

การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหลังการนำระบบคุณภาพ
มาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการของโรงแรม
กรณีศึกษา โรงแรม วินเซอร์สวีทส์



โดย

นายเกียรติศักดิ์ คุณาดีเรก

ใช้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 7000 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

พ.ศ. 2548


หัวข้อ บธ. 7000 การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหลังการนำระบบคุณภาพ
มาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการของโรงแรม
กรณีศึกษา โรงแรม วินเซอร์สวีทส์

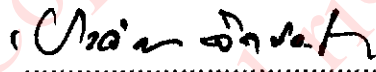
ชื่อผู้วิจัย นายเกียรติศักดิ์ คุณาติเรก
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์สุภาพ วีระวุฒิพล
ปีที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2547

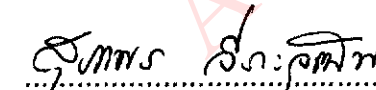
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อนุมัติให้รายงานฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาวิชา บธ. 7000 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามข้อกำหนดของหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

นางนภัส แก้วพลอย หัวหน้าหลักสูตร
(ดร. นางนภัส แก้วพลอย)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธานกรรมการสอบ
(ผศ.ดร. ผ่องใส สุขจรยารักษ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์เยาวลักษณ์ จิตต์วีโรดม)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์สุภาพ วีระวุฒิพล)

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 เมื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกลงไปในด้านต่าง ๆ 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

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์สุภาพร วีระวุฒิพล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหา จนกระทั่งสำเร็จเป็นงานวิจัยฉบับนี้ รวมทั้งอาจารย์ผศ.ดร.ผ่องใส ศุภจรรยาภิรักษ์ และอาจารย์เยาวลักษณ์ จิตต์วีโรตม ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบงานวิจัย และให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ คุณบัณฑิต ไบร์เสวีวงศ์ (Manager Director / General Director), คุณวิเชียร เอกอุดมสิน (Assistant Director of Internal Audit), คุณเพชรรัตน์ ทรรษคุณาลัย (HR Manager) ของโรงแรมวินเซอร์สวิต ที่ได้ให้ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการวิจัยในครั้งนี้ และได้ให้ความช่วยเหลือเสนอแนะและแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ มาโดยตลอด

อีกทั้งขอขอบคุณ คุณพ่อ-คุณแม่และครอบครัวของข้าพเจ้าที่ได้ให้กำลังใจเสมอ มาตลอดระยะเวลาการทำวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดเวลาที่ได้ศึกษาอยู่ รวมถึงพี่ ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยที่ได้ให้คำปรึกษาเรื่องต่าง ๆ เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโททุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือมาโดยตลอด

เกียรติศักดิ์ คุณาติเรก

พ.ศ. 2548

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่	
1. บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
สมมติฐานการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ตัวแปรในการศึกษา	3
นิยามคำศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ที่มาและความสำคัญของระบบ ISO 9000	7
ความหมายของระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000	9
แนวคิดเกี่ยวกับระบบ ISO 9000	18
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	19
พฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงาน	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม	39
วิวัฒนาการในด้านการอำนวยความสะดวก	41
ประวัติและความเป็นมาของโรงแรม วินเซอร์ สวีทส์	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การทดสอบแบบสอบถาม	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์ตัวแปร	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา	52
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับ	54
ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001	
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชากรที่ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	56
ภายหลังจากที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้	
ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็น	63
ของพนักงานในด้านต่าง ๆ ของข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	68
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป	72

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก.	80
จดหมายขอความอนุเคราะห์	81
ภาคผนวก ข.	84
เป้าประสงค์ของ ISO	85
ภาคผนวก ค.	92
แบบสอบถาม	93
ประวัติผู้วิจัย	99

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 Copyright@by UTCC
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000	1
2. การจัดระดับโรงแรมตามเกณฑ์อัตราค่าห้องพัก	41
3. สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามเพศ	52
4. สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามอายุ	52
5. สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา	53
6. สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามระดับงาน	53
7. สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามกะที่ทำงาน	54
8. ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001	54
9. ความคิดเห็นทั่วไปความจำเป็นในการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001	55
10. ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับปัญหาของระบบคุณภาพ ISO 9001	55
11. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านต่าง ๆ.....	56
12. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	57
ด้านการเน้นลูกค้า	
13. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	58
ด้านการเป็นผู้นำ	
14. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	59
ด้านการมีส่วนร่วม	
15. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	60
ด้านการบริหารเชิง กระบวนการ	
16. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	61
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	
17. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	61
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	
18. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	62
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง	

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
19. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 62 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	62
20. การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของพนักงาน 63 จำแนกตามเพศ	63
21. การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของพนักงาน 64 จำแนกตามอายุ	64
22. การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของพนักงาน 65 จำแนกตามวุฒิการศึกษา	65
23. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน 66 ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเน้นลูกค้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา	66
24. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน 66 ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเป็นผู้นำ จำแนกตามวุฒิการศึกษา	66
25. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน 67 ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการมีส่วนร่วม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	67
26. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน 67 ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ จำแนกตามวุฒิ การศึกษา	67
27. ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของพนักงาน 68 จำแนกตามระดับงาน	68
28. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน 69 ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง จำแนกตามระดับงาน	69
29. การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของพนักงาน 70 จำแนกตามกะที่ทำงาน	70
30. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน 71 ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ ร่วมกัน จำแนกตามกะที่ทำงาน	71

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
31. ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ	72

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่

หน้า

1. ภาพการแสดงออกของพฤติกรรม	23
-----------------------------------	----

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต และสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้น องค์กรจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอถูกต้องตรงความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งองค์กรธุรกิจหลายแห่งได้มีการนำระบบต่าง ๆ มาใช้เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลที่ว่าเพื่อให้สินค้าหรือการบริการเป็นที่ยอมรับจากลูกค้ามากขึ้น ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จัดเป็นเครื่องมือทางด้านบริการแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการขององค์กรได้ ดังนั้น การนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์กับการดำเนินงานในองค์กรจึงมีแพร่หลายมากขึ้น สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในอุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมบริการ

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งองค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้นั้น จะได้รับประโยชน์มากมาย คือ คุณภาพของสินค้าและบริการขององค์กรจะมีความสม่ำเสมอ ถูกต้องตรงความต้องการของลูกค้า มีการทำงานภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณของเสียในระบบลดลงเนื่องจากมีระบบการทำงานที่ถูกต้องในทุก ๆ ขั้นตอน อันส่งผลให้ต้นทุนในการทำงานน้อยลงตามไปด้วย นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรที่เป็นไประบบต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ในการทำงานได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น รวมถึงมีการประสานงานที่ดีในองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้จะทำให้การค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและข้อบกพร่องในการทำงานสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว จนสามารถแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทางโรงแรมวินเซอร์ สวีทส์ จึงได้ตระหนักเห็นความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จึงได้มีนโยบายให้มีการจัดทำการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000:2000 ขึ้น และได้ดำเนินการขอใบรับรองคุณภาพดังกล่าว ซึ่งได้ผ่าน

การตรวจสอบและได้รับรองคุณภาพจาก บริษัท บูโร เวิร์ทส (ประเทศไทย) จำกัด (Bureau veritas) เมื่อปี 2543-2544 และได้ทำการเปลี่ยนใบ อนุญาต เป็น ISO 9001:2000 เมื่อปลายปี 2544 แต่ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 นั้นจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็น สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในระดับต่าง ๆ ของ โรงแรมวินเซอร์ สวีทส์ ซึ่งในเรื่องดังกล่าวน่าจะมีผลต่อความสำเร็จของ โรงแรมวินเซอร์ สวีทส์ เพื่อให้บรรลุนโยบายของโรงแรมที่ว่า “โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์ มุ่งมั่นพัฒนาระบบคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง ให้ก้าวล้ำนำหน้าสู่ มาตรฐานสากล” อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ภายหลังกการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการ
2. ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในด้านข้อกำหนด 8 ประการของ หลักการบริหารงานคุณภาพ ภายหลังกการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ ใน งานด้านการบริการ

สมมติฐานการศึกษา

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานภายหลังก การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้าน ข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพกับการบริการของโรงแรม โดยการศึกษา ครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกรณีศึกษาคือ โรงแรมวินเซอร์สวีทส์ เพราะเป็นองค์กรเอกชนที่มีการนำระบบ คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในการบริการและสามารถได้รับมอบใบรับรองคุณภาพ ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของ โรงแรม วินเซอร์สวีทส์ ที่ได้ปฏิบัติงานก่อนและหลังก การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ จำนวน 135 คน

ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรอิสระได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- วุฒิการศึกษา
- ระดับงาน
- กะที่ทำงาน

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO 9001

2. ข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ

- การเน้นที่ลูกค้า
- ความเป็นผู้นำ
- การมีส่วนร่วมของบุคลากร
- การทำงานอย่างเป็นกระบวนการ
- การบริหารงานอย่างเป็นระบบ
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง
- ความสัมพันธ์ของผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายหลังจากการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านบริการ

คำนิยามศัพท์

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าจะสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ในการทำงาน

คุณภาพ (Quality) หมายถึง มาตรฐานที่ลูกค้ายอมรับ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

มาตรฐาน (Standard) หมายถึง สิ่งที่ดีเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดต้องมี ความชัดเจนไม่คลุมเครือ มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา และที่สำคัญคือ สร้างเป็น แบบอย่างเดียวกัน สามารถควบคุมให้ เป็นไปตามเกณฑ์ได้

ISO 9001 หมายถึง ระบบคุณภาพ รูปแบบการประกันคุณภาพในการออกแบบ พัฒนา การผลิต การติดตั้งและการบริการ

นโยบายคุณภาพ หมายถึง ความมุ่งมั่นและแนวทางในการดำเนินการทางด้าน คุณภาพทั้งหมดขององค์กรที่ได้แถลงไว้อย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูง

การบริหารงานคุณภาพ หมายถึง รูปแบบการบริหารงานที่แสดงให้เห็นถึง นโยบายคุณภาพ และการนำไปใช้ ปฏิบัติ

ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กร หน้าที่ รับผิดชอบ วิธีการ กระบวนการ และทรัพยากร สำหรับการนำการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ

การประกันคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติการทั้งหมดตามระบบและแผนที่วาง ไว้ให้ได้มาซึ่งความเชื่อมั่นว่าบริการนั้น เป็นไปตามคุณภาพที่ต้องการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความแตกต่างกัน

ข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดที่ เน้นลูกค้า, ความเป็นผู้นำ, การมีส่วนร่วมของบุคลากร ,การทำงานอย่างเป็น กระบวนการ ,การบริหารงานอย่างเป็นระบบ, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, การ ตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง รวมถึงความสัมพันธ์ของผู้ขายเพื่อประโยชน์ ร่วมกัน

การเห็นลูกค้า หมายถึง องค์กรต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดของลูกค้า

ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้นำต้องมีเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ต้องทำให้สภาพบรรยากาศในองค์กรเป็นแบบ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ในการบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์กร

การมีส่วนร่วมของบุคลากร หมายถึง พนักงานทุกระดับถือว่าสำคัญและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อเกิดประโยชน์แก่องค์กร

การทำงานอย่างเป็นกระบวนการ หมายถึง การบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการเพื่อให้เกิดผลที่น่าพอใจ

การบริหารงานอย่างเป็นระบบ หมายถึง การระบุ การเข้าใจ การจัดการ กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันเป็นระบบ เพื่อให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรบรรลุตามที่วางวัตถุประสงค์ไว้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง หมายถึง การตัดสินใจที่มีประสิทธิผลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล

ความสัมพันธ์ของผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน หมายถึง องค์กรและผู้ส่งมอบต่าง ๆ ขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกัน มีผลประโยชน์ต่อกัน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างคุณค่าของทั้งสองฝ่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางศึกษาสำหรับโรงแรมวินเซอร์ สวิส ในการพัฒนาปรับปรุง ระบบการทำงานและระบบบริหารในองค์กร เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ต่อไป
2. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์กับองค์กรอื่น ๆ ในการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
Copyright@by UTCC
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านบริการของโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวินเซอร์สวีทส์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 9 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ที่มาและความสำคัญของระบบ ISO 9000
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ ISO 9000
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. พฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม
7. วิวัฒนาการในด้านการอำนวยความสะดวก
8. ประวัติและความเป็นมาของโรงแรม วินเซอร์ สวีทส์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ที่มาและความสำคัญของระบบ ISO 9000

แนวคิดของระบบจัดการคุณภาพเริ่มขึ้นเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ขณะที่ความพยายามในการทำสงครามของฝ่ายพันธมิตรเริ่มถูกเร่งเร้าในปี ค.ศ. 1943 กองทัพอังกฤษประสบปัญหาในการจัดซื้อวัตถุดิบ และกองทัพอังกฤษก็ได้พัฒนาคุณสมบัติขึ้นมา 1 ชุด ซึ่งชี้ให้เห็นถึงบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงได้อย่างสม่ำเสมอ มาตรฐานนี้ในปลาย ค.ศ. 1960 เป็นตัวนำไปสู่มาตรฐานระบบคุณภาพอนุกรม AQAP ซึ่งพัฒนาโดยความร่วมมือของประเทศกลุ่ม NATO มาตรฐานในอนุกรมนี้พัฒนาขึ้นเป็นระบบควบคุมเบื้องต้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำจัดผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องออกจากบัญชีรายชื่อของฝ่ายจัดหา

ต้นทศวรรษที่ 1970 อังกฤษได้พัฒนาอนุกรมมาตรฐาน AQAP ต่อไปอีก และเรียกว่าอนุกรม Mod 05 ในขณะที่เดียวกันกองทัพสหรัฐอเมริกาก็ได้พัฒนาระบบคุณภาพ MIL-

STD 9858A ขึ้นซึ่งต่อมาบริษัทที่ไปติดต่อกับกองทัพไม่ได้ปฏิบัติตามขอบข่ายของ Mod 05 จึงได้พัฒนาและเริ่มใช้มาตรฐานในแนวเดียวกัน คือ BS 5179 (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2538)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1978 สถาบันมาตรฐานแห่งเยอรมนี (DIN) มีแนวคิดว่าจะมีการนำระบบมาตรฐานของแต่ละประเทศที่ไม่เหมือนกัน มารวมเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อขจัดปัญหาทางด้านการค้าที่เกิดขึ้น จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิค (Technical Committee) ซึ่งรู้จักในนามของ ISO/TC 176 เพื่อทำการพัฒนาระบบคุณภาพใช้สำหรับการพาณิชย์และอุตสาหกรรม

