.
ชื่อย่อ : MORO
สถานที่ตั้ง : 5/20 ซอย ศรีนครินทร์ 46/1 (ปราโมทย์), ถนน ศรีนครินทร์ แขวง
หนองบอนเขต ประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
โทรศัพท์ / Fax : 02-115-8838
อีเมล : info@moro.co.th



ภาพที่ 1.1 แผนที่ของสถานประกอบการ

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท แมนูแฟคเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราพิค แอนด์ ออฟติมอล จำกัด ประกอบกิจการ ขายปลีก ขายส่ง เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์นำจับชิ้นงาน อุปกรณ์นำเจาะชิ้นงาน และอุปกรณ์ทุกชนิดที่เกี่ยวข้อง ให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษาและออกแบบเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์นำจับชิ้นงาน อุปกรณ์ทุกชนิด ซึ่งบริษัทมีบริการหลักดังนี้

1.2.1 ออกแบบ และผลิตอุปกรณ์จับยึด

ออกแบบ และผลิต อุปกรณ์จับยึดที่ใช้ในการผลิต, งานประกอบ งานตรวจสอบ ชิ้นงาน และอื่นๆ โดยอุปกรณ์จับยึดที่ผลิตจะมีความแม่นยำสูง

1.2.2 ปรับปรุงพื้นที่การทำงาน และสายการผลิต

ออกแบบการผลิตทั้งระบบอัตโนมัติ หรือกึ่งอัตโนมัติ และปรับปรุงพื้นที่ในการทำงาน รวมถึงสายการผลิตได้อย่างสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น เพื่อให้สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างต่อเนื่อง โดยที่คุณภาพชิ้นงานสูงขึ้นแต่ค่าใช้จ่ายลดลง

1.2.3 ส่งเสริมความรู้ในการผลิต

ให้คำแนะนำการผลิตแบบ “Kaizen” (ปรับปรุงวิธีการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น) เพื่อให้กระบวนการผลิตของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น ของเสียลดลง ทำให้นักงานทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และฝึกอบรมเกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะทาง, มารยาทการทำงาน, ชื่ออุปกรณ์และการใช้งานให้ถูกวิธี

1.2.4 ออกแบบ และผลิตเครื่องจักรตามความต้องการของลูกค้า

ผลิตเครื่องจักรต้นแบบรูปแบบใหม่ๆ เพื่อการผลิต และตรวจสอบในอุตสาหกรรมต่างๆ จากการใช้เทคนิคในการออกแบบ บริษัทเราได้ผลิตเครื่องจักรในประเทศไทยที่มีคุณภาพ เทียบเท่าที่ผลิตในประเทศญี่ปุ่น

1.2.5 ซ่อมบำรุงเครื่องจักร

บริการตรวจสอบเครื่องจักรเพื่อประเมินคุณภาพของเครื่องจักร และทำการซ่อมบำรุงประจำเดือน ประจำปี



ภาพที่ 1.2 เครื่องจักร



ภาพที่ 1.3 เครื่องจับยึด

1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

แผนผังองค์กร

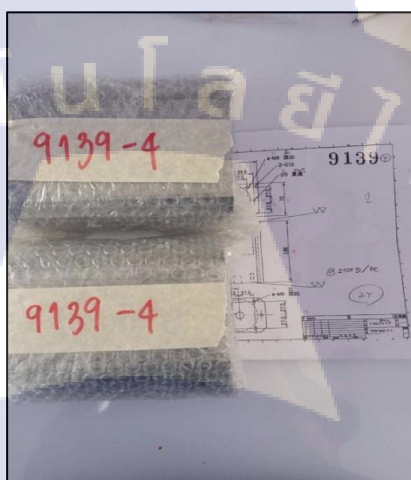


1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน

แผนก : Administration

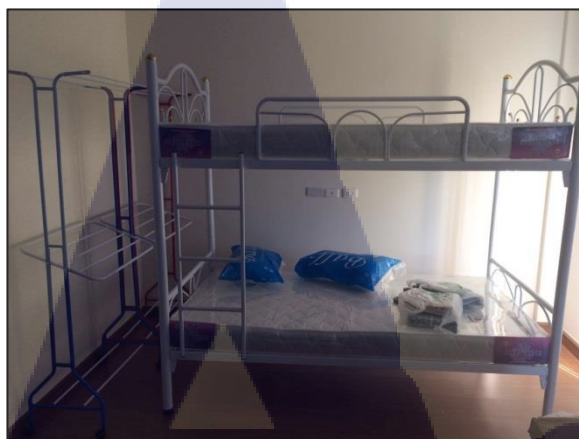
หน้าที่รับผิดชอบ : แปลคำศัพท์ภาษาไทยญี่ปุ่นในไฟล์ PowerPoint, โทรหาลูกค้า, แปลเอกสาร, ล้างรถ, ทำกับข้าว ล้างจาน, ตรวจสอบสินค้า, ลบตัวอักษรบนแฟ้ม, ประกอบเตียง ตู้ ราว, กวาดพื้น, ล้างห้องน้ำ



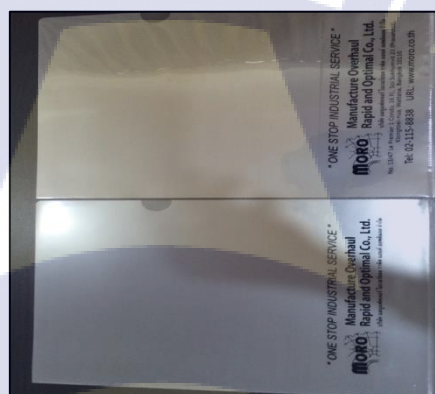
ภาพที่ 1.4 ตรวจสอบสินค้า



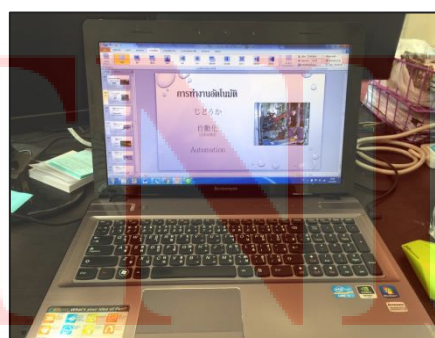
ภาพที่ 1.5 ประกอบตู้



ภาพที่ 1.6 ประกอบ ราว, เติง



ภาพที่ 1.7 ลบข้อความบนแพ้ม



ภาพที่ 1.8 แปลคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่น

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

สิวงค์ โฆษิตสรณีย์

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายขาย

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2558 ถึง 26 กุมภาพันธ์ 2559

1.7 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ต้องสามารถทำได้ตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ สินค้าได้มาตรฐานและมีคุณภาพ อีกทั้งลูกค้ายังมีความคาดหวังที่สูงขึ้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นแรงขับเคลื่อนของบริษัทต่างๆ ต้องพยายามค้นหาแนวทางในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนตลอดจนเป็นหลักประกันในความอยู่รอดของบริษัท ซึ่งหลายๆบริษัทได้นำเอาหลักการบริหารโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ผลเป็นอย่างดี ซึ่งการบริหารโซ่อุปทานนั้นเป็นการรวมกิจการต่างๆ ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ (Raw Material) แล้วนำมาแปรรูปหรือผลิต (Manufacturing) ให้กลายเป็นสินค้าสำเร็จรูป (Finish Goods) ตามที่ต้องการและนำจัดส่งให้กับลูกค้า (Customers) (Heizer และ Render, 2001) มีนักวิชาการหลายท่านแสดงความเห็นว่าหลักสำคัญทางโซ่อุปทานนั้นคือ วางแผน (Plan) การจัดซื้อจัดหา (Source) และการจัดส่ง (Delivery)

