

หัวข้องานวิจัย	การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหลังการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการของโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรม วินเซอร์สวีทส์
ชื่อนักศึกษา	นายเกียรติศักดิ์ คุณาติเรก
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์สุภาพร วีระวุฒิพล
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในด้านข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านการบริการ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานโรงแรม วินเซอร์สวีทส์ ที่ทำงานกับทางโรงแรมตั้งแต่ก่อนและหลัง การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านบริการจนถึงปัจจุบัน จำนวน 135 คน

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือต่ำกว่ามีระดับงานอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการและทำงานในกะเช้า ส่วนของความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ISO 9001 เป็นระบบมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการ และ มีความเห็นว่าจำเป็นต้องใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบ ISO 9001 พนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยกเว้นด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริงอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกลงไปในด้านต่างๆ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านการเน้นลูกค้าในประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นความเต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกประเด็น ยกเว้นด้านการตัดสินใจบน

พื้นฐานความเป็นจริงอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเพศและอายุ พบว่ามีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ทั้ง 8 ประการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารเชิงกระบวนการ และพบว่าด้านการเน้นลูกค้า ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารเชิงกระบวนการ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่าและพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ด้านการเป็นผู้นำ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่า และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น ๆ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกันส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง พบว่าพนักงานระดับผู้จัดการมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกันส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน พบว่าพนักงานกะเช้ามีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับพนักงานกะบ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ISO 9001 ว่าการมี ISO 9001 ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการให้บริการ แต่มีผลต่อการบริการลูกค้าในทางที่ดีขึ้นน้อยมาก และ ISO 9001 เป็นระบบงานที่ดี แต่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และยังมีความคิดเห็นว่าควรจะมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ในพนักงานระดับล่างหรือพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9001 มากขึ้น