ต่อมาในปี ค.ศ. 1979 สถาบันมาตรฐานแห่งอังกฤษ (BSI) ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ในเชิงพาณิชย์ขึ้นเป็นฉบับแรกชื่อว่า BS 5750 ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของ ISO/TC 176 พอดี จึงได้รับการตีพิมพ์และประกาศเป็นมาตรฐานในปี ค.ศ. 1987 เรียกมาตรฐานดังกล่าวนี้ว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO9000 (ISO9000 Standard Series) (เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล, 2539)

ปัจจุบันได้มีการจัดตั้งองค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ หรือ ISO (International Standards Organization) ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา สวิสเซอร์แลนด์ ซึ่งเกิดจากการรวมตัวกันระหว่างองค์การอุตสาหกรรมของนานาประเทศ โดยมีพันธะสัญญาที่จะพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมซึ่งจะช่วยสนับสนุนการค้าระหว่างชาติและสามารถใช้ได้กับการค้าทั่วโลก ระบบ ISO 9000 นี้บรรดาประเทศที่พัฒนาแล้วก็ต่างก็ให้ความสำคัญและนำมาใช้กับระบบรับรองคุณภาพภายในประเทศของตนแล้ว และยังส่อแววว่าจะใช้เป็นมาตรฐานบังคับในการอนุญาตให้นำสินค้าเข้าไปจำหน่ายในประเทศของตนอีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจยุโรป (EEC) ถึงกลับประกาศว่า หากประเทศคู่ค้าประสงค์จะส่งสินค้าไปจำหน่ายในกลุ่มประเทศของตนจะต้องผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9000 เสียก่อน (วิระศักดิ์ พิรัชชา, 2536)

สำหรับประเทศไทยซึ่งได้ตระหนัก ถึงความสำคัญและความจำเป็นของธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องถูกกระหนาบจากภาวะดังกล่าว จึงได้รับเอาระบบ ISO 9000 มาใช้ในประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมและประกาศใช้ในชื่อ “อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงาน มอก 9000” เป็นมาตรฐานระดับชาติเพื่อให้บริษัทหรือผู้ส่งมอบและผู้ซื้อนำไปใช้โดยมีสาระสำคัญ เนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศทุกประการ มาตรฐานดังกล่าวจะบังคับให้ผู้ขาย ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดระบบบริหารคุณภาพในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ถ้าองค์กรใดมีระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้จะได้รับใบรับรองและขึ้นทะเบียนไว้ในบัญชีรายชื่อองค์กรที่ได้รับการรับรอง โดยมีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นองค์กรที่เปิดบริการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานโรงงานอุตสาหกรรมที่ยื่นขอรับรองอีกด้วย

ความหมายของระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยยึดหลักการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สินค้าหรือบริการ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรกได้รับทุกครั้งและตลอดไปซึ่งมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 นี้สามารถนำไปใช้กับกิจกรรมทุกประเภท ทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจบริการทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยเห็นความสำคัญในเรื่องระบบเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำเป็นหมวดหมู่ และมีระบบเอกสารที่ดีทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

โครงสร้างมาตรฐาน ISO 9000 หรือ มอก. 9000 ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

มาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานของระบบการบริหารงานเพื่อประกันคุณภาพ โดยเป็นการสร้างคุณภาพในองค์กรซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าหรือบริการ ซึ่งในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นชุดมาตรฐานที่ประกอบด้วยมาตรฐานจำนวน 5 ฉบับ โดย 2 ฉบับแรกเป็นข้อเสนอแนะ (Guidelines) และอีก 3 ฉบับหลังจะเป็นข้อกำหนด (Requirement) ดังนี้

1. ISO 9000 การบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพ : แนวทางการเลือกการใช้ เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงเรื่องทั่ว ๆ ไป ซึ่งรายละเอียดใน ISO 9000 จะมุ่งเน้นในการบริการคุณภาพภายในองค์กรให้สนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งแจกแจงให้เห็นความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต่าง ๆ ทางคุณภาพและข้อกำหนดต่าง ๆ ในการเลือกใช้มาตรฐานตามความเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ผลิตที่จะผลิตผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และยังเป็นผลให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพหรือจะมีคุณภาพตามที่ต้องการ
2. ISO 9004 มาตรฐานการบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ-แนวทางการใช้ เป็นแนวทางการจัดทำระบบคุณภาพและแจกแจงรายละเอียดหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้ผลิตสามารถเลือกองค์ประกอบต่าง ๆ นำไปใช้ในการดำเนินงานทุกขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม
3. ISO 9001 ระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้งและการบริการ เป็นการประกันคุณภาพภายนอกที่ใช้ในการทำสัญญาหรือข้อตกลง ตั้งแต่การบริหารงานบุคคลากร การฝึกอบรม การดำเนินงาน การติดตั้ง การออกแบบ

การตรวจสอบ การแก้ไข การบกรรอง การติดตามผล การบริการ ตลอดจนการนำผลทางสถิติไปใช้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ

4. ISO 9002 ระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการผลิตและการติดตั้งและการบริการ มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับผู้ผลิตที่ทำสัญญา หรือข้อตกลงให้ผลิตภัณฑ์ เป็นไปตามที่กำหนดไว้ เพื่อใช้เป็นการประกันคุณภาพภายนอกเฉพาะการผลิต และการควบคุม ประกอบการติดตั้ง เช่นเดียวกับ ISO 9001 แต่ไม่ครอบคลุมถึงการออกแบบ

5. ISO 9003 ระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการตรวจ และการทดสอบขั้นสุดท้าย มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับผู้ส่งมอบ (Supplier) ที่ต้องการแสดงให้เห็นว่าตน มีความสามารถในการตรวจสอบและการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

ตารางที่ 1 ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000

ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพ	9001	9002	9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	✓	✓	✓
2. ระบบคุณภาพ	✓	✓	✓
3. การทบทวนข้อตกลง	✓	✓	✓
4. การควบคุมการออกแบบ	✓	N/A	N/A
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	✓	✓	✓
6. การจัดซื้อ	✓	✓	N/A
7. การควบคุมสิ่งที่ลูกค้าจัดทำให้	✓	✓	✓
8. การซัพพลายและสอบกลับได้	✓	✓	✓
9. การควบคุมกระบวนการ	✓	✓	N/A
10. การตรวจและการทดสอบ	✓	✓	✓
11. การควบคุมเครื่องมือตรวจ วัดและทดสอบ	✓	✓	✓
12. การแสดงสถานการณ์ตรวจ และทดสอบ	✓	✓	✓
13. การควบคุมสิ่งที่ไม่เข้าเกณฑ์	✓	✓	✓
14. การดำเนินการแก้ไขป้องกัน	✓	✓	✓
15. การเคลื่อนย้าย เก็บ บรรจุและส่งมอบ	✓	✓	✓
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	✓	✓	✓
17. การตรวจประเมินคุณภาพภายใน	✓	✓	✓
18. การฝึกอบรม	✓	✓	✓
19. การให้บริการ (หลังการส่งมอบ)	✓	✓	N/A
20. วิธีการทางสถิติ	✓	✓	✓

ข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ของสำนักงานมาตรฐาน
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมมีทั้งหมด 20 ข้อดังนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Management Responsibility)

ในข้อกำหนดนี้ระบุถึงบทบาทของฝ่ายบริหารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบ
คุณภาพ 3 เรื่องคือ

1.1 การกำหนดนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ผู้บริหารหรือคณะ
ผู้บริหารจะต้องจัดทำนโยบาย โดยนโยบายดังกล่าวจะต้องชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า และจะต้องมีการ
ประชาสัมพันธ์และสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่พนักงานทุก ๆ คนในองค์กรและนำไปใช้ได้
จริง

1.2 การจัดองค์กร (Organization) การจัดองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
ระบบคุณภาพให้สามารถตอบสนองนโยบายคุณภาพโดย มีการกำหนดความรับผิดชอบอำนาจ
หน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ เช่นคณะทำงานพัฒนาระบบงาน บุคคลที่ทำ
หน้าที่ซัพพลายและบันทึก ปัญหาด้านคุณภาพ บุคคลที่มีหน้าที่ให้ความเห็นชอบในการดำเนินการ
แก้ไขปัญหา เป็นต้น

มีการจัดการด้านทรัพยากรอย่างพอเพียง มีการระบุถึงความต้องการ
ทางด้านบุคลากรและทรัพยากร และต้องจัดทำให้เพียงพอรวมถึงการแต่งตั้งหรือมอบหมาย
หน้าที่ให้กับบุคคลที่ได้รับการอบรมแล้วอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการบริหาร ปฏิบัติงานหรือ
การตรวจประเมินภายในมีตัวแทนฝ่ายบริหาร มีการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ
(Quality Management Representative หรือ QMR) เพื่อเป็นผู้ดูแลการจัดทำระบบคุณภาพ จัดทำ
ผลการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ เสนอต่อฝ่ายบริหาร เพื่อทบทวน และประสานงานกับ
บุคคลภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพขององค์กร

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) มาตรฐานกำหนด
ว่าจะต้องจัดให้มีการประชุมเพื่อทบทวนเกี่ยวกับงานด้านคุณภาพตามระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้
มั่นใจว่าระบบคุณภาพขององค์กรยังคงความเหมาะสมในการตอบสนองหรือสอดคล้องกับข้อกำหนด
วัตถุประสงค์ ตลอดจนนโยบายคุณภาพขององค์กรด้วย และในการประชุมต้องจัดให้มีการจดบันทึก
เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งรายงานการประชุมดังกล่าวถือเป็นบันทึกคุณภาพด้วย

2. ระบบคุณภาพ (Quality System) ในมาตรฐานระบุว่า จะต้องมีการจัดทำ
ระบบคุณภาพเป็นเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักประกัน ในการให้ความมั่นใจต่อบุคคลภายนอกว่า
องค์กรมีระบบการบริหารที่มีคุณภาพ และได้คงไว้ซึ่งการบริหาร ที่มีคุณภาพตามข้อกำหนด
เอกสารระบบคุณภาพที่จะต้องจัดทำขึ้นมาคือ

2.1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) เป็นเอกสารที่อธิบายถึงระบบคุณภาพของสาขาว่ามีลักษณะอย่างไร โดยมองระบบอย่างกว้าง ๆ (Macro) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานภายใต้ข้อกำหนด

2.2 ขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) ได้แก่ ลำดับขั้นของการทำงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีผู้รับผิดชอบหลายคน กรณีในขั้นตอนการทำงานใดเป็นขั้นตอนที่สำคัญและจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มาตรฐานระบุว่าอาจอ้างถึงวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ซึ่งกำหนดวิธีการทำงานเฉพาะอย่างด้วยก็ได้

2.3 วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ถ้ามีการทำงานใดเป็นขั้นตอนที่สำคัญและจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัดก็ต้องมีการจัดทำวิธีปฏิบัติ (Work Instruction) เพื่อระบุกรรมวิธีขึ้นไว้ให้ชัดเจน

2.4 แบบฟอร์มและบันทึก (Forms & Records) จะต้องจัดทำไว้ใช้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เก็บบันทึกไว้เป็นหลักฐานและใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงระบบต่อไป

3. การทบทวนข้อตกลง (Contract Review) ในมาตรฐานระบุว่า องค์กรจะต้องมีขั้นตอนการทำงานที่ระบุถึงการทบทวนข้อตกลง เพื่อที่จะสามารถเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อดำเนินการผลิตหรือให้บริการ และส่งมอบซึ่งถือเป็นข้อสำคัญของระบบคุณภาพเพราะการทำงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการของลูกค้า คือความหมายของคำว่าคุณภาพ นอกจากนี้มาตรฐานยังระบุว่า ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในข้อตกลงต้องแน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องมีการถ่ายทอดไปถึงบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายในเวลาอันควร และบันทึกที่เกี่ยวกับการทบทวนข้อตกลงถือเป็นบันทึกคุณภาพ

จากการพิจารณาหลักการข้างต้นสรุปได้ว่า การทบทวนข้อตกลงทำขึ้นเพื่อยืนยันความต้องการลูกค้าให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อตกลงนั้น ๆ ตรงกับความต้องการลูกค้าโดยก่อนที่จะทำข้อตกลงกับลูกค้า องค์กรต้องพิจารณาความสามารถของตนเองด้วยว่า จะต้องสามารถทำงานได้จึงจะทำข้อตกลงได้ นอกจากนี้ถ้ามีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อตกลงก็จะต้องมีระบบสำหรับการแจ้งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

4. การควบคุมการออกแบบ (Design Control)

5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control) มาตรฐานระบุว่าจะต้องมีการกำหนดระบบการเอกสารควบคุม มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลเอกสารควบคุม มีการจัดการในด้านการจัดทำ การลงนามรับรองหรืออนุมัติให้ใช้ การนำออกเผยแพร่ การควบคุมเอกสารที่ใช้และเอกสารที่ยกเลิก

ข้อกำหนดในมาตรฐานมี 4 ข้อสำคัญคือ

5.1 เอกสารในระบบคุณภาพจะต้องได้รับการทบทวนและอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนนำออกมาใช้

5.2 มีระบบควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่าเอกสาร และข้อมูลทันสมัยส่งถึงมือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนภายในเวลาที่กำหนด และเอกสารระบบคุณภาพต่าง ๆ มีพร้อมสำหรับการใช้งานอย่างเพียงพอ

5.3 เอกสารควบคุมฉบับเก่าจะต้องมีวิธีการในการระบุชื่ออย่างชัดเจน หรือทำลาย เพื่อป้องกันการนำกลับมาใช้ใหม่หากต้องการเก็บไว้ จะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน

5.4 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารหรือข้อมูลควบคุม จะต้องเป็นบุคคลเดียวกับผู้ออกเอกสารต้นฉบับ และควรมีการแจ้งหรือระบุการเปลี่ยนแปลงแก้ไขลงในเอกสาร หรือข้อมูลควบคุมเหล่านั้นด้วย

6. การจัดซื้อ (Purchasing) ในมาตรฐานระบุว่าต้องมีขั้นตอนการทำงานว่าด้วยการจัดซื้อโดยให้ครอบคลุมถึง

6.1 มีการประเมินคุณสมบัติผู้รับเหมาหรือผู้จำหน่าย (Evaluation of Subcontractors) ในมาตรฐานเรียกกลุ่มผู้ขายสินค้าหรือบริการให้กับองค์กรว่าผู้รับเหมา (Sub – Contractor) ซึ่งองค์กรจะต้องคัดเลือกผู้รับเหมาหรือผู้จำหน่าย ตามความสามารถในการส่งมอบสินค้าได้ตรงความต้องการเท่านั้นมีระบบควบคุมผู้รับเหมา หรือผู้จำหน่ายโดยกำหนดวิธีการ ในการควบคุมให้ผู้รับเหมาทำงานให้ตรงกับความ ต้องการ มีการประเมินความสามารถและเก็บบันทึกผู้รับเหมาที่เป็นที่ยอมรับ ได้แก่ การจัดทำรายชื่อของผู้รับเหมาที่ยอมรับ