การประเมินผู้ขาย (supplier) ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการจัดซื้อจัดหา และเป็นส่วนหนึ่งในโซ่อุปทาน ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีปัจจัยและข้อจำกัดหลายประการที่มีผลต่อการประเมินผู้ขาย (supplier) เนื่องจากต้องตัดสินใจด้วยความเที่ยงตรงและไม่ใช้ความรู้สึกส่วนบุคคลในการประเมิน เพื่อให้การตัดสินใจตรงเป้าหมายเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นมาตรฐาน การประเมินผู้ขาย (supplier) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานของผู้ขาย (supplier) ว่าเป็นที่น่าพอใจหรือมีจุดบกพร่องใดที่ควรทำการแก้ไขปรับปรุง เพื่อช่วยป้องกันความผิดพลาดและผลเสียที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจทำให้สูญเสียต้นทุน เวลา และขีดความสามารถในการ

แข่งขันทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการการประเมินผู้ขาย (Supplier) ซึ่งบริษัทได้ใช้ฟอร์มการประเมินในการประเมินซัพพลายเออร์ เพื่อที่จะช่วยคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งฟอร์มการประเมินของบริษัทเป็นการประเมินด้านกำลังการผลิตเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ซึ่งในระบบการจัดซื้อในอนาคตลักษณะการประเมินซัพพลายเออร์ของบริษัท ควรจะครอบคลุมทั้งในด้าน ความสามารถในการผลิตสินค้า การจัดการขนส่ง คุณภาพของสินค้า ราคาของสินค้า การบริการก่อน-หลัง สินค้าที่สามารถผลิตได้ จำนวนเครื่องจักร เป็นต้น และสามารถเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมแก่ลูกค้าได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้มีโอกาสเพิ่มยอดขาย รายได้แก่บริษัท เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจสามารถสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว อีกทั้งยังสามารถลดปัญหาการเพิ่มค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่าการเลือกซัพพลายเออร์ที่สินค้ามีคุณภาพมากดีมาจะมีต้นทุนที่สูงซึ่ง และการเลือกซัพพลายเออร์ที่มีราคาถูกก็จะมีคุณภาพต่ำตามไปด้วย และการที่ซัพพลายเออร์ส่งสินค้าไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ทำให้แผนที่วางไว้คลาดเคลื่อนซึ่งเป็นผลทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงต้องใช้ฟอร์มการประเมินซัพพลายเออร์เพื่อเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมแก่สถานการณ์ปัจจุบัน

1.8 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโครงการ

เพื่อปรับปรุงแบบฟอร์มใบประเมินซัพพลายเออร์ให้ดีขึ้น

1.9 ผลที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติงานหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

สามารถคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมกับงานและสถานการณ์ปัจจุบัน

1.10 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.10.1 ซัพพลายเออร์ (Supplier) หมายถึง ผู้จัดจำหน่าย

1.10.2 กระบวนการ Supply Chain Management หรือ SCM เป็นกระบวนการของการบริหารทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การนำเข้าวัตถุดิบสู่กระบวนการผลิต กระบวนการสั่งซื้อ จนกระทั่งส่งสินค้าถึงมือลูกค้าให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ในการดำเนินโครงการสหกิจครั้งนี้ ได้ศึกษาทฤษฎี เทคโนโลยีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1.นิยามของการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์
- 2.การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน
- 3.การออกแบบฟอร์มการประเมิน
- 4.การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (KAIZEN)
- 5.ลักษณะเกณฑ์
- 6.บทวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 นิยามของการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์

การประเมิน (Evaluation) หมายถึง การนำเอาข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการวัดรวมกับการใช้วิจารณญาณของผู้ประเมินมาใช้ในการตัดสินใจ โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เพื่อให้ได้ผลเป็นอย่างไรอย่างหนึ่ง

การคัดเลือกซัพพลายเออร์ คือ กระบวนการที่องค์กรใช้เครื่องมือต่างๆ มาดำเนินการพิจารณาคัดเลือกซัพพลายเออร์จำนวนมากให้ตรงตามจำนวนที่องค์กรต้องการ ฉะนั้นการคัดเลือกจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน

ทั้งนี้การประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์ ทำไปเพื่อให้เราสามารถควบคุมแผนการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้สินค้าตรงต่อความต้องการของลูกค้า มีคุณภาพแล้วราคาที่เหมาะสม

ประโยชน์ในการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์

การประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์ เพื่อที่บริษัทจะสามารถคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมกับสินค้าและมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับซัพพลายเออร์ได้ [1]

2.2 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

เป็นขั้นตอนแรกของการคัดเลือกผู้ขาย โดยเกี่ยวข้องกับการค้นหาและประเมินว่า ผู้ขายแต่ละรายมีศักยภาพมากน้อยเพียงใดในขั้นตอนนี้จะมีการประเมินโดยใช้เกณฑ์ต่างๆเข้ามาพิจารณา มีคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน

- | | |
|---|----------------|
| 5 | ดีเยี่ยม |
| 4 | ดี |
| 3 | ปานกลาง |
| 2 | ต้องปรับปรุง |
| 1 | ไม่เป็นที่พอใจ |

2.3 การออกแบบฟอร์มการประเมิน

การประเมินเป็นชุดกิจกรรม (Set) ของการดำเนินการเพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ ที่ต้องการ ประเมิน ได้แก่ องค์กร นโยบาย โครงการ กิจกรรม เป็นต้น สิ่งที่คุณประเมินต้องการคือ สารสนเทศที่เป็น ประโยชน์ (useful information) เกี่ยวกับเป้าหมาย ความคาดหวัง ผลที่เกิดขึ้น และผลกระทบที่ตามมา การที่คุณประเมินจะได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการออกแบบการ ประเมินที่เหมาะสมและถูกต้อง เนื่องจากออกแบบการประเมินเป็นขั้นตอนที่เชื่อมโยงจากประเด็นการ ประเมินไปสู่วิธีการประเมิน การออกแบบการประเมินจึงเป็นการกำหนดชนิด รูปแบบ ขอบเขต มาตรฐาน และแนวทางการประเมิน การออกแบบการประเมินเป็นการวางแผนการทำงานเกี่ยวกับการประเมิน เพื่อให้ได้ผลการ ประเมินที่ตอบประเด็นปัญหาในการประเมิน อีกทั้งเป็นการจัดสรรการใช้ทรัพยากรและกำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด1. เกณฑ์ที่ควรพิจารณาในการออกแบบการประเมิน เช่นเดียวกับการออกแบบการวิจัย การออกแบบการประเมินที่ดีจึงต้องคำนึงเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ความตรงภายใน (Internal Validity) หมายถึง ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของตัวแปรตามเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษา ในกรณีนี้คือการเปลี่ยนแปลงหรือผลที่เกิดขึ้นจากโครงการ เป็นผลมาจากองค์กรและการดำเนินโครงการที่ต้องการประเมินนั่นเอง ทำให้ผู้ประเมิน ต้องควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนและตัวแปรสอดแทรกที่มีผลต่อตัวแปรตามให้ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยัง ต้องมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย และสรุปผลที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จึงจะทำให้ งานประเมินมีความตรงภายใน

ความตรงภายนอก (External Validity) หมายถึง ลักษณะของการสรุปผลไปยัง กลุ่มเป้าหมายได้ การที่ผู้ประเมินสามารถสรุปผลการประเมินไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องครบ คลุมพื้นที่เป้าหมายของโครงการได้ แสดงว่าการประเมินมีความตรงภายนอก แต่ความตรงภายนอกของการ ประเมินจะต่างจากความตรงภายนอกของการวิจัยตรงที่ไม่สามารถสรุปอ้างอิงไปยังโครงการ อื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ ทั้งนี้เพราะแต่ละ โครงการจะมีบริบทและความสำคัญของโครงการ แตกต่างกันไปความเป็นไปได้ในการประเมิน หมายถึง การออกแบบการประเมิน จะต้องคำนึงถึงเวลาและสถานการณ์ที่จะทำการประเมินตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ หรือกำลังคน สิ่ง สำคัญอีกข้อคือ ผลการประเมินต้องทันเวลาที่จะนำผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจ

2.4 ทฤษฎีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen)

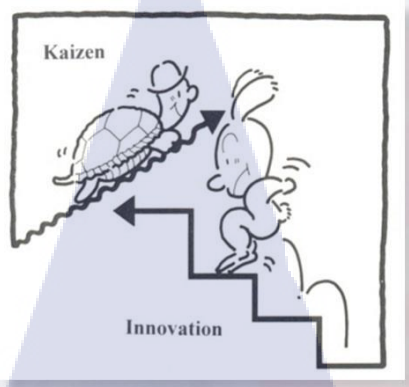
ไคเซนเป็นเทคนิควิธีอันหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร คำว่า “Kaizen” เป็นศัพท์ภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งหากแยกความหมายตามพยางค์แล้วจะแยกได้ 2 คำ คือ

“Kai” แปลว่า การเปลี่ยนแปลง (change)

“Zen” แปลว่า ดี (good)

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีก็คือการปรับปรุงนั่นเอง ซึ่งโดยหลักการแล้วเป็นการปรับปรุงงานโดยการทำงานให้น้อยลง ไคเซนเป็นเทคนิควิธีในการปรับปรุงงานโดยมุ่งเน้นที่จะลดขั้นตอนในการทำงานลง เพื่อให้ได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นและมุ่งปรับปรุงในทุกๆ ด้านขององค์กรเพื่อยกระดับชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นตลอดเวลา



ภาพที่ 2.1 แนวคิด kaizen

2.4.1 หลักในการเริ่มต้นแนวคิดไคเซน (Kaizen)

2.4.1.1 ความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นประโยชน์มากสำหรับการแก้ไขปัญหา บางครั้งหากว่าเราแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักเหตุผลธรรมดาซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาแบบตรงๆ แล้วหนทางแก้ไขอาจจะมีราคาแพงไม่คุ้มค่าและอาจจะไม่ได้ผลก็เป็นได้ [2]

2.5 ลักษณะของเกณฑ์

2.5.1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

ปกติเราจะประเมินคุณภาพของสินค้าต่าง ๆ จากการพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้าน คือ

2.5.1.1 สมรรถนะ (Performance) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ (Primary Operating Characteristics) เช่น วิทยุจะต้องมีเสียง รถยนต์จะต้องเคลื่อนที่ หรือปากกาจะต้องเขียนหนังสือและวาดภาพได้ เป็นต้น

2.5.1.2 ลักษณะเฉพาะพิเศษ (Features) เป็นคุณสมบัติรองในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ (Secondary Operating Characteristics) ที่เพิ่มขึ้นจากคุณสมบัติเบื้องต้น และกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ๆ เช่น การตั้งเวลาเปิด-ปิดของวิทยุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถยนต์ หรือสีและความสะดวกในการพกพาของปากกา เป็นต้น

2.5.1.3 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะสามารถทำงานได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ภายใต้กรอบระยะเวลา และสถานการณ์ที่กำหนด ตัวอย่างเช่น อาหารกระป๋อง

จะมีสภาพตามที่ผู้บริโภคต้องการและจะไม่เน่าเสียก่อนถึงวันหมดอายุ ถ้าถูกเก็บไว้ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นต้น

2.5.1.4 ความสอดคล้องตามที่กำหนด (Conformance) ผลิตภัณฑ์สามารถดำเนินงานได้ตามรายละเอียดที่ทางบริษัทแจ้งไว้ในข้อกำหนด (Specification) หรือที่เรียกว่า Spec ตัวอย่างเช่น ยาหรืออาหารเสริมต้องให้ผลตามเอกสารกำกับ เป็นต้น

2.5.1.5 ความทนทาน (Durability) ครอบคลุมระยะเวลา และรูปแบบการใช้งานในสภาพต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ว่าเป็นไปตามที่กำหนด การกล่าวอ้างและความคาดหวังเพียงใด ตัวอย่างเช่น รถยนต์ขับเคลื่อนสี่ล้อ (4WDs) สมควรจะต้องใช้งานได้ในพื้นที่ทุรกันดาร (Outback) ได้เป็นปกติ เป็นต้น

2.5.1.6 ความสามารถในการให้บริการ (Serviceability) ความเร็ว ความสะดวก และความสามารถในการเข้าถึง และใช้บริการภายหลังการขาย ซึ่งจะรวมถึงมารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของพนักงานในศูนย์บริการ

2.5.1.7 ความสวยงาม (Aesthetics หรือ Esthetics) รูปแบบการนำเสนอของผลิตภัณฑ์ เช่น ความสวย ความดึงดูดใจ และความน่าใช้งานของผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น รูปแบบ สี กลิ่น หรือรสชาติของอาหาร เป็นต้น

2.5.1.8 การรับรู้คุณภาพ หรือชื่อเสียง (Perceived Quality หรือ Reputation) เป็นการยอมรับในตราสินค้าที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ กิตติศัพท์ และการยอมรับในสังคม เช่น รถยนต์ Mercedes Benz นาฬิกา Rolex และเครื่องสำอาง Channel เป็นต้น [3]

2.5.2 ต้นทุน (Cost)

มูลค่าของทรัพยากรที่สูญเสียไปเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการ โดยมูลค่านั้นจะต้องสามารถวัดได้เป็นหน่วยเงินตรา ซึ่งเป็นลักษณะของการลดลงในสินทรัพย์หรือเพิ่มขึ้นในหนี้สิน ต้นทุนที่เกิดขึ้นอาจจะให้ประโยชน์ในปัจจุบันหรือในอนาคตก็ได้ เมื่อต้นทุนใดที่เกิดขึ้นแล้วและกิจการได้ใช้ประโยชน์ไปทั้งสิ้น แล้วต้นทุนนั้นก็จะถือเป็น “ค่าใช้จ่าย” (Expenses) ดังนั้นค่าใช้จ่ายจึงหมายถึงต้นทุนที่ได้ให้ประโยชน์และกิจการได้ใช้ประโยชน์ทั้งหมดไปแล้วในขณะนั้นและ

สำหรับต้นทุนที่กิจการสูญเสียไป
(Assets) [4]

แต่จะให้ประโยชน์แก่กิจการในอนาคตเรียกว่า “สินทรัพย์

2.5.3 การส่งมอบ

การส่งมอบ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ถึงมือลูกค้าตรงตามเวลาที่กำหนด โดยวิธีการให้หน่วยงานสามารถผลิตและส่งสินค้าให้หน่วยงานต่อไปได้โดยไม่ล่าช้าเพื่อที่จะสามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้ตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ การส่งมอบที่ดีจะช่วยให้เกิดการลดต้นทุนและทำให้เกิดคุณภาพของสินค้า

การแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบันมีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการสินค้าที่มีความแตกต่างและหลากหลาย ตัวอย่าง เช่น รถยนต์ ซึ่งจะมีหลายรุ่น หลายแบบ และในแต่ละรุ่นก็จะมีรายละเอียดการออกแบบที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งนอกเหนือจากคุณภาพที่กำหนด (Specification) ที่ต้องผลิตเพื่อให้ลูกค้าพอใจแล้ว การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว และทันเวลาก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้บริษัทมีความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ บริษัทหรือโรงงานจะต้องมีระบบการส่งมอบภายในที่ดีเสียก่อน