6.2 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Data) เอกสารในการจัดซื้อต้องมีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน และก่อนส่งในจัดซื้อออกไปยังผู้รับเหมาจะต้องมีการตรวจทานอย่างถูกต้องทุกครั้ง

6.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product) มีการทวนสอบของที่จัดซื้ออย่างรอบคอบ ซึ่งการทวนสอบหรือตรวจสอบของที่ซื้ออาจทำได้โดย

องค์กรทำการตรวจสอบ ณ สถานประกอบการของผู้รับเหมา หรือผู้จำหน่ายซึ่งควรจะมีการระบุความต้องการนี้ในใบสั่งซื้อด้วย ลูกค้านกรณีที่สำคัญ ระบุไว้ลูกค้าอาจจะขอตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบที่องค์กรจัดซื้อเข้ามาไปจนถึงสถานประกอบการของผู้รับเหมาหรือผู้จำหน่าย

7. การควบคุมสิ่งที่ลูกค้าจัดหาให้ (Control of Customers Supplied Product) ในมาตรฐานระบุว่า จะต้อง มีขั้นตอนการทำงานที่กำหนดวิธีการในการตรวจรับรองการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ซึ่งลูกค้าเป็นผู้จัดหาให้ เมื่อตรวจสอบแล้วหากพบผลิตภัณฑ์สูญหาย ชำรุด หรือไม่เหมาะสมจะนำไปใช้งานต้องมีการบันทึก และแจ้งให้ลูกค้าทราบ และบันทึกดังกล่าว ถือเป็นบันทึกคุณภาพด้วย ข้อกำหนดนี้มีขึ้นเพื่อป้องกันข้อโต้แย้งจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือ ส่วนประกอบของลูกค้ามาเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยการผลิตแล้ว หากสิ่งที่ลูกค้าจัดหาไม่ได้

คุณภาพก็จะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการไม่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ ดังนั้นมาตรฐานจึงกำหนดให้มีการควบคุมด้วยการตรวจรับรอง และเก็บรักษา

8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification & Traceability) ในมาตรฐานระบุว่า หากมีความจำเป็นอาจมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานว่าด้วยการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ และการจดบันทึกข้อมูลผลิตภัณฑ์แต่ละรุ่น (Batch) หรือล็อต (Lot) เอาไว้ให้ตรวจสอบกลับได้ และการบันทึกดังกล่าวจัดเป็นบันทึกคุณภาพ ดังนั้นการที่จะทำตามข้อกำหนดนี้ จะต้องมีเอกสารระบุการตรวจ รับรอง เก็บของ และติดตั้ง เพื่อให้สามารถบ่งชี้และสอบกลับได้

9. การควบคุมกระบวนการ (Process Control) ในมาตรฐานระบุว่าต้องมีการวางแผนกระบวนการทำงานให้อยู่ภายใต้สภาพการควบคุมตามมาตรฐาน หมายถึง

9.1 ต้องมีหลักปฏิบัติที่ระบุ ขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ มีความละเอียดเท่าที่จำเป็นเพื่อให้การทำงานไม่บกพร่อง

9.2 ต้องปฏิบัติภายใต้สภาพที่เหมาะสม เช่น งานเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ก็ควรปฏิบัติในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ

9.3 ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดความต้องการ มาตรฐานหรือคำแนะนำในการผลิต วิธีปฏิบัติงานเฉพาะต่าง ๆ

9.4 ต้องติดตามและควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการอย่างใกล้ชิด

9.5 ต้องกำหนดเกณฑ์ฝีมือการทำงานสำหรับงานเฉพาะทาง มีการระบุระดับคุณภาพของฝีมือแรงงานด้วยลักษณะที่ชัดเจนที่สุด

10. การตรวจสอบและทดสอบ (Inspection and Testing) ในมาตรฐานระบุว่า จะต้องมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานว่าด้วยการตรวจและทดสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนด และจะต้องระบุด้วยว่าข้อมูลประเภทใดต้องได้รับการเก็บรักษาเอาไว้ การตรวจและการทดสอบทำได้ 3 ช่วง คือ

10.1 ตรวจและทดสอบช่วงรับของ

10.2 ตรวจและทดสอบช่วงดำเนินการ

10.3 ตรวจและทดสอบช่วงส่งมอบ

การตรวจและทดสอบต่าง ๆ จะต้องมีการบันทึกเพื่อยืนยันว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ ผ่านการตรวจสอบหรือทดสอบตามที่กำหนดเพื่อแสดงว่าผลิตภัณฑ์ผ่านหรือไม่ผ่านเกณฑ์ และบันทึกจะต้องมีการลงชื่อผู้ทำการตรวจหรือทดสอบ

11. การควบคุมเครื่องมือตรวจ วัดและทดสอบ (Control of Inspection Measuring and Test Equipment) ในมาตรฐานระบุว่า จะต้องมีขั้นตอนการทำงานว่าด้วยมาตรฐานในการบำรุงรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจ การวัดและการทดสอบโดย

11.1 กำหนดเครื่องมือ และวิธีการตรวจและทดสอบ รวมทั้งระดับความแม่นยำ

11.2 ระบุการตรวจ วัดและทดสอบงานที่มีผลต่อคุณภาพ

11.3 กำหนดการเปรียบเทียบเครื่องมือ พร้อมทั้งเก็บบันทึกผล และมีการระบุเอกสารสถานะของการตรวจสอบของเครื่องมือ นั้น ๆ

11.4 ต้องแน่ใจว่าสภาพแวดล้อมขณะทำการสอบเทียบเครื่องมืออยู่ในสภาพที่ตรงตามข้อกำหนด (การใช้งานมีความถูกต้องตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานเครื่องมือชนิดนั้น)

11.5 ต้องเก็บรักษาเครื่องมือให้มีความถูกต้องเที่ยงตรงเสมอ

12. การแสดงสถานการณ้ตรวจและทดสอบ (Inspection and Test Status) ในมาตรฐานระบุว่า ต้องมีการแสดงผลการตรวจและทดสอบให้ชัดเจน แยกผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจแล้วออกจากผลิตภัณฑ์ที่ยังมิได้ผ่านการตรวจ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ได้รับการส่งมอบเป็นผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ได้ผ่านการตรวจและทดสอบอย่างถูกต้องแล้ว

13. การควบคุมสิ่งที่ไม่เข้าเกณฑ์ (Control of Nonconforming Product) ในมาตรฐานระบุว่า จะต้องมีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) ว่าด้วยการควบคุมผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ไม่เป็นตามเกณฑ์โดย

13.1 มีการระบุชี้ คัดแยกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ออก เพื่อป้องกันไม่ให้นำสิ่งที่ไม่เข้าเกณฑ์ไปใช้

13.2 ต้องมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบในการจัดการต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อระบุการดำเนินการว่า จะให้ทำใหม่ จะยอมรับโดยมีการแก้ไข ซ่อมแซม จะลดระดับคุณภาพงานหรือกำจัดทิ้งไป

13.3 ต้องมีการบันทึกสาเหตุของการไม่เข้าเกณฑ์และการแก้ไข

14. การแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action) ในมาตรฐานระบุว่าองค์กรจะต้องจัดทำขั้นตอนการทำงานว่าด้วยการแก้ไขและป้องกันปัญหาในเรื่องคุณภาพ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดงานที่ไม่เข้าเกณฑ์อีก โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมดังนี้

14.1 การกำหนดการแก้ไขโดยระบุข้อบกพร่อง ที่อาจจะได้รับจากคำร้องเรียนของลูกค้า ทะเบียนรายการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ (NC Register) หาสาเหตุ กำหนดวิธีการแก้ไข ติดตามการแก้ไข และกำหนดวิธีการป้องกัน

14.2 การกำหนดการป้องกันโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการตรวจประเมิน (Audit) เพื่อจัดทำมาตรการในการป้องกันสาเหตุของปัญหา ระบุขั้นตอนการป้องกัน นำไปปฏิบัติและมีการจดบันทึกผล เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการทบทวนระบบ โดยฝ่ายบริหาร

15. การเคลื่อนย้าย เก็บบรรจุ รักษาและส่งมอบ (Handling Storage Packaging Preservation and Delivery) ในมาตรฐานระบุว่า ต้องมีการจัดทำขั้นตอนการ

ทำงาน ว่าด้วยการเคลื่อนย้าย เก็บบรรจุ รักษาและส่งมอบ เพื่อป้องกันความเสียหาย หรือเสื่อมคุณภาพของงาน โดยต้องทำเป็นเอกสารตามข้อกำหนดนี้

16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records) ในมาตรฐานระบุว่า องค์กรจะต้องจัดทำขั้นตอนการทำงานว่าด้วย การระบุชี้ถึงเอกสารบันทึกที่แสดงถึงข้อมูลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพงานที่สามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า บันทึกคุณภาพ (Quality Records) โดยต้องมีการระบุ เอกสารบันทึกนี้เก็บไว้ที่ไหน เป็นเวลาเท่าไร ในกรณีที่ต้องการค้นหาจะต้องสามารถหาได้อย่างสะดวกภายในเวลาที่กำหนด สภาพการจัดเก็บต้องเหมาะสมและป้องกันมิให้บันทึกคุณภาพเกิดการชำรุดสูญหาย บันทึกไม่จำเป็นต้องเก็บอยู่ในรูปแบบเอกสารเพียงอย่างเดียว แต่อาจจะเก็บในรูปแบบอื่น เช่น แผ่น ซีดี ไมโครฟิล์ม เป็นต้น

17. การตรวจประเมินระบบ (Internal Quality Audits) ในมาตรฐานระบุว่า องค์กรจะต้องจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วย การตรวจติดตามควบคุมคุณภาพภายใน เพื่อตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติงานตามระบบที่วางไว้ โดยผู้ตรวจประเมินเป็นบุคลากรภายในองค์กรเองที่ได้รับการอบรมในเรื่องการตรวจประเมินผลระบบแล้ว ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจประเมินจะต้องไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ตรวจประเมินนั้น มีการกำหนดวิธีการตรวจประเมินและมีการวางแผนการตรวจประเมินไว้ล่วงหน้า ผลของการตรวจประเมินจะต้องบันทึกเป็นรายงานการตรวจประเมิน เสนอต่อผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนะกระบวนการปรับปรุงและแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์

18. การฝึกอบรม (Training) ในมาตรฐานระบุว่า องค์กรจะต้องมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานครอบคลุมการสำรวจและประเมินความต้องการในการฝึกอบรมและมีแผนการฝึกอบรมอย่างเพียงพอแก่พนักงานทุกคนที่ทำงาน ซึ่งมีผลเกี่ยวข้องกับคุณภาพและต้องมีการสรุปผลการฝึกอบรม และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน บันทึกนี้ก็เป็นบันทึกคุณภาพด้วย

19. การบริการ (Servicing) หลังการส่งมอบ ในมาตรฐานระบุว่า กรณีที่องค์กรได้ระบุในข้อตกลงกับลูกค้าว่าจะต้องมีบริการ (หลังการส่งมอบสินค้า) ก็จะต้องมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานว่าด้วยการปฏิบัติงาน การตรวจรับรองประเมินผลการให้บริการและจัดบันทึกผลการให้บริการว่าการบริการเป็นไปตามข้อตกลง เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีประกาศว่า รับประกันสินค้า 2 ปี ถ้าเป็นองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ก็จะต้องมีการจัดทำขั้นตอนการทำงานเกี่ยวกับการบริการหลังการซ่อมสินค้าที่ยังอยู่ในอายุประกัน เป็นต้น

20. การใช้วิธีการทางสถิติ (Statistical Techniques) ในมาตรฐานระบุว่า องค์กรจะต้องมีการจัดทำและรวบรวมข้อมูลและกำหนดกลวิธีทางสถิติหรือเครื่องมือทางสถิติในการควบคุมและประเมินขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) เพื่อการทบทวนและปรับปรุงระบบ

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ ISO 9000

ความสำคัญของคุณภาพ (Quality)

ในปัจจุบันนี้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างมีความตระหนักและมุ่งมั่นในการสร้างคุณภาพในสินค้าและบริการที่จัดเตรียมให้แก่ลูกค้า ทำให้องค์กรทั้งหลายหันมาให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ดังนั้นในการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ควรเน้นถึงความสำคัญของคุณภาพ เพราะ“คุณภาพ” ไม่เพียงแต่จะรักษาระดับการเจริญเติบโตและขยายตัวทางภาคเศรษฐกิจเท่านั้น แต่คุณภาพยังจะช่วยทำให้ผู้ประกอบการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในระยะยาวอีกด้วย และยังเป็นการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

ความหมายของคำว่า “คุณภาพ”

Turner (1993) อ้างในเรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545: 281) หมายถึง ความยอดเยี่ยมของสินค้าหรือบริการ เช่น คนพูดว่าสินค้ามีคุณภาพสูงสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม คุณภาพอาจหมายถึงการวางตำแหน่งของวัตถุแต่ละชิ้นตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างแม่นยำ คุณภาพอาจหมายถึงการเป็นมืออาชีพ

Crosby (1979: 17) คุณภาพหมายถึง ความสอดคล้องกับข้อกำหนด

Juran & Gryna (1993: 3) คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า

อย่างไรก็ตามการให้คำนิยามคุณภาพตามแนวคิดของ Crosby และ Juran & Gryna ค่อนข้างเป็นความหมายที่แคบเกินไป กล่าวคือ ข้อกำหนดที่ตั้งขึ้นอาจจะไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือเต็มใจที่จะยอมรับและความเหมาะสมก็ควรให้ลูกค้าเป็นผู้กำหนดเอง (ลาวิตรี จันทรา อุกฤษฏ์, 2541: 11)

กระนั้นก็ตามยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” แตกต่างกันออกไปดังนี้ ISO 8402-1986 (Wilton, P.S. 1994:2) ได้นิยามคำว่า “คุณภาพ” คือ คุณสมบัติโดยรวมทางประโยชน์ใช้สอยและลักษณะจำเพาะของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่แสดงออกถึงความสามารถในอันที่ตอบสนองต่อความต้องการทั้งที่ระบุอย่างชัดแจ้งและที่อนุมานจากสภาพการณ์และความเป็นจริงโดยทั่วไป

เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2529 : 6-7) เห็นว่าความหมายของคุณภาพจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับมุมมองของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งคุณภาพน่าจะหมายถึง