ความร่วมมือระหว่างพันธมิตรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริหารจัดการโซ่อุปทานและนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการจัดการโซ่อุปทาน คือ การบริหารห่วงโซ่อุปทานทั้งโซ่อุปทานเปรียบดั่งว่าเป็นเพียงองค์กรเดียว การให้ประสานงานและความร่วมมือระหว่างพันธมิตรได้ถูกกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวาง ในการสร้างความ สัมพันธกันภายในโซ่อุปทานนั้นนอกจากจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันแล้วนั้น การวางแผนกลยุทธ์ร่วมกันก็เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นด้วยเช่นกัน ในปัจจุบันหลายองค์กรทั่วโลกมีความพยายามที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นกับผู้ส่งมอบ เนื่องจากการบริหารความสัมพันธ์ของผู้ส่งมอบจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของลูกค้า และยังทำให้สามารถลดต้นทุนรวมตลอดทั้งโซ่อุปทานเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน [5]

2.5.4 ด้านวิศวกรรม

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นความต้องการของเจ้าของผู้จัดการผู้บริหารผู้ประกอบการ เป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึงศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่มีคุณภาพ สามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้ อย่างดีมีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่าจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ ดังนี้ (ณัฐธัญ ถนักรบ. 2545.) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับ พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526, หน้า 504) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของดิน ปรังษยฤทธิ์ (2542, หน้า 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหาร ที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบบุคลากร ลงในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

2.5.5 ด้านบริหาร

ในการศึกษาความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ ควรทำความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเป็นเบื้องต้นก่อน กล่าวคือ สืบเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ซึ่งหมายถึงมนุษย์โดยธรรมชาติย่อมอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ไม่อยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่อาจมีข้อยกเว้นน้อยมากที่มนุษย์อยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง เช่น ฤๅษี การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มของมนุษย์อาจมีได้หลายลักษณะและเรียกต่างกัน เป็นต้นว่า ครอบครัว (family) เผ่าพันธุ์ (tribe) ชุมชน (community) สังคม (society) และประเทศ (country) เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มย่อมเป็นธรรมชาติอีกทีในแต่ละกลุ่มจะต้องมี “ผู้นำกลุ่ม” รวมทั้งมี “แนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม” เพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย สภาพเช่นนี้ได้มีวิวัฒนาการตลอดมา โดยผู้นำกลุ่มขนาดใหญ่ เช่น ในระดับประเทศของภาครัฐ ในปัจจุบันอาจเรียกว่า “ผู้บริหาร” ขณะที่การควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม

นั้น เรียกว่า การบริหาร (administration) หรือการบริหารราชการ (public administration) ด้วยเหตุผลเช่นนี้ มนุษย์จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการบริหารหรือการบริหารราชการได้ง่าย และทำให้กล่าวได้อย่างมั่นใจว่า "ที่ใดมีประเทศ ที่นั่นย่อมมีการบริหาร"

คำว่า การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administrare” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่างๆ [6]

(สมพงศ์ เกษมสิน. 2523.) กล่าวไว้ว่า คำว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติ ว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (public administration) และคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ สมพงศ์ เกษมสิน ยังให้ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้

- 1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
- 2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
- 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
- 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
- 6) การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (collective mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (group cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (group effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
- 8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
- 9) การบริหารไม่มีตัวตน (intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

2.5.6 การบริการ

2.5.6.1.การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกันสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2.5.6.2.การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อให้บริการไม่เหมือนกัน

2.5.6.3.การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

2.5.6.4.การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆและสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้บริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

2.5.6.5.การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆเป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของคน “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

2.5.6.6.คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่จะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรายังจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และบริการได้อย่างรวดเร็วแต่ที่นอนภายในห้องพัก

นอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2.5.6.7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริการได้ [7]

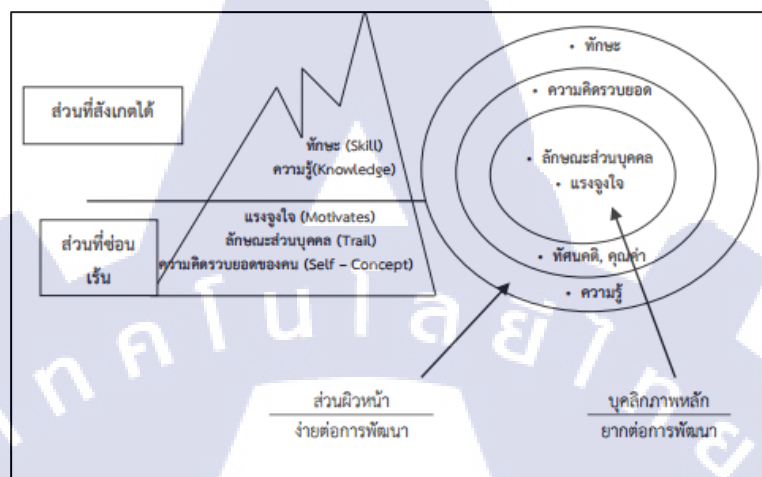
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ กำเนิดมาจากเดวิด แมคเคลแลนด์ (David McClelland) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันซึ่งวิพากษ์วิจารณ์และต่อต้านการใช้แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา (IQ) อันเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในหมู่นักจิตวิทยาช่วงนั้น (ปี 1973) ซึ่งแบบทดสอบดังกล่าวได้มาจากการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยใช้ให้เห็นถึงโทษมากกว่าประโยชน์หลายประการ เช่น แบบทดสอบทำนายเกรดในโรงเรียนได้ดีก็แต่เพียงระยะเวลานั้นๆ เพราะส่วนหนึ่งของแบบทดสอบก็มาจากข้อสอบในโรงเรียน แบบทดสอบวัดความสามารถเพียงบางอย่างซึ่งไม่อาจทำนายความสำเร็จในงานได้ มีอคติความลำเอียงอันเกิดจากสถานะทางสังคมเศรษฐกิจ เป็นต้น แมคเคลแลนด์จึงได้เสนอแนะว่า แบบทดสอบควรออกแบบการพัฒนาลักษณะดังกล่าวอย่างเปิดเผยชัดเจน ทั้งนี้แบบทดสอบจะต้องประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผลงานในชีวิตจริง สามารถจำแนกผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานออกจากผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งจะช่วยทำนายพฤติกรรมสำคัญๆ ได้ดีกว่าการใช้แบบทดสอบดั้งเดิม

สมรรถนะ (ตามนิยามของเฮย์ แมคเบอร์) คือคุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่นๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถจำแนกผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานออกจากผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล

สเปนเซอร์ (Spencer) ได้เปรียบเทียบสมรรถนะเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) เนื่องจากทักษะ (Skill) และความรู้ (Knowledge) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Visible) และพัฒนาได้ง่าย

ในขณะที่แรงจูงใจภายใน (Motive) คุณลักษณะประจำตัว (Trait) และทัศนคติและความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-concept) ซึ่งเป็นแก่นของบุคลิกลักษณะ เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้น (Hidden) ไม่สามารถสังเกตเห็นได้เด่นชัด และเป็นสิ่งที่ยากลำบากต่อการพัฒนา



ภาพที่ 2.2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

โครงการสหกิจศึกษาเรื่องการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์ของบริษัท แมนูแฟคเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราฟิด แอนด์ ออพติมอล จำกัด โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

1. แผนงานปฏิบัติงาน
2. รายละเอียดโครงการ
3. ขั้นตอนการดำเนินงานที่นักศึกษาปฏิบัติงานหรือโครงการ

3.1 แผนงานปฏิบัติงาน

การศึกษาและจัดทำโครงการสหกิจโดยการประยุกต์ใช้ การสร้างเกณฑ์การให้คะแนนและสร้างเกณฑ์การประเมิน เป็นเครื่องมือในการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมให้กับบริษัท เพื่อจัดปัญหาของสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ได้จัดทำแผนงานและกรอบระยะเวลาดำเนินงานตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1	ศึกษาและหาข้อมูลวิธีการทำงานและปฏิบัติงาน				
2	กำหนดปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา				
3	กำหนดกลุ่มแผนกในการแก้ไขปัญหา				
4	ทำการแก้ไขปัญหา				
5	สรุปผลการแก้ปัญหา				