- การทำได้ตามข้อกำหนดและมาตรฐาน (Conformance to Applicable Specifications and Standards)
- เหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness for use)
- ความพึงพอใจของลูกค้าด้วยราคาที่แข่งขันได้ (Customer Satisfaction at a Competitive Price)
- ลักษณะและคุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นได้ว่ามีความพึงพอใจได้ตามความต้องการที่ได้ระบุไว้ หรือแสดงเป็นนัยไว้ (The Totality of Features and Characteristics of Product or Service that Bear on Its Ability to Satisfy Stated or Implied Need)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538 -2539: 54) ให้ความหมายสั้น ๆ ว่า “คุณภาพ หมายถึงความอยู่รอด”

บรรจง จันทมาศ (2540 : 2) กล่าวว่าในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 คำว่า “คุณภาพ” หมายถึงความเหมาะสมกับความต้องการและความปลอดภัยในการใช้งาน และยังให้ความมั่นใจได้ว่าการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นได้รับการออกแบบและผลิตขึ้นให้เหมาะสมแก่ความต้องการของลูกค้า

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปความหมายคำว่า “คุณภาพ” หมายถึงคุณสมบัติที่เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะขาดไม่ได้ เนื่องจากมนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุด องค์กรจึงจำเป็นต้องแสวงหาทรัพยากรมนุษย์เมื่อได้มาต้องมีการรักษา พัฒนา ความรู้ ความสามารถและใช้ความรู้ ความสามารถให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ องค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความหมายครอบคลุมถึงโครงการ และกระบวนการเพิ่มทักษะฝีมือความรู้ของคนทั้งคุณภาพและปริมาณ

แนวคิด “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” นั้นมีวิวัฒนาการเป็นเวลายาวนานแล้ว ตั้งแต่อดีตเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ในอดีตการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นเพียงการถ่ายทอด

ความรู้ หรือการเรียนรู้จากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง ปัจจุบันแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการเน้น "คน" เป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาคุณภาพคนให้มีความสมดุลทั้งในด้านเศรษฐกิจและทางสังคมเพื่อให้เป็นบุคคลที่มี

ความสามารถในการเรียนรู้ มีความรู้ทั้งทางวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การจัดการมีความสามารถในการประกอบอาชีพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหน้าที่สำคัญและจำเป็นที่องค์กรต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ถ้าแม้ว่าจะต้องสูญเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แต่ว่าองค์กรจะได้รับประโยชน์คุ้มค่าในปัจจุบันเป็นยุคระบบสารสนเทศ (Information Technology) จึงจำเป็นที่บุคลากรทุกคนต้องปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิดที่ทันสมัย ทันโลก ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจที่ต้องดำเนินธุรกิจแบบแข่งขัน ย่อมมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นอยู่เสมอ เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

ความสำคัญและความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับทุก ๆ ฝ่ายในองค์กรไม่ใช่เป็นความรับผิดชอบของฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เพียงฝ่ายเดียว หากแต่เป็นความรับผิดชอบร่วมกันทุกฝ่ายทั่วองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง รวมถึงพนักงานปฏิบัติงานทุก ๆ คน ในองค์กร เพราะการพัฒนาเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์ธุรกิจหลัก ๆ เช่น นโยบายขององค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ อีกมากมาย ถ้าสิ่งเหล่านี้ตัวใดตัวหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมส่งผลกระทบต่อเรื่องอื่น ๆ ด้วย ยกตัวอย่างเช่น บริษัทมีนโยบายในการเพิ่มผลผลิต โดยมีการนำเครื่องจักรที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของผู้ปฏิบัติงาน นโยบายนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงาน ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุง พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ เกิดทักษะ ความเข้าใจที่เหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การที่องค์กรจะอยู่รอดและมีความเจริญก้าวหน้า องค์กรจะต้องมีการเรียนรู้และมีการปรับตัวเพื่อรู้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และการที่องค์กรจะมีการเรียนรู้ได้นั้น ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่มีความพร้อมและยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง องค์กรนั้นจึงเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรสามารถพร้อมที่จะแข่งขันได้ตลอดเวลา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ สามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่

ให้ตรงกับความต้องการขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

Harbison และ Myers (1964) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการของการเพิ่มความรู้ ทักษะและความสามารถของประชาชนในสังคม ทางด้าน เศรษฐศาสตร์หมายถึง การเพิ่มพูนทุนมนุษย์ และการลงทุนในการพัฒนาเศรษฐกิจ ส่วนทางด้าน รัฐศาสตร์นั้น หมายถึง การเตรียมประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองโดยเฉพาะ ประชาชนในระบอบประชาธิปไตย

Nadler และ Nadler (1989) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการที่นายจ้างจัดดำเนินการให้พนักงานได้รับประสบการณ์ และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้เกิดความเจริญงอกงามแก่ตัวพนักงาน

Pace, Smith และ Mills (1991) ได้ให้แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการบูรณาการของการพัฒนาตัวบุคคล (Individual Development) การให้ความก้าวหน้าในการทำงาน หรือการพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) และการพัฒนาองค์กร (Organization Development) เพื่อก่อให้เกิดผลผลิต คุณภาพ โอกาส และการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการสูงสุดให้แก่สมาชิกขององค์กร เพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

จีระ หงส์ลดารมภ์ (2533) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นั้น มิใช่เป็นเพียงการให้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์จากการศึกษา การฝึกอบรมอย่างเดียว หากแต่เป็นการดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ รวมทั้ง องค์กรสามารถที่จะรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าไว้ได้

บึงอร โสพล (2538) ได้ให้คำนิยามว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง 1) การเสริมสร้างให้บุคคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงาน ทำงานได้ถูกต้อง สำเร็จตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนด ทำงานเต็มความสามารถ ด้วยความตั้งใจพากเพียรและมีความพึงพอใจในการทำงาน 2) การป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาด อุบัติเหตุ ข้อขัดแย้งหรือปัญหาใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งการหยุดงาน หนึ่งงาน และลาออกจากงาน 3) ปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขเพื่อ คลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรขณะนั้น

จากคำนิยามของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หมายถึงกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้แก่บุคคล โดยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ตลอดจนขวัญและกำลังใจ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาอย่างเป็นระบบก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

4. พฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงาน

4.1 พฤติกรรม

เดโซ สวานานนท์ (2519: 4) ได้ให้ความหมายว่าพฤติกรรมหมายถึงการกระทำที่ร่างกายแสดงออกมาทางกล้ามเนื้อ สมอง อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิดทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ซึ่งขึ้นอยู่กับการตอบสนองของสิ่งเร้า

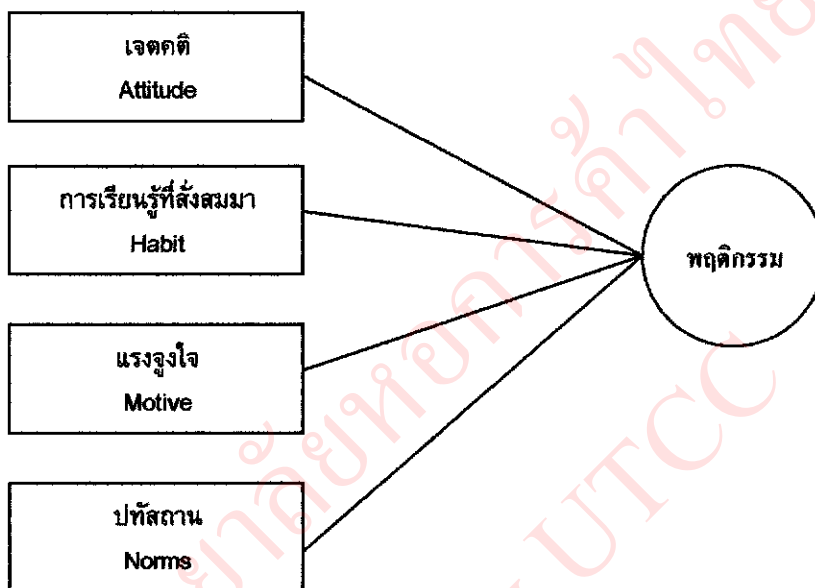
ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 10) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึงกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ เป็นต้น

อรุณ รักธรรม (2524 : 12) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึงการปฏิบัติซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งแสดงต่อบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลอื่นในการที่ถูกต้องหรือผิดไปจากขนบธรรมเนียมหรือมารยาทของสังคมหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือพฤติกรรมหมายถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยการกระทำที่มีการประสานสัมพันธ์ระหว่างระบบร่างกายกับเครื่องกระตุ้น

ภิรมยา อินทรกำแหง (2536) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้: พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนโดยส่วนตัวเมื่ออยู่ในสังคมต่างก่อรูปขึ้นโดยมีสาเหตุที่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดจากภายในตัวบุคคลเองและจากปัจจัยภายนอกที่เป็นตัวชี้้นำจากสังคม ซึ่งจะเห็นว่าพฤติกรรมของบุคคลเมื่อมาอยู่ในสังคม บุคคลต่างก็มีการแสดงออกทางกาย วาจา ใจ แตกต่างกันไป เหล่านี้เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป (Individual Difference) พฤติกรรมที่แสดงออกแบ่งออกเป็น 2 ระดับดังนี้

1. พฤติกรรมที่แสดงออกระดับบุคคล/ปัจเจกบุคคล
นักจิตวิทยา ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรม (Behavior) เกิดขึ้นจากแผนภาพ

ดังนี้



นั่นคือ พฤติกรรมที่แสดงทางกายแต่ละคนขึ้นกับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หรือการมีปฏิริยาร่วมกันระหว่าง 2 องค์ประกอบ

องค์ประกอบภายใน

1. **ทัศนคติ (Attitude)** หมายถึงความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เรียกว่าเป้า (Target) อันมีผลต่อการแสดงออกหรือการกระทำต่อสิ่งนั้นด้วย
2. **การเรียนรู้ที่สั่งสมไว้ (Habit)** หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะที่บุคคลได้รับหรือเกิดขึ้นจากประสบการณ์อันเป็นผลจากการเรียนรู้ (Learning) และพัฒนาการ (Development) หรือวุฒิภาวะ (Maturation)
3. **แรงจูงใจ (Motive)** หมายถึงพลังผลักดันกำหนดทิศทางของพฤติกรรมให้ไปสู่เป้าหมาย

องค์ประกอบภายนอก

1. **ปทัสถาน (Norms)** หมายถึงเกณฑ์ของกลุ่มที่กำหนดขึ้นสำหรับให้ถือปฏิบัติได้แก่ กฎ ระเบียบ ขนบธรรมเนียม ขององค์กรที่บุคลากรทุกคนยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตนเอง

2. พฤติกรรมที่แสดงออกระดับสังคม

เมื่อมนุษย์มีการรวมตัวกันหรือเมื่อมนุษย์จำเป็นต้องเข้ากลุ่ม เช่น กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มเพื่อนร่วมงานในสังคมซึ่งเรียกรวม ๆ มีสังคมในการมีสังคมของมนุษย์ จำเป็นต้องกำหนดกลไกทางสถาบันสังคม (Institutional Mechanism) ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ กลไกที่ว่ามีได้แก่ ขนบธรรมเนียม ประเพณี กฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการจัดระเบียบทางสังคม (Social Organization) เพื่อให้เกิดการควบคุมสังคม (Social Control) ภายใต้ทัศนคติเดียวกันจนกระทั่งเป็นค่านิยมที่ทุกคนต้องทำตาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางพฤติกรรมของบุคคล

คุณลักษณะที่แตกต่างกันของคนแต่ละคนย่อมเป็นเหตุแห่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเสมอ การพิจารณาถึงปัจจัยที่กำหนดความแตกต่างทั้งหลายจะเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการคัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ กัน (แมงน้อย พงษ์สามารถ. 2519 : 40-44)

พฤติกรรมของบุคคลย่อมมีสาเหตุมากระตุนก่อนเสมอ เราอาจค้นหาสาเหตุพฤติกรรมของมนุษย์ และจัดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยตัวบุคคล (Individual Variables) หมายถึงคุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเอกลักษณ์เหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางชนิดหรือเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบางลักษณะเฉพาะคน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจแตกต่างกันในแต่ละคนซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนไม่เหมือนกันในเรื่องเดียวกัน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจแยกพิจารณาได้ดังนี้คือ

- ความถนัด (Attitudes)
- ลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality Characteristic)
- ลักษณะทางกายภาพ (Physical Characteristic)
- ความสนใจและแรงจูงใจ (Interest and Motivation)
- อายุและเพศ (Age and Sex)
- การศึกษา (Education)
- ประสบการณ์ (Experience)
- อื่น ๆ

ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นสาเหตุภายในที่กระตุ้น หรือผลักดันให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ถ้าหากมนุษย์เป็นอิสระในการแสดงออกอย่าง

เต็มที่แล้วปัจจัยทั้งหลายดังกล่าวจะเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น แต่ในฐานะที่มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันและสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้มนุษย์ไม่กล้าแสดงออกตามใจตนทุกอย่าง ทั้งนี้ เพราะยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกบางอย่าง เป็นเครื่องกำหนดความต้องการไว้

2. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Situation Variables) หมายถึงเงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกจากตัวบุคคลที่จะมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล เงื่อนไขบางอย่างอาจเป็นที่รับรู้ของเจ้าของพฤติกรรมเงื่อนไขบางประเภทอาจอยู่นอกเหนือจากการรับรู้และนอกเหนือจากความสามารถที่จะควบคุมของเจ้าของพฤติกรรมนั้น ปัจจัยนอกตัวบุคคลเหล่านี้เองอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเภท

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Physical and Job Variables) ลักษณะการทำงานและสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยแรกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมนุษย์ ในโลกของธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่วไปจะพบว่า บ่อยครั้งที่ความสวยงามโอ่โถงของสถานที่ทำงานเป็นเครื่องจูงใจคนบางประเภทได้ แต่ก็มีคนบางประเภทที่ไม่ได้คำนึงถึงแต่จะคำนึงถึงลักษณะงานในการตัดสินใจเข้าทำงานมากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในลักษณะนี้พอจะแยกได้ดังนี้

- วิธีการทำงาน (Methods of Work)
- แบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน (Design and Condition Work Equipment)
- บริเวณและการจัดสถานที่ทำงาน (Work Space and Arrangement)
- ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ (Physical Environment)

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การและสังคม (Organizational and Social Variables) สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่อยู่ใกล้กับสภาพการทำงานแต่ก็มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน มีความเกี่ยวพันทางอ้อม ปัจจัยเหล่านี้คือ

- ลักษณะองค์การ (Character of the Organization)
- ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา (Type of Training and Supervision)
- ชนิดของเครื่องจูงใจ (Types of Incentive)
- สภาพแวดล้อมในสังคม (Social Environment)

หากพิจารณาจะเห็นได้ว่าปัจจัยข้างต้นนั้นบางปัจจัย จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลทุกคน อาทิเช่น เพศ วัย การศึกษา ฯลฯ บางปัจจัยอาจมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเพียงบางคน อาทิเช่น ลักษณะองค์กร สภาพแวดล้อมในสังคม การคัดเลือกบุคคล

โดยพิจารณาถึงสัดส่วนของปัจจัยทั้งหมดนี้ ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของการวิเคราะห์งานและกำหนดลักษณะที่แน่ชัดของงาน ตลอดจนลักษณะของบุคคลที่จะเข้าทำงานนั้น ประกอบกับนโยบายหลักขององค์กร

4.2 พฤติกรรมการทำงาน

คงได้กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมองค์การก็คือการพยายามทำความเข้าใจว่า ทำไมบุคคลในองค์กรจึงรู้สึกนึกคิดและสร้างพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น การศึกษาพฤติกรรมองค์การนั้น จึงเป็นการพยายามศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติและต่อองค์กรเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 94-95 อ้างถึงใน กาญจนนา เหมะธร 2542:19) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลไว้ดังนี้

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้นนับว่ามีความสำคัญ นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศ ชื่อเสียงบางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนั้นทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอ ๆ กันก็ยังสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานก็ย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้นจึงควรได้พิจารณาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่
 - 1.1 ความถนัดเป็นสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายให้เหมาะกับบุคคล
 - 1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป
 - 1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะของงานที่แตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม
 - 1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับทำงาน

สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ภายนอกมีผลต่อการแสดงออกสภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องงาน ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องปรับอากาศ สถานที่โอเออามีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงานแต่งงานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะ เป็นงานที่ทำทายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อมคือ

2.2.1 ลักษณะขององค์กร เป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากเป็นงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง สวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นคนลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงานั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งด้านบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อม มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมีมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามเวลา และ

โอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคลิกก็ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบเพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

อัลบาเนส (Albanese.1981: 204 อ้างถึงใน กาญจนา เหมะธร 2542:19) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผล ต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้น ยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมรับการฝึกอบรม เป็นต้น

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในการพิจารณาวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กรโดยรวม อาจพิจารณาได้จากวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ วัตถุประสงค์ทางการตลาด วัตถุประสงค์ทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงระบบการบริหารที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เหล่านี้จะมีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน คือมุ่งให้ความสำคัญกับ “ลูกค้า” หรือ “ผู้รับบริการ” ดังนั้นลูกค้าจึงถือเป็นศูนย์กลางในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร และการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น จึงจำเป็นต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้มากที่สุด และปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ก็คือ “การบริการที่ดีมีคุณภาพ” นั่นเอง

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม (2538 : อ้างถึงในนุจรี สุขตัว 2543 : 8) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่ามีความหมายในระดับสถาบัน (Institutional approach) กล่าวคือ ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในระดับนี้การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์หรือมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งในความหมายนี้จะให้ความสำคัญกับการบริการในฐานะเป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity) สำหรับความหมายในระดับสถาบันเป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service



ใบเฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

Industry) ซึ่งถือเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่งที่มีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้าน
ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วน
สัมพันธ์ ซึ่งในแง่นี้การบริการจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าว
ได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นส่วนหนึ่งของความหมายในระดับ
สถาบัน

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายของ การบริการในทางธุรกิจว่า
หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือการรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัด
ความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน โดยการให้บริการที่ดีจะครอบคลุมการให้ในสิ่งที่
ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่ต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
อย่างเต็มที่

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคล กลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อ
อำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ที่เอื้อให้โดยเป็นได้ทั้งการบริการที่เกี่ยวข้อง และไม่
เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการและความ
จำเป็นของลูกค้าและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ความสำคัญของการบริการ

“การบริการ” มักจะถูกมองว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจหรือมีความสำคัญต่อ
ลูกค้าเท่านั้น แต่แท้จริงแล้ว การบริการก็มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่ง
ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภทดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ๒๕๓๘ อ้าง
ถึงในนุจรี สุขตัว ๒๕๔๓: ๑)

๑) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ คือ

- (๑) ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เนื่องจากธุรกิจบริการใน
ปัจจุบันมีหลากหลายประเภทที่มุ่งตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ
ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบถึง
มาตรฐานคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการตามอัตภาพ
ของแต่ละบุคคล
- (๒) ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เพราะการที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่
ตรงกับความต้องการก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบายอันจะ
นำมาซึ่งความประทับใจและความสุขต่อไป

๒) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ คือ

(1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ เพราะการที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์ โดยการให้ความสนใจในเรื่องการบริการร่วมกับผลิตภัณฑ์ จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านของผลกำไร และภาพลักษณ์ขององค์กรดังนี้

- ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้น ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค
- ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ เนื่องจากการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ซื้อตลอดเวลา การให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า อันจะนำมาซึ่งการบอกต่อ ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
- ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ เพราะเมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการว่าดีกว่าสินค้าและบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมีการซื้อซ้ำรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มอีกด้วย
- ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจต่อไป เนื่องจากการบริการที่ดีย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจซึ่งจะเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง

(2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพซึ่งอาชีพบริการก็ถือเป็นอาชีพที่สำคัญและทำรายได้ดีอีกอาชีพหนึ่งในตลาดแรงงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานบริการแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

ลักษณะและประเภทของงานบริการ

ปัจจุบันการบริการได้ขยายขอบเขตออกไปอย่างกว้างขวาง และหลากหลาย ไม่เพียงแต่ธุรกิจซื้อขายสินค้าทั่วไปที่เน้นความสำคัญของการบริการควบคู่ไปกับการขายสินค้าเท่านั้น ธุรกิจที่มีลักษณะเป็นการบริการโดยตรงหรือมีจุดมุ่งหมายเพื่อขายบริการเป็นสินค้าหลักก็เกิดขึ้นมากมาย ดังนั้นในการที่จะทราบว่าธุรกิจใดเกี่ยวข้องกับบริการมากน้อยเพียงใดนั้นจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการบริการในธุรกิจบริการดังที่ จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2538) ได้เสนอลักษณะและประเภทของการบริการไว้ดังนี้

ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าทั่วไปเมื่อเชื่อมโยงกับการดำเนินการทางธุรกิจการซื้อขายสินค้า และบริการดังนี้

- 1) **สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust)** การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซึ่งบริการจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายถึงสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว
- 2) **สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility)** ผู้ซื้อหรือลูกค้า ไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับสินค้าทั่วไป นอกจากนี้การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับ แล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ
- 3) **ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability)** การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตหรือการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งแตกต่างจากตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบใน

ตัวเองออกจากกันได้ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนถึงสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วยโดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการและผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

- 4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่หรือไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการหรือสิ่งแวดล้อม ขณะบริการที่แตกต่างกัน
- 5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไปที่เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการก็จะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ ดังนั้นระดับความสูญเสียของการบริการจึงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา
- 6) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – Ownership) การบริการลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นเป็นการถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการใดก็จะเป็นค่าบริการที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

ประเภทของการบริการ

การจำแนกประเภทของการบริการ สามารถกระทำโดยยึดหลักเกณฑ์ของลักษณะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1) การบริการที่จำแนกตามลักษณะของผู้ขายบริการเป็นหลัก สามารถจัดแบ่งประเภทของการบริการตามลักษณะของผู้ดำเนินกิจการ ลักษณะของงานบริการหรือแหล่งที่มาของรายได้จากการบริการดังนี้

1.1) การบริการแบ่งตามลักษณะของดำเนินกิจการ แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

- ภาคเอกชนที่มุ่งผลกำไร เช่น ร้านอาหาร โรงแรม ธนาคาร
- ภาคเอกชนที่ไม่มุ่งผลกำไร เช่น มูลนิธิ ชมรม สมาคม
- ภาครัฐที่มุ่งผลกำไร เช่น การขนส่ง การไฟฟ้า การประปา
- ภาครัฐที่ไม่มุ่งผลกำไร เช่น บ้านพักคนชรา สถานบริการ

สาธารณสุข

1.2) การบริการที่แบ่งตามลักษณะของงานบริการแบ่งเป็น 13 ประเภท คือ

- การบริการการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์
- การบริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ เช่น การตรวจสอบบัญชี การให้

คำปรึกษาทางการบริหาร

- การบริการการศึกษา เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย ห้องสมุด

สถาบันฝึกอบรม

- การบริการการเงิน เช่น ธนาคาร ตลาดหุ้น บริษัทเงินทุน
- การบริการเพื่อสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล สถานบริการสุขภาพ
- การบริการเกี่ยวกับครัวเรือน เช่น สาธารณูปโภค การทำความสะอาด

สะอาด

- การบริการที่อยู่อาศัย เช่น โรงแรม บ้านจัดสรร บ้านพักตาก

อากาศ

- การบริการประกันภัย เช่น การประกันชีวิต ประกันสุขภาพ

ประกันอุบัติเหตุ

- การบริการทางกฎหมาย เช่น สำนักงานทนายความ ที่ปรึกษา

ทางกฎหมาย

- การบริการส่วนบุคคล เช่น ร้านเสริมสวย ร้านตัดเสื้อ

ร้านอาหาร

- การบริการกีฬาและบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์ สวนสนุก

พิพิธภัณฑ์

- การบริการขนส่ง เช่น สายการบิน รถเมล์ คลังสินค้า
- การบริการอื่น ๆ เช่น พรรคการเมือง สมาคมทางธุรกิจ องค์กร

ทางศาสนา

1.3) การบริการแบ่งตามแหล่งที่มาของรายได้ แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

- การบริการที่มีรายได้จากการขายบริการทั้งหมด เช่น ธุรกิจบริการ

- การบริการที่มีรายได้จากการขายบริการ การบริจาค เช่น สมาคม และสถาบัน
 - การบริการที่มีรายได้จากการบริจาคทั้งหมด เช่น มูลนิธิและองค์กร อาสาสมัคร
 - การบริการที่มีรายได้จากภาษีอากรของประชาชน เช่น บริการของรัฐ
- 2) การบริจาคจำแนกตามลักษณะของผู้ซื้อบริการเป็นหลัก สามารถจัดประเภทของการบริการตามลักษณะของผู้ซื้อบริการ พฤติกรรมการซื้อและมูลเหตุจูงใจในการซื้อบริการดังนี้
- 2.1) การบริการแบ่งตามลักษณะของผู้ซื้อบริการ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ
- การบริการเพื่อปัจเจกบุคคล เช่น การบริการสุขภาพ การบริการเกี่ยวกับครัวเรือน
 - การบริการเพื่อองค์กร เช่น การบริการเกี่ยวกับการผลิต การบำรุงรักษา
- 2.2) การบริการแบ่งตามพฤติกรรมการซื้อบริการ แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ
- การบริการสะดวกซื้อหรือใช้บ่อยครั้ง เช่น ร้านขายของชำ รถแท็กซี่ ร้านอาหาร
 - การบริการเลือกซื้อหรือเปรียบเทียบก่อนตัดสินใจใช้ เช่น โรงแรม โอเรียนเต็ล
 - การบริการที่ไม่แสวงซื้อหรือไม่มีความจำเป็นต้องใช้ เช่น การเล่นกอล์ฟ การชมคอนเสิร์ต
- 2.3) การบริการแบ่งตามมูลเหตุจูงใจในการซื้อบริการ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ
- การบริการที่ผนวกมากับการขายสินค้า เช่น การซ่อมบำรุง การให้คำปรึกษา การขนส่ง
 - การบริการที่เสนอขายโดยตรง เช่น โรงแรม ธนาคาร สถานรับเลี้ยงเด็ก
- 3) การบริการจำแนกตามลักษณะของการให้บริการเป็นหลัก สามารถจัดประเภทการบริการตามรูปแบบของการให้บริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ และลักษณะของการติดต่อให้บริการดังนี้
- 3.1) การบริการแบ่งตามรูปแบบของการให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
- การบริการที่มีเป้าหมายเดียว เช่น ร้านทำผม ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์
 - การบริการที่มีหลายเป้าหมาย เช่น ห้างสรรพสินค้า สวนสนุก โรงแรม
- 3.2) การบริการแบ่งตามลักษณะของผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- การบริการที่ใช้บุคคลปฏิบัติงาน เช่น การบริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ คลินิกทำฟัน

- การบริการที่ใช้เครื่องจักรปฏิบัติงาน เช่น เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ตู้ขายเครื่องดื่มอัตโนมัติ

3.3) การบริการแบ่งตามลักษณะของการติดต่อให้บริการแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

- การบริการที่ติดต่อใกล้ชิดมาก เช่น โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร

- การบริการที่ติดต่อใกล้ชิดน้อย เช่น ไปรษณีย์ ร้านอาหารจานด่วน

บริการขายส่ง

การจำแนกประเภทของการบริการสามารถจำแนกได้หลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประโยชน์ในการนำไปใช้ แต่โดยทั่วไปการจำแนกประเภทของการบริการตามลักษณะของงานบริการจะเป็นที่นิยมมากกว่า เพราะเข้าใจง่ายและสามารถมองเห็นความหลากหลายของการบริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1) ผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึง ผู้ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการเสนอสินค้า บริการหรืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ

2) กระบวนการในการให้บริการ (Service Process) หรือวิธีการให้บริการ

3) ผู้รับบริการที่ใช้ในความหมายเดียวกับลูกค้า หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่าผู้บริโภคซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้าบริการ

จากองค์ประกอบของการบริการข้างต้น สอดคล้องกับองค์ประกอบของการบริการที่ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538) (อ้างถึงในนุจรี สุขตัว 2543) ได้เสนอไว้ว่าโครงสร้างหรือองค์ประกอบของระบบบริการโดยทั่วไปจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ประการ คือ ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการและสิ่งแวดล้อมของการบริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้รับบริการ

การบริการที่จะประสบผลสูงสุดจำเป็นต้องให้ความสนใจกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในเรื่องของการรับรู้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจซึ่งจะต้องคำนึงถึง

1.1) ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับเป็นการรับรู้ที่เกิดจากการได้รับบริการแล้วเกิดความรู้สึกหรือภาพพจน์เกี่ยวกับบริการ หรือวิธีปฏิบัติในกระบวนการให้บริการว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

(2) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ซึ่งเกิดจากข้อมูลที่ลงโฆษณา ภาพลักษณ์ที่สื่อให้เห็น การได้ยินผู้อื่นวิจารณ์หรือความต้องการของลูกค้าเอง

1.2) ประเภทของผู้รับบริการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) การจำแนกโดยยึดพฤติกรรมของผู้รับบริการ เป็นหลัก
ประกอบด้วย

- ประเภทลงทุนคุ้มค่า (Economizing customer) เป็นลูกค้าที่เน้นคุณค่าของการบริการ โดยคำนึงถึงเวลา แรงงานและเงินที่สูญหายไป ซึ่งมักจะเป็นลูกค้าที่ชอบเรียกร้องและเปลี่ยนใจง่าย

- ประเภทเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Ethical customer) เป็นลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวม

- ประเภทนิยมตนเอง (Personalizing customer) เป็นลูกค้าที่ใช้ชอบให้ผู้อื่นเห็นว่าตนสำคัญ และต้องการการยกย่องให้เกียรติ

- ประเภทชอบความสะดวก (Convenient customer) เป็นลูกค้าที่ใช้ชีวิตเรียบง่าย และยินดีจ่ายเงินสำหรับบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

1.3) การจำแนกโดยยึดเกณฑ์การพิจารณา อัตราค่าบริการและคุณภาพของบริการเป็นหลัก Blumberg (1991) ได้ระบุประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็น 4 ประเภท คือ

(1) ประเภทที่พิจารณาอัตราค่าบริการเป็นสำคัญ (Price-sensitive customer)

(2) ประเภทที่พิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพบริการเป็นสำคัญ (price-quality customer) เป็นลูกค้าที่ตัดสินใจด้วยเหตุผล รู้จักเปรียบเทียบความคุ้มค่าของเงินกับบริการที่ได้รับ

(3) ประเภทที่พิจารณาคุณภาพบริการเป็นสำคัญ (Quality-sensitive customer) เป็นลูกค้าที่มีความต้องการบริการที่ถูกต้องแม้ว่าจะต้องจ่ายเงินมากขึ้นก็ตาม

(4) ประเภทที่ใช้อัตราค่าบริการเป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการ (price-surrogate customer) เป็นลูกค้าที่ใช้ปัจจัยภายนอกช่วยในการตัดสินใจ ด้วยความเชื่อว่าถ้าค่าบริการสูงแสดงว่า การบริการมีคุณภาพสูงด้วยเช่นกัน

2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ

ผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมของผู้ให้บริการจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการของผู้รับบริการ Crowell (1986) ได้จำแนกผู้ให้บริการตามระดับของการปฏิสัมพันธ์และการปรากฏตัวกับลูกค้าขณะให้บริการ ดังนี้

- 2.1) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร พนักงานต้อนรับของโรงแรม
- 2.2) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์
- 2.3) ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์ แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ นักบิน
- 2.4) ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานทำความสะอาด นักบัญชี

3) องค์การบริการ

องค์การบริการมีขอบเขตรอบคลุมถึงผู้ประกอบการ หรือ ผู้บริหารการบริการ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการวางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้อยู่รอดและทำกำไรได้ ทั้งนี้การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานบริการดำเนินไปได้ด้วยดี และสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ ซึ่งผู้บริหารการบริการในองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1) นโยบายการบริการ องค์กรจะต้องกำหนดนโยบายการให้บริการที่ชัดเจนและแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบ เพื่อยึดมั่นในนโยบายดังกล่าว พร้อมทั้งคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายโดยพร้อมเพรียงกัน

3.2) การบริหารการบริการ การกำหนดโครงสร้างองค์กรและกลยุทธการบริหารการบริการที่ดีโดยให้ความสำคัญกับลูกค้า และพนักงานบริการในทุกระดับ หรือที่เรียกว่า "การบริหารแบบรับแขก" กล่าวคือ ผู้บริหารจะปฏิบัติงานสัมผัสกับลูกค้าโดยตรงร่วมกับพนักงานบริการอยู่เสมอ หรืออาจใช้การบริหารแบบเดินทั่วองค์กร ซึ่งถือเป็นการตรวจเยี่ยม พูดคุยกับลูกค้า และพนักงานบริการในจุดที่มีการบริการเพื่อตรวจสอบคุณภาพของการบริการ ตลอดจนกำหนดแผนกลยุทธ์การบริการและการฝึกอบรมพนักงานบริการให้มีทักษะเชิงมโนภาพควบคู่กับทักษะเชิงพฤติกรรมซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยดี

3.3) วัฒนธรรมการบริการ ควรเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือน และความจริงใจต่อกันให้เกิดทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งการให้คุณค่าของการให้บริการซึ่งกันและกัน จะช่วยกระตุ้นจิตสำนึก และทัศนคติต่องานบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะส่งผลให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3.4) รูปแบบของการบริการ องค์กรจะต้องพิจารณาออกแบบระบบและวิธีการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกับนโยบายการบริหาร เช่น นโยบายอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว จะเน้นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาระบบการให้บริการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องจักรอัตโนมัติ

3.5) คุณภาพของการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง ด้วยการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นระยะ จะช่วยปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศได้

4) ผลិតภัณฑ์บริการ

ผลិតภัณฑ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญ ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้ใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้องค์กรบริการจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการที่จะนำเสนอ (Service Offer) แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ ทั้งนี้การนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าจะต้องเริ่มต้นจากการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าและผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการบริการที่ต้องการ และสิ่งทีคาดว่าจะได้รับการบริการดังกล่าว ต่อมาจึงนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดวางระบบบริการ ทั้งนี้ องค์กรอาจจะกำหนดระดับของการให้บริการเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Levitt, 1980 อ้างถึงในนุจรี สุขตัว, 2543)

4.1) บริการหลัก (Core service) คือ กิจกรรมและการกระทำที่เป็นหน้าที่ที่ความรับผิดชอบโดยตรงของธุรกิจบริการแต่ละประเภท เช่น บริการหลักของธุรกิจสายการบิน คือ การนำผู้โดยสารไปถึงปลายทางด้วยความปลอดภัย

4.2) บริการที่คาดหวัง (Expected service) คือ กิจกรรมและการกระทำที่ลูกค้ามักคาดหวังว่าจะได้รับ เช่น ในธุรกิจสายการบิน บริการที่คาดหวังคือ ที่นั่งนุ่มสบาย ห้องนำสะอาด

4.3) บริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded service) คือ กิจกรรมและการกระทำที่ลูกค้ามิได้คาดคิดหรือคาดหวังมาก่อนว่าจะได้รับ ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจ เช่น ในธุรกิจสายการบิน บริการพิเศษเพิ่มเติม คือ ความดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างเป็นกันเอง และอบอุ่นใจจากพนักงานบนสายการบิน

5) สิ่งแวดล้อมของการบริการ

การจัดสิ่งแวดลอมและบรรยากาศขององค์กร ที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้าและการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Image) โดยสิ่งแวดลอมในที่นี้หมายถึง สิ่งแวดลอมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ

เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมทั้ง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น ส่วนบรรยากาศ หมายถึง สภาพความเป็นไปที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การจัดแบ่งสถานที่อย่าง เป็นสัดส่วน การประดับตกแต่งสถานที่ การปฏิสัมพันธ์และบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสิ่งแวดล้อมขององค์กรบริการที่จำเป็นต้องคำนึงถึงมีดังนี้

5.1) สิ่งแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งและบริเวณ ขนาดและรูปร่างของอาคาร วัสดุที่ใช้ตกแต่งอาคาร ทางเข้า-ออก

5.2) สิ่งแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณ การจัดวางอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ วัสดุสำนักงาน การติดตั้งระบบไฟฟ้า

สำหรับบรรยากาศของการบริการ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริการ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความสะดวกสบาย เช่นเดียวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานบริการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างราบรื่นและรวดเร็วได้ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจและสร้างเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านคุณภาพของการบริการได้ เช่นเดียวกัน

6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม

การจัดประเภทและมาตรฐานของโรงแรม

วิธีการแยกประเภทและมาตรฐานของโรงแรม มีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ เช่น นายเจอร์ล ดับบลิว แลททิน (Gerald W. Lattin) ได้แบ่งโรงแรมในอเมริกาเป็น 4 แบบ คือ

1. โรงแรมที่ใช้ชั่วคราว (The Transient Hotel)
2. โรงแรมตากอากาศ (The Resort Hotel)
3. โรงแรมที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย (The Residential Hotel)
4. โมเต็ล (The Motel or Motor Hotel)

นอกจากนี้ นายเจอร์ล ดับบลิว แลททิน ยังได้จัดแบ่งโรงแรมโดยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้ 4 แบบ (Lattin, Gerald W., Modern Hotel and Motel Management, W.H. Freeman and co., 1968.) ดังนี้

1. แบ่งตามมาตรฐานความสะดวกสบาย (Degree of Comfort) ตามประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้ ขนาดของการบริการและราคาค่าบริการ

2. แบ่งตามความมุ่งหมาย (Purpose) ได้แก่โรงแรมในเมือง บนภูเขา ชายหาด หรือสถานอาบน้ำแร่ จะเป็นโรงแรมประเภทต่างคืนเพียงชั่วคราว
3. แบ่งตามระยะเวลาการดำเนินงาน (Duration of Operation) เช่น ฤดูเดียว สองฤดู
4. แบ่งตามขนาด (Size) โดยนับจำนวนห้องหรือจำนวนเตียง

บางประเทศการกำหนดมาตรฐาน จะใช้การจัดชั้นหรือระดับของโรงแรม บางประเทศใช้เกณฑ์จำนวนชั้น เช่น กรีซ อิตาลี บางประเทศใช้จำนวนดาว เช่น ฝรั่งเศส ความแตกต่างในการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมแต่ละประเทศ ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบกันได้ อย่างไรก็ตาม สหพันธ์องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวนานาชาติ (IUCTO) ได้กำหนดมาตรฐานสากลไว้เป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นที่ยอมรับใน 62 ประเทศ ได้แก่โรงแรมชั้นพิเศษ โรงแรมชั้นหนึ่ง โรงแรมชั้นสอง โรงแรมชั้นสาม โรงแรมชั้นสี่

สำหรับการศึกษานี้ จะยึดหลักเกณฑ์ในการจัดประเภทและมาตรฐานของโรงแรมตามแบบร่างของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งได้จัดทำร่วมกันระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้แทนคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทย ได้จัดประเภทและมาตรฐานของโรงแรมในประเทศไทยไว้โดยใช้เกณฑ์อัตราค่าห้องพัก ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการบริการที่โรงแรมให้แก่ผู้เข้าพัก เมื่อบริการต่างกัน การกำหนดอัตราค่าห้องพักค่าบริการอื่น ๆ ต่างกันไป ด้วย การที่คุณภาพการบริการดีย่อมตั้งอัตราค่าห้องพักไว้สูงตามไปด้วย ประเภทและมาตรฐานของโรงแรมในประเทศไทย แบ่งออกได้ 5 ประเภทด้วยกันคือ

1. โรงแรมชั้นพิเศษ 5 ดาว (Deluxe)
2. โรงแรมชั้นหนึ่ง 4 ดาว (First Class)
3. โรงแรมนักท่องเที่ยว 3 ดาว (Tourist Class)
4. โรงแรมระดับประหยัด 2 ดาว (Economy Class)
5. โรงแรมระดับประหยัด 1 ดาว (Economy Class)

สำหรับในกรุงเทพมหานครการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการจัดระดับ
โรงแรมตามเกณฑ์อัตราค่าห้องพัก (เตียงเดี่ยว) ดังนี้

	อัตราค่าห้องพัก/ห้อง	จำนวนโรงแรม	จำนวนห้อง
กลุ่ม 1	ตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป	31	12,640
กลุ่ม 2	2,000 – 2,999 บาท	29	7,573
กลุ่ม 3	1,000 – 1,990 บาท	40	6,859
กลุ่ม 4	400 – 999 บาท	68	7,138
กลุ่ม 5	น้อยกว่า 400 บาท	9	523
	ยอดรวม	177	37,703

ที่มา : ฝ่ายพัฒนาข้อมูล การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

7. วิวัฒนาการในด้านการอำนวยความสะดวก

ในสมัยโบราณสถานที่พักคนเดินทาง จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่พักค้าง
แรมเฉพาะห้องพักอย่างเดียว (ชัชวาลย์ สมทรัพย์, ธุรกิจโรงแรม ,น. 70) ต่อมาผู้เดินทางที่
เข้าพักค้างแรมได้ขอให้เจ้าของที่พักจัดหาอาหารให้กับพวกเขาด้วย ในที่พักของคนเดินทางใน
ระยะต่อมาจึงมีการจำหน่ายอาหารด้วย ต่อมาได้มีโรงเตี๊ยมเกิดขึ้นและได้รับอนุญาตให้ขาย
เครื่องดื่ม เช่นเหล้าไวน์ได้ ดังนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัก โรงเตี๊ยมจึงขยายออกไปมี
ร้านค้ากาแฟเข้าไปจำหน่าย และโรงเตี๊ยมได้ถูกใช้เป็นที่สังสรรค์กันในหมู่ขุนนาง คนชั้นสูงใน
ท้องถิ่น นักการเมือง พวกสอนศาสนา ใช้บริการของโรงเตี๊ยมในทางสังคมเช่น เป็นสถานที่จัด
เลี้ยง การแสดงละคร การประชุม กิจกรรมต่าง ๆ ก็เริ่มขยายออกไป จนกระทั่งได้มีการจัดสร้าง
โรงแรมขึ้นในยุคต่อมาการอำนวยความสะดวกจึงเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ จึง
ไปรวมอยู่ที่โรงแรมซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางของบริการนานาชนิด

ปัจจุบันนี้ได้รวมเอาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เข้าไว้ภายในสถานที่เดียวกัน
เช่น ที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม บาร์ ไนต์คลับ ภัตตาคาร คีอ์ฟฟี่ช็อป ดอกทেলเลอร์ โชว์รูม ดนตรี
บ่อนการพนัน สนามกีฬา สระว่ายน้ำ สวนดอกไม้ บริการการท่องเที่ยว บริษัทสายการบิน
ร้านค้าต่าง ๆ สำหรับโรงแรมขนาดใหญ่จะมีห้องประชุม (Convention Hall) เพื่ออำนวยความสะดวก
ให้กับหมู่คณะของนักธุรกิจหรือผู้ประกอบการอาชีพในสาขาต่าง ๆ

8. ประวัติและความเป็นมาของโรงแรม วินเซอร์ สวีทส์

บริษัท วินเซอร์ โฮเทล จำกัด ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทะเบียนเลขที่ 276/2509 เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2509 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการประกอบกิจการโรงแรมและธุรกิจการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยระยะเริ่มแรก (ปี 2511) ได้ก่อสร้างอาคารโรงแรมคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 9 ชั้น ในซอยสุขุมวิท 20 มีห้องพักทั้งหมด 120 ห้องก่อสร้างแล้วเสร็จ และเริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2514 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2531 บริษัทฯ มีนโยบายจะขยายกิจการ จึงได้ซื้อที่ดินบริเวณซอยสุขุมวิท 18 และซอยสุขุมวิท 20 รวมเป็นที่ดินผืนเดียวกันมีเนื้อที่ประมาณ 6 ไร่ และได้จัดทำโครงการก่อสร้างโรงแรมชั้นหนึ่ง (ห้าดาว) ตามมาตรฐานยุโรป เพิ่มขึ้นอีก 1 โครงการ โดยใช้ชื่อว่า “โรงแรมวินเซอร์ สวีทส์” ลักษณะอาคารโรงแรม เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 35 ชั้น มีห้องพักเป็นห้องชุด (Suite) ทั้งหมดจำนวน 460 ห้อง เริ่มทำการก่อสร้างตั้งแต่ปี 2532 ก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2537 เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี 2538 เป็นต้นมา