3.2 รายละเอียดโครงการ

3.2.1 ศึกษาปัญหาปัจจุบันของสินค้าที่เข้ามา

สินค้าประเภททองเหลืองมีรอยที่เกิดจากการปั๊ม และมีการกระแทกที่เกิดจากการขนส่งของซัพพลายเออร์ทำให้สินค้าเกิดรอย

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่ง

เก็บรวบรวมสอบถามจากพนักงาน พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากฝุ่นที่เข้าไปยังเครื่องปั๊มทำให้เกิดรอยจากที่ปั๊ม และขอบด้านข้างมีรอยที่เกิดจากการตัดที่ไม่ได้ประสิทธิภาพ

3.2.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมิน

ฟอร์มการประเมินปัจจุบันของบริษัท มีหัวข้อการประเมินด้านประเภทและขนาดของเครื่องจักรเท่านั้น จึงเพิ่มส่วนด้านลักษณะซึ่งได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านราคา ด้านขนส่ง ด้านวิศวกรรม ด้านบริหาร ด้านบริการ ซึ่งจะทำให้เราสามารถประเมินซัพพลายเออร์และคัดเลือกสินค้าได้เหมาะสมต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

3.2.4 ตรวจสอบแบบประเมินใหม่

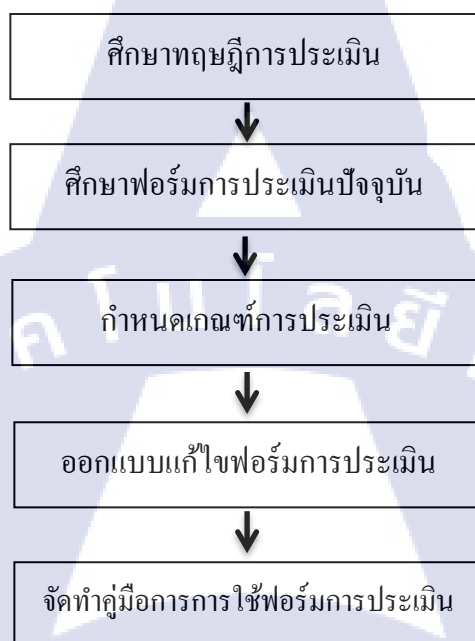
หลังจากออกแบบฟอร์มการประเมินซัพพลายเออร์เสร็จ นำแบบฟอร์มไปให้พนักงานที่จะต้องนำไปใช้ตรวจสอบว่าตรงต่อความต้องการของบริษัทหรือไม่

3.2.5 ทดลองนำไปใช้

หลังจากให้พนักงานตรวจสอบฟอร์มการประเมินเสร็จแล้วจึงนำไปใช้ในประเมินในสถานการณ์จริง และให้ผู้อนุมัติและผู้ตรวจสอบลงชื่อรับทราบฟอร์มการประเมิน

3.3 ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานการออกแบบฟอร์มการประเมิน



บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่างๆ

4.1 ผลการดำเนินงาน

4.1.1 ผลจากการศึกษาทฤษฎีการประเมิน

ทำการศึกษาทฤษฎีการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์จากหนังสือและเว็บไซต์ต่างๆ รวมถึง เกณฑ์และหัวข้อการประเมินที่จะนำมาออกแบบฟอร์มการประเมินเพื่อให้แบบฟอร์มการประเมินตรงต่อความต้องการของบริษัท ซึ่งมีทฤษฎีการประเมินดังนี้ 1.ด้านคุณภาพ 2.ด้านราคา 3. ด้านขนส่ง 4.ด้านวิศวกรรม 5.ด้านบริหาร 6.ด้านบริการ

4.1.2 ผลจากการศึกษาฟอร์มการประเมินปัจจุบัน

จากฟอร์มการประเมินของบริษัท พบว่าเป็นการประเมินเครื่องจักรและความสามารถในการผลิตเท่านั้น ซึ่งจากการศึกษาฟอร์มการประเมินปัจจุบันไม่มีการประเมินในด้านคุณภาพ ราคา ขนส่ง วิศวกรรม บริหาร และบริการ ซึ่งทำให้ไม่สามารถคัดเลือกซัพพลายที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้

4.1.3 กำหนดเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมิน (Rubric Assessment)

ความหมาย คำว่า “ Rubric” หมายถึงกฎ หรือกติกา (Rule) ส่วนคำว่า Rubric Assessment หมายถึง แนวทางการให้คะแนน ซึ่งสามารถแยกแยะระดับต่างๆ ของความสำเร็จในการเรียน หรือการปฏิบัติของนักเรียนได้อย่างชัดเจน

กำหนดเกณฑ์ในการประเมินซัพพลายเออร์ โดยมีเกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

- | | |
|---|----------------|
| 5 | ดีเยี่ยม |
| 4 | ดี |
| 3 | ปานกลาง |
| 2 | ต้องปรับปรุง |
| 1 | ไม่เป็นที่พอใจ |

4.1.4 ออกแบบฟอร์มการประเมิน

เนื่องจากแบบฟอร์มปัจจุบันของบริษัทมีเพียงการประเมินเครื่องจักรและความสามารถในการผลิตเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้าได้ จึงเพิ่มการประเมินดังต่อไปนี้

1.ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ
- 1.2 การรับประกันสินค้าหลังการขาย
- 1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว
- 1.4 สินค้าได้ครบตามรายการ
- 1.5 ไม่ปนสินค้าที่ชำรุดและเสียหาย
- 1.6 ข้อมูลครบถ้วน
- 1.7 ส่งเอกสารครบตามกำหนดเวลา

2.ด้านราคา ประกอบด้วย

- 2.1 มี Promotion
- 2.2 ส่งใบเสนอราคารวดเร็วและถูกต้อง
- 2.3 ราคาเหมาะสมกับงาน

3.ด้านขนส่ง ประกอบด้วย

- 3.1 ระยะเวลาในการขนส่ง
- 3.2 ความตรงต่อเวลาในการขนส่งทุกครั้ง
- 3.3 มารยาทพนักงานขนส่ง
- 3.4 นำเอกสารมาครบ
- 3.5 ค่าขนส่ง
- 3.6 ระยะทางจากบริษัท
- 3.7 เดินทางสะดวก
- 3.8 มีความพร้อมและรวดเร็วในการบริการ

4.ด้านวิศวกรรม ประกอบด้วย

- 4.1 พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงาน
- 4.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน
- 4.3 เอาใจใส่งาน
- 4.4 รู้กระบวนการทำงาน

5.ด้านบริหาร ประกอบด้วย

- 5.1 ผลการรับรองต่างๆของบริษัท
- 5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
- 5.3 การวางแผนและระบบงาน
- 5.4 การไหลของชิ้นงาน
- 5.5 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

6.ด้านบริการ ประกอบด้วย

- 6.1 ยินดีรับคืนกรณีสินค้าชำรุด
- 6.2 มีระบบสื่อสารที่ง่ายและสะดวกในการติดต่อ
- 6.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 6.4 มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ขาย
- 6.5 การบรรจุภัณฑ์สินค้ามีความแน่นหนา
- 6.6 บริการส่ง

เมื่อผู้ประเมิน ประเมินเสร็จแล้วจะต้องส่งมอบให้ผู้ตรวจสอบเซ็นรับทราบก่อนส่งให้ผู้อนุมัติการเลือกซัพพลายเออร์เซ็นในขั้นต่อไป เพื่อเลือกซัพพลายเออร์ที่ตรงต่อความต้องการของบริษัท

ซึ่งแบบฟอร์มการประเมินใหม่ที่ได้จะเป็นดังภาพที่ 4.1 และ 4.2

TNI

แบบประเมินผู้ขาย	
ผู้ประเมิน	วันที่
บริษัท	DOC.NO.
เบอร์โทร	Fax

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน	รวม	หมายเหตุ
1.ด้านคุณภาพ				
1.1 คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ				
1.2 การรับประกันสินค้าหลังการขาย				
1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว				
1.4 สินค้าได้ครบตามรายการ				
1.5 ไม่ปนสินค้าที่ชำรุดและเสียหาย				
1.6 ข้อมูลครบถ้วน				
1.7 ส่งเอกสารครบตามกำหนดเวลา				
รวม				
2.ด้านราคา				
2.1 มี Promotion				
2.2 ส่งใบเสนอราคารวดเร็วและถูกต้อง				
2.3 ราคาเหมาะสมกับงาน				
รวม				
3.การส่งมอบ				
3.1 ระยะเวลาในการขนส่ง				
3.2 ความตรงต่อเวลาในการขนส่งทุกครั้ง				
3.3 มารยาทพนักงานส่งของ				
3.4 นำเอกสารมาครบ				
3.5 ค่าขนส่ง				
3.6 ระยะทางไกลจากบริษัท				
3.7 เดินทางสะดวก				
3.8 มีความพร้อมและรวดเร็วในการ				
รวม				

ภาพที่ 4.1 ฟอรมการประเมินใหม่ (หน้า)

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน	รวม	หมายเหตุ
4.ด้านวิศวกรรม				
4.1 พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงาน				
4.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน				
4.3 เอาใจใส่งาน				
4.4 รู้กระบวนการทำงาน				
รวม				
5.การบริหารจัดการ				
5.1 ผลการรับรองต่างๆของบริษัท				
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน				
5.3 การวางแผนและระบบงาน				
5.4 การไหลของชิ้นงาน				
5.5 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน				
รวม				
6.การบริการ				
6.1 ยินดีรับคืนกรณีสินค้าชำรุด				
6.2 มีระบบสื่อสารที่ง่ายและสะดวกในการติดต่อ				
6.3 ความสามารถในการตอบสนองความ				
6.4 มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ขาย				
6.5 การบรรจุภัณฑ์สินค้ามีความแน่นหนา				
6.6 มีบริการส่ง				
รวม				

Manufacture Overhual Rapid and Optimal Co.,LTD		ผู้อนุมัติ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ประเมิน												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">เกณฑ์การประเมิน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>ดีเยี่ยม</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ดี</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ต้องปรับปรุง</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>ไม่เป็นที่พอใจ</td> </tr> </tbody> </table>		เกณฑ์การประเมิน		5	ดีเยี่ยม	4	ดี	3	ปานกลาง	2	ต้องปรับปรุง	1	ไม่เป็นที่พอใจ	ข้อเสนอแนะ (Comment)		
เกณฑ์การประเมิน																
5	ดีเยี่ยม															
4	ดี															
3	ปานกลาง															
2	ต้องปรับปรุง															
1	ไม่เป็นที่พอใจ															
หมายเหตุ																

ภาพที่ 4.2 ฟอรมการประเมินใหม่ (หลัง)

4.1.5 คู่มือการใช้งานฟอร์มการประเมิน

วัตถุประสงค์ของการใช้คู่มือ

เพื่อเป็นแนวทางในการให้พนักงานใช้ฟอร์มการประเมินอย่างถูกต้อง
ขั้นตอนการใช้ฟอร์มการประเมิน

4.1.5.1 กรอกรายข้อมูลตามหัวข้อที่มีอยู่ในตารางสามารถเขียนได้ทั้งภาษาอังกฤษ, ภาษาไทย, ภาษาอังกฤษ

ชื่อควรระวัง ช่อง DOC.NO. ควรใส่ให้ตรงกับฐานข้อมูล

แบบประเมินผู้ขาย	
ผู้ประเมิน	วันที่
บริษัท	DOC.NO.
เบอร์โทร	Fax

ภาพที่ 4.3 การเขียนฟอร์มการประเมิน

4.1.5.2.การใส่น้ำหนัก

- กำหนดน้ำหนัก(Weight) หัวข้อที่ต้องการแตรวม 6 ด้านต้องเท่ากับ 1 มุ่งเน้นด้านไหนให้ใส่น้ำหนักด้านนั้นมาก
- ใส่น้ำหนักโดยน้ำหนักหัวข้อประเมินย่อยรวมกันเท่ากับหัวข้อประเมินหลัก

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน	รวม	หมายเหตุ
1.ด้านคุณภาพ	0.35			
1.1 คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ	0.15			
1.2 การรับประกันสินค้าหลังการขาย	0.05			
1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว	0.05			
1.4 สินค้าได้ครบตามรายการ	0.03			
1.5 ไม่ปนสินค้าที่ชำรุดและเสียหาย	0.03			
1.6 ข้อมูลครบถ้วน	0.02			
1.7 ส่งเอกสารครบตามกำหนดเวลา	0.02			
รวม	0.35			

ภาพที่ 4.4 การลงน้ำหนักฟอร์มการประเมิน

4.1.5.3.การใส่คะแนนและการรวมคะแนน

- ใส่คะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตามเกณฑ์ตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.1 ตารางเกณฑ์การประเมิน
- รวมคะแนนโดยนำช่อง น้ำหนัก x คะแนน แล้วนำไปใส่ในช่องรวม ตามภาพที่ 4.3
- หากต้องการเขียนรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถเขียนรายละเอียดได้ในช่องหมายเหตุ

ตารางที่ 4.1 เกณฑ์การประเมิน

5	ดีเยี่ยม
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ต้องปรับปรุง
1	ไม่เป็นที่พอใจ

แบบประเมินผู้ขาย	
ผู้ประเมิน นายโชติพัฒน์ วนิชนันท์วิวัฒน์	วันที่ 27/02/59
บริษัท ABCDEFG Co.,LTD	DOC.NO. 0259001
เบอร์โทร 087-5760568	Fax

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน	รวม	หมายเหตุ
1.ด้านคุณภาพ	0.35			
1.1 คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ	0.15	4	0.6	
1.2 การรับประกันสินค้าหลังการขาย	0.05	4	0.2	
1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว	0.05	3	0.15	
1.4 สินค้าได้ครบตามรายการ	0.03	5	0.15	
1.5 ไม่พบสินค้าที่ชำรุดและเสียหาย	0.03	5	0.15	
1.6 ข้อมูลครบถ้วน	0.02	5	0.1	
1.7 ส่งเอกสารครบตามกำหนดเวลา	0.02	4	0.08	
รวม	0.35		1.43	
2.ด้านต้นทุน	0.25			
2.1 มี Promotion	0.05	2	0.1	
2.2 ส่งใบเสนอราคารวดเร็วและถูกต้อง	0.05	4	0.2	
2.3 ราคาเหมาะสมกับงาน	0.15	4	0.6	
รวม	0.25		0.9	

ภาพที่ 4.5 การลงคะแนนและรวมคะแนน

4.1.5.4.เขียนข้อเสนอแนะและลงนาม

- หลังจากทำการประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำการลงนามผู้ประเมินด้วยลายเซ็น
- เขียนข้อเสนอแนะต่อบริษัทที่ผู้ประเมินได้ประเมิน และลงหมายเหตุ
- นำไปให้ผู้ตรวจสอบหรือหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบลงนาม
- นำไปให้ผู้บริหารลงนาม
- หากมีส่วนที่ต้องการเขียนเพิ่มเติม

Manufacture Overhual Rapid and Optimal Co.,LTD		ผู้อนุมัติ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ประเมิน												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">เกณฑ์การประเมิน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>ดีเยี่ยม</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ดี</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ต้องปรับปรุง</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>ไม่เป็นที่พอใจ</td> </tr> </tbody> </table>		เกณฑ์การประเมิน		5	ดีเยี่ยม	4	ดี	3	ปานกลาง	2	ต้องปรับปรุง	1	ไม่เป็นที่พอใจ	ข้อเสนอแนะ (Comment)		
เกณฑ์การประเมิน																
5	ดีเยี่ยม															
4	ดี															
3	ปานกลาง															
2	ต้องปรับปรุง															
1	ไม่เป็นที่พอใจ															
หมายเหตุ																