สถานที่ตั้งปัจจุบัน เลขที่ 8-10 สุขุมวิท 20 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2262-1234 โทรสาร 0-2262-1212

โรงแรมวินเซอร์ สวีทส์ กรุงเทพฯ ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ คือ

1. การให้บริการห้องพัก (Guest Room) ซึ่งเป็นห้องชุด (Suites) ทั้งหมด 460 ห้อง ตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์อย่างดี
2. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) จัดเป็นลักษณะภัตตาคาร (Restaurant) และห้องจัดเลี้ยง (Banquet) ประกอบด้วย ห้องอาหารจีน (Chinese Restaurant) , ห้องอาหารญี่ปุ่น (Japanese Restaurant) , ห้องอาหารสากล (International Café Restaurant) , ห้อง Atrium Lounge, ห้อง Bakery Pastry Shop, ห้อง Discotheque , ห้อง Grand Ballroom ห้อง Function Room และการบริการ 24 Hours Room Services
3. การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) ประกอบด้วย Business Center, Foreign Exchange, Swimming Pool, Whirlpool, Fitness Center, Beauty Salon, Laundry Shop และ Limousines

โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์ กับระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000

โรงแรมวินเซอร์ สวีทส์ ได้จัดทำ การตรวจสอบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000:2000 เมื่อปี 2543-2544 และได้ผ่านการตรวจสอบ ทำให้ได้รับใบตรวจสอบคุณภาพจาก

บริษัท บูโร เเวอร์ริทัส (ประเทศไทย) จำกัด (Bureau veritas) และได้ทำการเปลี่ยนใบ อนุญาต เป็น ISO 9001:2000 เมื่อปลายปี 2544

การแสดงถึงข้อผูกพันด้านระบบคุณภาพ และความมุ่งมั่นของโรงแรมที่จะ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้ก้าวสู่ระบบบริหารงานให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 นั้น ปัจจุบันโรงแรมได้ประกาศนโยบายคุณภาพดังนี้ “โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์ มุ่งมั่นพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ก้าวล้ำนำหน้าสู่ มาตรฐานสากล” โดยมี วัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพดังนี้

1. ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำและดำรงฐานข้อมูล ติดตามวิจัยความ ต้องการ วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการและน้อมรับข้อร้องเรียนและคำติชมด้วยความขอบคุณ
2. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ในการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด สร้างความอบอุ่นใจภายใต้การดูแล รักษาความปลอดภัยที่ดีที่สุด สะดวก รวดเร็ว โดยให้พนักงานของโรงแรม วินเซอร์ สวีทส์ กรุงเทพฯ ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001 : 2000 และระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
3. สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและพยายามแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพที่ได้จัดทำไว้เป็นเอกสาร
4. ให้การบริการที่รวดเร็ว ฉับไว ตรงตามคาดหวังและเกินความคาดหมายของลูกค้า
5. พัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้และความสามารถต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บัญญัติ 8 ประการ ที่ต้องดำรงไว้เพื่อความคงอยู่ของระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000

1. เน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)
2. การที่ผู้นำต้องมีส่วนร่วมในระบบการบริหารคุณภาพทั่วองค์กร (Total Quality Management)
3. การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน (Involvement of All People)
4. การทำงานอย่างเป็นกระบวนการ (Process Approach)
5. การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การนำข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)

8. ผลประโยชน์ซึ่งกันและกันกับผู้จำหน่าย (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทศพล เตชะอำพลกุล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลัง การนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสยามซีแพคบล็อค จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิสูจน์ว่าสาเหตุสำคัญในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร รวมถึงผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ในแง่การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคบล็อค จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้เป็นเหตุผลด้านการบริหารเป็นหลัก เหตุผลด้านการค้าเป็นเหตุผลรองซึ่งในการศึกษากรณี บริษัท สยามซีแพคบล็อค จำกัด พบว่า ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ในส่วนต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับหลักการในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Frederick W. Taylor ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้นจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการยอมรับของพนักงานในระยะแรกและการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นสำคัญ สำหรับองค์กรที่นำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้นั้น ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จได้แก่ความเอาใจจริงเอาใจของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะต้องเป็นผู้คอยผลักดัน สนับสนุนและแสดงออกต่อทุกคนในองค์กรถึงความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สมโภชน์ อุดมศรี (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินการเพื่อให้ได้รับ ISO 9002 ของบริษัทกรณีศึกษา คือ บริษัท เมลโก้ คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของบริษัทกรณีศึกษาและหลักเกณฑ์ของระบบ ISO 9002 รวมทั้งขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ได้รับ ISO 9002 ซึ่งการศึกษานี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาทำการศึกษาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 สำหรับวิธีดำเนินการศึกษาเป็นแบบพรรณนาโดยอาศัยข้อมูลจากการกรอกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรต่อการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนในการทำโครงการ ISO 9002 มี 5 ขั้นตอน คือการวางแผน การออกแบบระบบคุณภาพ การประยุกต์ในระบบงาน การตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการขอใบรับรอง นอกจากนี้ยังพบว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้รับ ISO 9002 ของบริษัทกรณีศึกษาจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรรวมทั้งความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกส่วนในองค์กรจึงจะ

ทำให้องค์กรได้รับใบรับรอง ISO 9002 ผลจากการสำรวจแบบสอบถามพบว่า ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ ISO 9002 เพราะได้เห็นประโยชน์ ISO 9002 ที่มีต่อองค์กรในระยะยาว ส่วนพนักงานในระดับล่างขาดความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งมีแนวทางแก้ไขโดยการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันฝึกอบรมที่มีความชำนาญในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002

สุธี สมุทรประภูต (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสยามกลการและนิสสัน จำกัด โดยกำหนดตัวแปรต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานดังกล่าว 6 ประเภทคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ทัศนคติเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน และกำหนดตัวแปรตาม เพื่อแสดงให้เห็นถึงการยอมรับทางนวัตกรรมของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งตัวแปรตามได้แก่ ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้และความสามารถสังเกตได้ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรต่าง ๆ ให้ผลของการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกัน ดังนี้ ลักษณะทั่วไปของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีการยอมรับที่ดี และพบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลับซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้และด้านความสามารถสังเกตได้

พรทิพภา ฉัตรพิริยกุล (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ISO 9000 : TQM กับกลยุทธ์การตลาดโดยวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงความเป็นมาและสาระสำคัญของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 รวมทั้งระเบียบ วิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติการบริหารงานของธุรกิจ เพื่อเข้าสู่ระบบ ISO 9000 และทำการศึกษาถึงการนำทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ เรื่องการหาความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา มาประยุกต์ใช้กับการวางแผนกลยุทธ์การตลาด จากการศึกษพบว่าสินค้าที่มีความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา มากกว่า 1 กลยุทธ์การตลาดที่ควรนำมาใช้คือกลยุทธ์ราคา และสินค้าที่มีความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา น้อยกว่า 1 กลยุทธ์การตลาดที่ควรนำมาใช้คือกลยุทธ์ที่ไม่ใช้ราคา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย “เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายหลังการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านการบริการของโรงแรม ธานีศึกษาโรงแรมวินเซอร์สวีทส์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในด้านข้อกำหนด 8 ประการ ของหลักการบริหารงานคุณภาพ ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ กับงานด้านการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมวินเซอร์สวีทส์ ที่ทำงาน กับทางโรงแรมตั้งแต่ก่อนและหลัง การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้าน บริการจนถึงปัจจุบัน จำนวน 135 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จากการศึกษาความหมาย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้แบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ครอบคลุมเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูล ส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (กะ) และความ คิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ครอบคลุมเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 มาใช้

ส่วนที่ 3 ครอบคลุมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 อื่น ๆ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

การทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ไปทดสอบหาความตรง (Validity) ดังนี้โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นจะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยถึงผู้มีอำนาจในโรงแรมวินเซอร์สวีทส์ เพื่อขอความร่วมมือให้นำแบบสอบถามไปให้พนักงานที่ปฏิบัติงานระหว่างการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านบริการ จำนวน 135 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจในวัตถุประสงค์ แล้วรวบรวมข้อมูลกลับด้วยตนเอง พร้อมนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราทางวิชาการ บทความ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามและตัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามคู่มือลงรหัสที่ได้จัดเตรียมไว้ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale มี 4 อันดับ คือเป็นประจำ บ่อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ ส่วนของคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ค่าน้ำหนักดังนี้คือ

- มาก ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 4
- ค่อนข้างมาก ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 3
- ค่อนข้างน้อย ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 2
- น้อย ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 1

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้ค่าทางสถิติและทำการทดสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขที่กำหนด

เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์ตัวแปร

การให้คะแนนตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ เพื่อแสดงระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ได้ 4 ระดับ คือ มาก ค่อนข้างมาก ค่อนข้างน้อย น้อย มีเกณฑ์การให้คะแนนดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ของประชากรที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อระบุความมากน้อยของระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ โดยการกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย ในการแปลความหมายโดยใช้อันตรภาคชั้น โดยคำนวณตามสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2536:13-14) ดังนี้คือ

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนระดับคะแนน} \\ &= 4 - 1 / 4 \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.75	ปฏิบัติได้น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76 – 2.50	ปฏิบัติได้ค่อนข้างน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.25	ปฏิบัติได้ค่อนข้างมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26 – 4.00	ปฏิบัติได้มาก

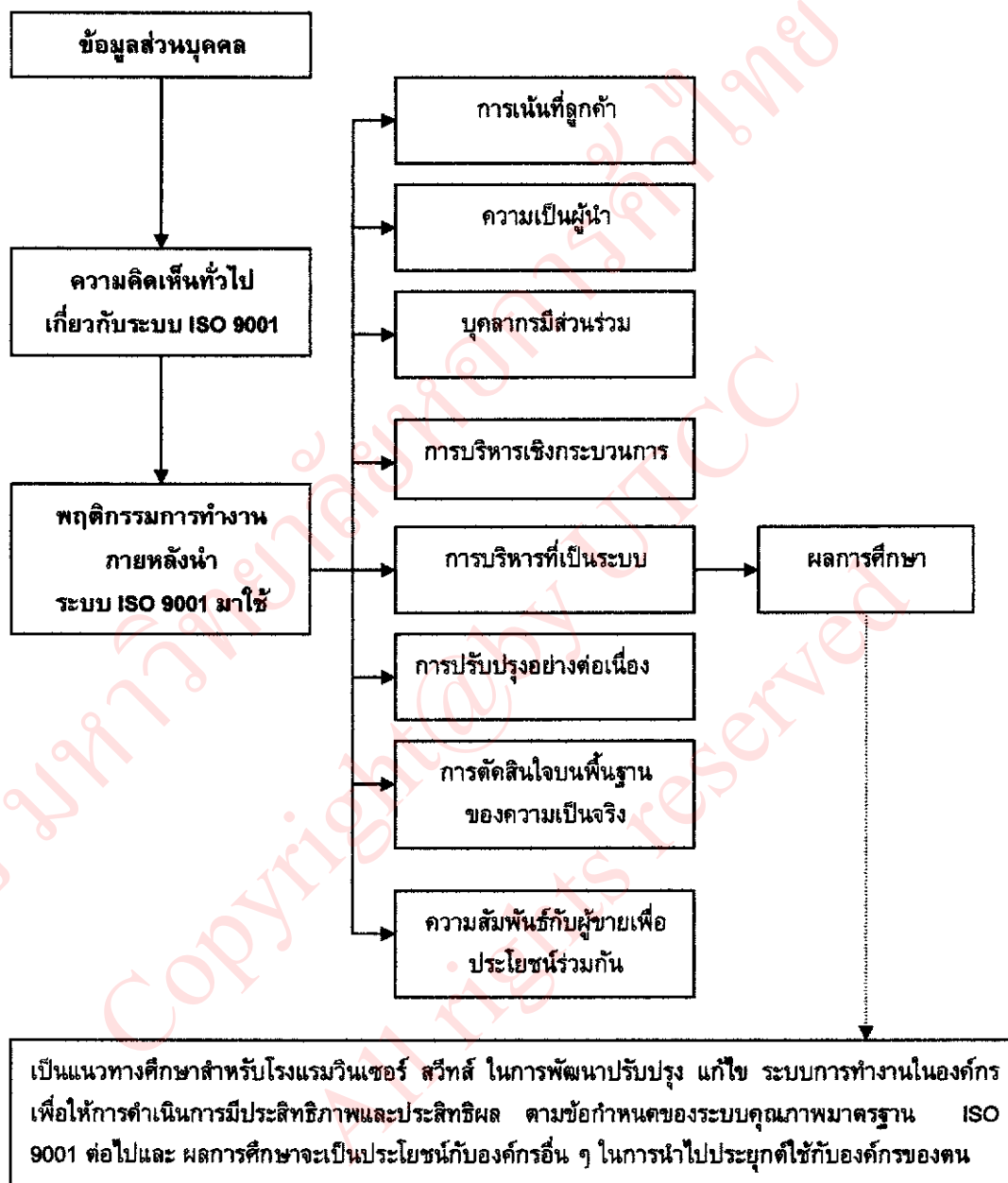
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ตามลักษณะของตัวแปร

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในด้านข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านการบริการนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยใช้วิธี t-Test และ F - Test เพื่อมาวิเคราะห์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

กรอบแนวคิดคิดในการศึกษา



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหลังการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการของโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมวินเซอร์สวิตส์”

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 135 ชุด เก็บแบบสอบถามคืนมาได้ 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.52 ของประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามได้ครอบคลุมเกี่ยวกับ รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล และความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา นำเสนอไว้ในตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 5
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 นำเสนอไว้ในตารางที่ 6 ถึงตารางที่ 8
- ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการทำงานภายหลังจากที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ นำเสนอไว้ในตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 17
- ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานในด้านต่าง ๆ ของข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 นำเสนอไว้ในตารางที่ 18 ถึงตารางที่ 28
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

ตารางที่ 1 สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามเพศ

N = 133

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	83	62.40
หญิง	50	37.60
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าประชากรที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมาเป็นเพศหญิง 50 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60

ตารางที่ 2 สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามอายุ

N = 133

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	6	4.50
25 – 35 ปี	68	51.10
26 – 45 ปี	45	33.80
46 – 55 ปี	14	10.50
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าประชากรที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 35 ปี มากที่สุดจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 และต่ำสุดมีอายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 3 สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