ภาพที่ 4.6 เขียนข้อเสนอแนะ

4.2.2.4 การตัดสินใจคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมกับงาน

การคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมกับงานจะคัดจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ยกตัวอย่าง บริษัท A ต้องการสินค้าที่มีคุณภาพสูง ดังนั้นต้องดูด้านคุณภาพของแต่ละบริษัทและนำมาเปรียบเทียบหาบริษัทที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเลือกให้เป็นซัพพลายเออร์ของงานนี้

4.2 ผลการตรวจสอบแบบฟอร์มใหม่

ผลการตรวจฟอร์มการประเมิน พบว่าพนักงานพึงพอใจกับฟอร์มการประเมินซัพพลายเออร์และจะนำฟอร์มการประเมินไปใช้

4.3 ผลการนำไปใช้

ผลที่ได้จากการนำฟอร์มการประเมินไปใช้ประเมินจริง

- ฟอร์มการประเมินใช้งานง่ายและสะดวกในการประเมิน
- พบว่าปัจจุบันบริษัทได้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนเอเชียแมคคานิค ในงานที่ต้องการคุณภาพสูง ซึ่งคุณภาพสินค้าไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่ถูกคำนวณไว้ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการจัดส่ง ดังนั้นจากผลการประเมินโดยการใช้ฟอร์มใหม่พบว่างานที่ต้องการคุณภาพสูงควรสั่งซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค ปริซิชัน ซึ่งมีคุณภาพที่สูงกว่า
- จากการประเมินพบว่า บริษัทที่สินค้ามีราคาถูกที่สุดได้แก่
 1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอลเอสพี ปริซิชัน แอนด์ เอ็นจิเนียริง
 2. บริษัทเอเชีย แมคคานิค พาร์ท จำกัด
 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค ปริซิชัน

TNI

1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอลเอสพี พรินซ์เอ็น แอนด์ เอ็นจิเนียริง

แบบประเมินผู้ขาย	
ผู้ประเมิน อธิวัฒน์ นิกะวงศ์	วันที่ 3/03/59
บริษัท บิวท์เน็ท จำกัด 110/105 หมู่ 10 ซ.พริ้นซ์ เอ็นจิเนียริง	DOC.NO.
เบอร์โทร 081-710-1675	Fax 022-

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน (1-5)	รวม	หมายเหตุ
1.ด้านคุณภาพ				
1.1 คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ		4		
1.2 การรับประกันสินค้าหลังการขาย		4		
1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว		5		
1.4 สินค้าได้ครบตามรายการ		4		
1.5 ไม่ปนสินค้าที่ชำรุดและเสียหาย		5		
1.6 ข้อมูลครบถ้วน		5		
1.7 ส่งเอกสารครบตามกำหนดเวลา		4		
รวม				
2.ด้านราคา				
2.1 มี Promotion		5		
2.2 ส่งใบเสนอราคารวดเร็วและถูกต้อง		4		
2.3 ราคาเหมาะสมกับงาน		5		ราคาถูก
รวม				
3.การส่งมอบ				
3.1 ระยะเวลาในการขนส่ง		4		
3.2 ความตรงต่อเวลาในการขนส่งทุกครั้ง		4		
3.3 มารยาทพนักงานส่งของ		5		
3.4 นำเอกสารมาครบ		4		
3.5 ค่าขนส่ง		5		ไม่มี
3.6 ระยะทางใกล้จากบริษัท		4		
3.7 เดินทางสะดวก		4		
3.8 มีความพร้อมและรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		5		
รวม				

ภาพที่ 4.7 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด แอลเอสพี (หน้า)

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน	รวม	หมายเหตุ
4.ด้านวิศวกรรม				
4.1 พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงาน		3		
4.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน		5		
4.3 เอาใจใส่งาน		4		
4.4 รู้กระบวนการทำงาน		4		
รวม				
5.การบริหารจัดการ				
5.1 ผลการรับรองต่างๆของบริษัท		3		
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน		4		
5.3 การวางแผนและระบบงาน		4		
5.4 การไหลของชิ้นงาน		4		
5.5 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน		4		
รวม				
6.การบริการ				
6.1 ยินดีรับคืนกรณีสินค้าชำรุด		5		
6.2 มีระบบสื่อสารที่ง่ายและสะดวกในการติดต่อ		5		
6.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		4		
6.4 มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ขาย		4		
6.5 การบรรจุภัณฑ์สินค้ามีความเหมาะสม		3		
6.6 มีบริการส่ง		5		
รวม				

Manufacture Overhual Rapid and Optimal Co.,LTD		ผู้อนุมัติ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ประเมิน
		เจ้าของ	Adisak	ItiZon Ar.
เกณฑ์การประเมิน		ข้อเสนอแนะ (Comment)		
5	ดีเยี่ยม			
4	ดี			
3	ปานกลาง			
2	ต้องปรับปรุง			
1	ไม่เป็นที่พอใจ			

ภาพที่ 4.8 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด แอลเอสที (หลัง)

2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พริซิชั่น

แบบประเมินผู้ขาย	
ผู้ประเมิน อดิศักดิ์ หิตะอภัยวงษ์	วันที่ 03/03/99
บริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พริซิชั่น	DOC.NO.
เบอร์โทร 02 183 9624	Fax 0 2183 9625

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน (1-5)	รวม	หมายเหตุ
1.ด้านคุณภาพ				
1.1 คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ		5		
1.2 การรับประกันสินค้าหลังการขาย		4		
1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว		4		
1.4 สินค้าได้ครบตามรายการ		5		
1.5 ไม่ปนสินค้าที่ชำรุดและเสียหาย		5		
1.6 ข้อมูลครบถ้วน		4		
1.7 ส่งเอกสารครบตามกำหนดเวลา		4		
รวม				
2.ด้านราคา				
2.1 มี Promotion		3		
2.2 ส่งใบเสนอราคารวดเร็วและถูกต้อง		4		
2.3 ราคาเหมาะสมกับงาน		3		ราคาแพง
รวม				
3.การส่งมอบ				
3.1 ระยะเวลาในการขนส่ง		4		
3.2 ความตรงต่อเวลาในการขนส่งทุกครั้ง		3		
3.3 มารยาทพนักงานส่งของ		5		
3.4 นำเอกสารมาครบ		4		
3.5 ค่าขนส่ง		5		ไม่ใส่
3.6 ระยะเวลาใกล้จากบริษัท		4		
3.7 เดินทางสะดวก		4		
3.8 มีความพร้อมและรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		4		
รวม				

ภาพที่ 4.9 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พริซิชั่น (หน้า)

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน	รวม	หมายเหตุ
4.ด้านวิศวกรรม				
4.1 พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงาน		5		
4.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน		4		
4.3 เอาใจใส่งาน		5		
4.4 รู้กระบวนการทำงาน		4		
รวม				
5.การบริหารจัดการ				
5.1 ผลการรับรองต่างๆของบริษัท		3		
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน		4		
5.3 การวางแผนและระบบงาน		4		
5.4 การไหลของชิ้นงาน		3		
5.5 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน		2		
รวม				
6.การบริการ				
6.1 ยินดีรับคืนกรณีสินค้าชำรุด		5		
6.2 มีระบบสื่อสารที่ง่ายและสะดวกในการติดต่อ		5		
6.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		3		
6.4 มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ขาย		4		
6.5 การบรรจุภัณฑ์สินค้ามีความเหมาะสม		3		
6.6 มีบริการส่ง		5		
รวม				

ผู้ประเมิน		ผู้ตรวจสอบ	ผู้ประเมิน
Manufacture Overhual Rapid and Optimal Co.,LTD		ผู้อนุมัติ	ผู้ตรวจสอบ
		ผู้ประเมิน	
เกณฑ์การประเมิน		ข้อเสนอแนะ (Comment)	
5	ดีเยี่ยม		
4	ดี		
3	ปานกลาง		
2	ต้องปรับปรุง		
1	ไม่เป็นที่พอใจ		

ภาพที่ 4.10 ใบประเมินห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พรีซิชั่น (หลัง)

3.บริษัทเอเชีย แมคคานิกส์ พาร์ต จำกัด

แบบประเมินผู้ขาย	
ผู้ประเมิน <i>วิวัฒน์ นีคอกษ์งาม</i>	วันที่
บริษัท บริษัท เอเชีย แมคคานิกส์ พาร์ต จำกัด	DOC.NO.
เบอร์โทร 02-443-7277	Fax 02-443-7278

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน (1-5)	รวม	หมายเหตุ
1.ด้านคุณภาพ				
1.1 คุณภาพสินค้าที่ส่งมอบ		3		
1.2 การรับประกันสินค้าหลังการขาย		4		
1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็ว		4		
1.4 สินค้าได้ครบตามรายการ		5		
1.5 ไม่ปนสินค้าที่ชำรุดและเสียหาย		4		
1.6 ข้อมูลครบถ้วน		4		
1.7 ส่งเอกสารครบตามกำหนดเวลา		4		
รวม				
2.ด้านราคา				
2.1 มี Promotion		4		
2.2 ส่งใบเสนอราคารวดเร็วและถูกต้อง		4		
2.3 ราคาเหมาะสมกับงาน		4		ราคาถูก
รวม				
3.การส่งมอบ				
3.1 ระยะเวลาในการขนส่ง		4		
3.2 ความตรงต่อเวลาในการขนส่งทุกครั้ง		5		
3.3 มารยาทพนักงานส่งของ		5		
3.4 นำเอกสารมาครบ		5		
3.5 ค่าขนส่ง		5		ไม่มี
3.6 ระยะทางไกลจากบริษัท		2		ต่อแจ้งใกล้, รวดเร็ว
3.7 เดินทางสะดวก		5		มีรถรับ-ส่ง, รวดเร็ว
3.8 มีความพร้อมและรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		5		
รวม				

ภาพที่ 4.11 ใบประเมินบริษัท เอเชีย แมคคานิกส์ พาร์ต จำกัด (หน้า)

หัวข้อประเมิน	น้ำหนัก	คะแนน	รวม	หมายเหตุ
4.ด้านวิศวกรรม				
4.1 พนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงาน		3		
4.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมในการทำงาน		5		
4.3 เอาใจใส่งาน		3		
4.4 รู้กระบวนการทำงาน		4		
รวม				
5.การบริหารจัดการ				
5.1 ผลการรับรองต่างๆของบริษัท		4		
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน		4		
5.3 การวางแผนและระบบงาน		3		
5.4 การไหลของชิ้นงาน		3		
5.5 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน		3		
รวม				
6.การบริการ				
6.1 ยินดีรับคืนกรณีสินค้าชำรุด		4		
6.2 มีระบบสื่อสารที่ง่ายและสะดวกในการติดต่อ		3		
6.3 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		4		
6.4 มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ขาย		5		
6.5 การบรรจุภัณฑ์สินค้ามีความเหมาะสม		3		
6.6 มีบริการส่ง		5		มี
รวม				

Manufacture Overhaul Rapid and Optimal Co.,LTD		ผู้อนุมัติ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้ประเมิน
		Adisak	Adisak	Itikom An
เกณฑ์การประเมิน		ข้อเสนอแนะ (Comment)		
5	ดีเยี่ยม			
4	ดี			
3	ปานกลาง			
2	ต้องปรับปรุง			
1	ไม่เป็นที่พอใจ			

ภาพที่ 4.12 ใบประเมินบริษัท เอเชีย แมคคานิกส์ พาร์ต จำกัด (หลัง)

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

โครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ เป็นการปรับปรุงฟอร์มใบการประเมินซัพพลายเออร์ เพื่อให้พนักงานสามารถคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน หลังจากศึกษาทฤษฎี และฟอร์มการประเมินปัจจุบันของบริษัท จึงออกแบบและปรับปรุงฟอร์มการประเมินขึ้น ซึ่งหลังจากให้พนักงานนำฟอร์มการประเมินไปใช้พบว่า ฟอร์มการประเมินสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกต่อการประเมิน ก่อนปรับปรุงฟอร์มการประเมินบริษัทได้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เอเซียแมคคานิค ในงานที่สินค้าต้องการคุณภาพสูงซึ่งไม่สามารถตอบโจทย์ของลูกค้าได้ ซึ่งหลังจากประเมินด้วยฟอร์มการประเมินใหม่พบว่าซัพพลายเออร์ที่มีคุณภาพสินค้าสูงคือห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พรินซ์ชั่น และด้านราคาที่ถูกที่สุดได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แอลเอสพี พรินซ์ชั่น เอ็นจิเนียริง และรองลงมาคือ บริษัทเอเชียแมคคานิค พาร์ต จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วายเทค พรินซ์ชั่น ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

ในการปรับปรุงฟอร์มใบประเมินซัพพลายเออร์ของบริษัท แมนูแฟกเจอร์ โอเวอร์ฮอล ราพิด แอนด์ ออพติมอล จำกัด นั้น มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- จากการปรับปรุงแบบฟอร์มการประเมิน เมื่อบริษัทเติบโตขึ้นควรเปลี่ยนจากฟอร์มการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเป็นคัดเลือกด้วยวิธี Analytic Hierarchical Process

เอกสารอ้างอิง

1. ภัทรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, คำนิยามของการประเมินและคัดเลือกซัพพลายเออร์ [Online] , Available :
<http://www.watpon.com/Elearning/mea1.htm> [2016, February 11]
2. อัมพิกา ไกรฤทธิ, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง [Online] , Available :
[http://www.stou.ac.th/study/sumrit/5-58\(500\)/page5-5-58\(500\).html](http://www.stou.ac.th/study/sumrit/5-58(500)/page5-5-58(500).html) [2016, February 21]
3. จิรเดช สุขาคา, ลักษณะด้านคุณภาพ [Online] , Available :
http://definetoalqualitymanagement.blogspot.com/2011/12/blog-post_4902.html [2016, February 22]
4. อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์, ลักษณะด้านต้นทุน [Online] , Available :
<http://home.kku.ac.th/anuton/cost%20accounting/cost%20split.htm> [2016, February 22]
5. ชิดารัตน์ ภัทราคุลย์, ลักษณะด้านการส่งมอบ [Online] , Available :
http://logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=455:supplier-relation-management&catid=37:procurement&Itemid=88 [2016, February 22]
6. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, ลักษณะด้านบริหาร [Online] , Available :
<http://www.wiruch.com/articles%20for%20article/article%20concept%20and%20meaning%20of%20admin%20and%20mgt%20admin.htm> [2016, February 23]
7. วีรวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, ลักษณะด้านการบริการ [Online] , Available :
http://707035.blogspot.com/2011/06/blog-post_17.html [2016, February 23]

ประวัติผู้จัดทำโครงการ



ชื่อ – สกุล

นายโชติพัฒน์ วัฒนันทิววัฒน์

วัน เดือน ปีเกิด

7 พฤษภาคม 2536

ประวัติการศึกษา

ระดับประถมศึกษา

ประถมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2547

โรงเรียนนราสิกขาลัย

ระดับมัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย พ.ศ. 2553

โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2558

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ทุนการศึกษา

- ไม่มี -

ประวัติการฝึกอบรม

1. Industrial Management Seminar ณ สถาบันเทคโนโลยีไทย–ญี่ปุ่น

2. R&D Kaizen ณ สถาบันเทคโนโลยีไทย–ญี่ปุ่น

3. View of Study MONOZUKURI สถาบันเทคโนโลยีไทย–ญี่ปุ่น

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์

- ไม่มี -

TNI

TAI - NICHII INSTITUTE OF TECHNOLOGY