N = 133

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	59	44.40
ปริญญาตรี	45	33.80
ปริญญาโท	14	10.50
อื่น ๆ	14	10.50
ไม่ตอบ	1	0.80
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือต่ำกว่า มากที่สุดจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 และต่ำสุดมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ตารางที่ 4 สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามระดับงาน

N = 133

ระดับงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานระดับผู้จัดการ	29	21.80
พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ	23	17.30
พนักงานระดับปฏิบัติการ	80	60.20
ไม่ตอบ	1	0.80
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับงานอยู่ในระดับพนักงานระดับปฏิบัติการ มากที่สุดจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 และต่ำสุดมีระดับงานอยู่ในระดับพนักงานระดับผู้จัดการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80

ตารางที่ 5 สถานภาพของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามกะที่ทำงาน

N = 133

กะที่ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
กะเช้า	68	51.10
กะบ่าย	40	30.10
กะค่ำ	14	10.50
ไม่ตอบ	11	8.30
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในกะเช้ามากที่สุดจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 และต่ำสุดทำงานอยู่ในกะค่ำ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ISO 9001 เป็นระบบมาตรฐานเกี่ยวกับการประสานการทำงานกับทุกแผนก	59	44.40
ISO 9001 เป็นระบบมาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการ	83	62.40
ISO 9001 เป็นระบบที่เน้นการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในเอกสารเป็นส่วนมาก	58	43.60
ISO 9001 เป็นระบบการทำงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก	50	37.60
อื่น ๆ	4	3.00

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ว่าเป็นระบบมาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการมากที่สุดคือจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 และมีความคิดเห็นว่าเป็นระบบการทำงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก น้อยที่สุดคือจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นทั่วไปความจำเป็นในการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ	78	58.60
เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร	80	60.20
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	82	61.70
เพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิตโดยรวม	21	15.80
อื่น ๆ	-	-

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001 ว่าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และมีความคิดเห็นว่าเป็นการลดต้นทุนการผลิตโดยรวมน้อยที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับปัญหาของระบบคุณภาพ ISO 9001

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
มีการจัดเก็บเอกสารเกินไป	42	31.60
มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม	33	24.80
การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีปัญหา	52	39.10
บุคลากรยังขาดความเข้าใจในระบบ ISO 9001	97	72.90
อื่น ๆ	5	3.80

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของระบบคุณภาพ ISO 9001 ว่าเป็นมีสาเหตุมาจากบุคลากรยังขาดความเข้าใจในระบบ ISO 9001 มากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และมีความคิดเห็นว่ามีค่าใช้จ่ายเพิ่ม น้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้

ตารางที่ 9 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001

ด้านต่าง ๆ

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
ด้านการเน้นลูกค้า	2.97	0.534	ค่อนข้างมาก
ด้านการเป็นผู้นำ	2.78	0.663	ค่อนข้างมาก
ด้านการมีส่วนร่วม	2.62	0.712	ค่อนข้างมาก
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	2.64	0.673	ค่อนข้างมาก
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	2.92	0.586	ค่อนข้างมาก
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2.90	0.656	ค่อนข้างมาก
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง	2.44	0.819	ค่อนข้างน้อย
ความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	2.83	0.950	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยกเว้นด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริงเพียงด้านเดียวอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 10 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านการเน้นลูกค้า

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเน้นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
สามารถให้บริการทันเวลาตามความต้องการ ของลูกค้า	2.94	0.746	ค่อนข้างมาก
ได้รับคำชมเชยจากการให้บริการเสมอ	2.74	0.850	ค่อนข้างมาก
มีความคล่องตัวในการให้บริการ	2.97	0.778	ค่อนข้างมาก
สามารถให้บริการด้านขั้นตอน ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	2.89	0.819	ค่อนข้างมาก
เต็มใจในการให้บริการ	3.28	0.721	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเน้นลูกค้าในประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
เหมือนกันทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นความเต็มใจในการให้บริการเพียงประเด็นเดียวมีระดับ
พฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 11 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านการเป็นผู้นำ

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
ผู้บริหารได้แจ้งนโยบายในการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน	2.74	0.859	ค่อนข้างมาก
ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่นและรับผิดชอบอย่าง จริงจังในการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ	2.85	0.793	ค่อนข้างมาก
ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณในการ ดำเนินการและการจัดทำเอกสาร	2.66	0.843	ค่อนข้างมาก
ผู้บริหารผลักดันให้การปฏิบัติงานในระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 เป็นไปตามแผนงานที่ กำหนดไว้	2.85	0.783	ค่อนข้างมาก
ผู้บริหารได้สร้างความมั่นใจกับผู้ปฏิบัติงานว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จะทำให้การ ปฏิบัติมีความถูกต้องมาก ความผิดพลาดจะ น้อยลง	2.79	0.835	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเป็นผู้นำอยู่ในระดับค่อนข้างมากเหมือนกันทุกประเด็น

ตารางที่ 12 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านการมีส่วนร่วม

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
เข้าร่วมวางแผนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในฝ่ายและแผนก	2.63	0.866	ค่อนข้างมาก
เข้าร่วมในการกำหนดโครงสร้างหน้าที่ และความ รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในฝ่าย / แผนก	2.69	0.881	ค่อนข้างมาก
ผู้บริหาร / หัวหน้า เปิดโอกาสให้เข้าร่วมในการ ประชุมเพื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มา ใช้ในการปฏิบัติงาน	2.68	0.838	ค่อนข้างมาก
สนใจติดตาม วันและเวลาที่จะมีการประชุม เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในฝ่าย / แผนก	2.56	0.838	ค่อนข้างมาก
เข้าร่วมวางแผนในการจัดทำคู่มือ วิธีการปฏิบัติ การแก้ไขและการป้องกันเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ในฝ่าย/แผนก	2.51	0.901	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับค่อนข้างมากเหมือนกันทุกประเด็น

ตารางที่ 13 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
สามารถจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของ ISO 9001 ใน ส่วนที่เกี่ยวข้อง	2.57	0.837	ค่อนข้างมาก
สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กำหนดใน เอกสาร ISO 9001	2.71	0.803	ค่อนข้างมาก
มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอน และวิธีการทำงานใหม่ให้ เป็นไปตามระบบของ ISO 9001	2.63	0.866	ค่อนข้างมาก
สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการ จัดทำเอกสารต่าง ๆ ของ ISO 9001	2.68	0.822	ค่อนข้างมาก
มีความสามารถในการจัดทำเอกสาร ขั้นตอนการ ทำงาน วิธีการทำงานและเอกสารสนับสนุนอื่น ๆ	2.60	0.748	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการการบริหารเชิงกระบวนการ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
เหมือนกันทุกประเด็น

ตารางที่ 14 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
ฝ่ายเอกสารมีระบบการจัดเก็บเอกสาร	2.84	0.824	ค่อนข้างมาก
สามารถตรวจค้นเอกสารได้ง่าย	2.81	0.931	ค่อนข้างมาก
การทำงานมีขั้นตอนที่สามารถตรวจสอบได้	3.03	0.788	ค่อนข้างมาก
ปัจจุบันสามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	2.98	0.783	ค่อนข้างมาก
สามารถทำงานแทนงานของเพื่อนร่วมงานได้	2.98	0.844	ค่อนข้างมาก
มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ	3.09	0.773	ค่อนข้างมาก
องค์กรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงาน	2.73	0.880	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการบริหารที่เป็นระบบ อยู่ในระดับค่อนข้างมากเหมือนกัน
ทุกประเด็น

ตารางที่ 15 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน	2.84	0.824	ค่อนข้างมาก
มักดำเนินการในการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง ในการปฏิบัติงาน	2.95	0.716	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
เหมือนกันทุกประเด็น

ตารางที่ 16 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
มีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ต้องขอความเห็น จากผู้บังคับบัญชา	2.38	0.893	ค่อนข้างน้อย
หากการปฏิบัติงานมีปัญหา สามารถตัดสินใจได้ ด้วยตนเอง	2.50	0.901	ค่อนข้างน้อย

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง อยู่ในระดับค่อนข้าง
น้อย เหมือนกันทุกประเด็น

ตารางที่ 17 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

N = 133

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรม ที่ปฏิบัติ
การทำระบบบริหารงานคุณภาพมีส่วนให้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายดีขึ้น	2.83	0.950	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ
ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันอยู่ในระดับ
ค่อนข้างมาก

**ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน
ในด้านต่าง ๆ ของข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001**

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
แตกต่างกัน

**ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน
ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 จำแนกตามเพศ**

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	เพศชาย		เพศหญิง		t - Test
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
ด้านการเน้นลูกค้า	2.96	0.559	2.97	0.495	0.274
ด้านการเป็นผู้นำ	2.73	0.711	2.88	0.571	0.214
ด้านการมีส่วนร่วม	2.61	0.698	2.63	0.742	0.395
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	2.67	0.673	2.59	0.677	0.926
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	2.97	0.612	2.85	0.536	0.805
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	2.91	0.659	2.88	0.659	0.398
ด้านการตัดสินใจ บนพื้นฐานความเป็นจริง	2.48	0.853	2.36	0.763	0.544
ความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน	2.88	0.929	2.74	0.986	0.425

Sig.* $p < 0.05$

จากตารางที่ 18 การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบทางเดียว โดยใช้สถิติ t- Test พบว่า
พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001
ทั้ง 8 ประการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 จำแนกตามอายุ

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001		อายุ (ปี)				F - Test
		น้อยกว่า 25	25 - 35	26 - 45	46 - 55	
ด้านการเน้นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	3.17	2.94	2.96	3.04	0.718
	S.D.	0.367	0.547	0.547	0.509	
ด้านการเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	2.77	2.79	2.81	2.61	0.803
	S.D.	0.650	0.620	0.517	0.999	
ด้านการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	2.57	2.66	2.57	2.59	0.921
	S.D.	0.709	0.698	0.751	0.721	
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.53	2.67	2.64	2.51	0.851
	S.D.	0.817	0.659	0.648	0.810	
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.12	2.84	2.93	3.22	0.128
	S.D.	0.388	0.584	0.616	0.488	
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.25	2.90	2.93	2.64	0.266
	S.D.	0.418	0.589	0.671	0.929	
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	2.33	2.36	2.46	2.79	0.358
	S.D.	0.606	0.722	0.988	0.726	
ความสัมพันธ์กับผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	2.67	2.82	2.84	2.86	0.978
	S.D.	1.033	0.945	1.065	0.535	

Sig.*p<0.05

จากตารางที่ 19 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ทั้ง 8 ประการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

H_0 : พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001		วุฒิการศึกษา				F - Test
		อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ	
ด้านการเน้นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	2.94	2.86	3.34	2.97	0.021*
	S.D.	0.559	0.511	0.346	0.501	
ด้านการเป็นผู้ให้	ค่าเฉลี่ย	2.69	2.81	3.16	2.57	0.032*
	S.D.	0.709	0.575	0.431	0.755	
ด้านการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	2.61	2.59	3.10	2.14	0.003*
	S.D.	0.685	0.704	0.636	0.610	
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.54	2.71	3.09	2.31	0.006*
	S.D.	0.673	0.593	0.428	0.844	
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	2.85	2.93	3.08	2.97	0.342
	S.D.	0.648	0.566	0.375	0.517	
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	2.83	2.94	3.21	2.68	0.469
	S.D.	0.680	0.605	0.469	0.799	
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	2.36	2.42	2.89	2.29	0.130
	S.D.	0.915	0.707	0.656	0.777	
ความสัมพันธ์กับผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	2.76	2.82	3.14	2.71	0.476
	S.D.	0.989	0.860	0.663	1.267	

Sig.*p<0.05

จากตารางที่ 20 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐาน

ความเป็นจริงและด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารเชิงกระบวนการ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเน้นลูกค้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา

	อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า		0.378	0.013*	0.907
ปริญญาตรี	0.378		0.003*	0.495
ปริญญาโท	0.013*	0.003*		0.062
อื่น ๆ	0.907	0.495	0.062	

Sig.*p<0.05

จากตาราง 21 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษอนุปริญญาหรือต่ำกว่า และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเน้นลูกค้าแตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนวุฒิการศึกษาอื่น ๆ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเป็นผู้นำ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

	อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า		0.476	0.025*	0.456
ปริญญาตรี	0.476		0.084	0.238
ปริญญาโท	0.025*	0.084		0.019*
อื่น ๆ	0.456	0.238	0.019*	

Sig.*p<0.05

จากตาราง 22 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่า และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น ๆ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการเป็นผู้นำแตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนวุฒิการศึกษาอื่น ๆ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการมีส่วนร่วม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

	อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า		0.755	0.023*	0.017*
ปริญญาตรี	0.755		0.017*	0.034*
ปริญญาโท	0.023*	0.017*		0.000*
อื่น ๆ	0.017*	0.034*	0.000*	

Sig.*p<0.05

จากตาราง 23 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่า และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการมีส่วนร่วมแตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และอื่น ๆ ส่วนวุฒิการศึกษาอื่น ๆ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

	อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	อื่น ๆ
อนุปริญญาหรือต่ำกว่า		0.257	0.008*	0.207
ปริญญาตรี	0.257		0.060	0.052
ปริญญาโท	0.008*	0.060		0.002*
อื่น ๆ	0.207	0.052	0.002*	

Sig.*p<0.05

จากตาราง 24 พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษานุปริญญาหรือต่ำกว่า และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ แตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ แตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น ๆ ส่วนวุฒิการศึกษาอื่น ๆ ที่เหลือมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับงานต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับงานต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 จำแนกตามระดับงาน

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	ระดับงาน			F-Test	
	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ปฏิบัติการ		
ด้านการเน้นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	3.03	2.86	2.97	0.735
	S.D.	0.509	0.517	0.553	
ด้านการเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	2.93	2.76	2.74	0.531
	S.D.	0.646	0.422	0.725	
ด้านการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	2.92	2.53	2.53	0.083
	S.D.	0.690	0.640	0.723	
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.86	2.55	2.59	0.217
	S.D.	0.505	0.595	0.737	
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	2.97	2.78	2.95	0.655
	S.D.	0.478	0.674	0.599	
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.05	2.85	2.86	0.562
	S.D.	0.588	0.647	0.685	
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	2.76	2.59	2.28	0.037*
	S.D.	0.830	0.875	0.771	
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	2.83	2.74	2.85	0.965
	S.D.	0.928	1.054	0.943	

Sig. *p<0.05

จากตารางที่ 25 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง จำแนกตามระดับงาน

	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ปฏิบัติการ
ผู้จัดการ		0.443	0.006*
ผู้ช่วยผู้จัดการ	0.443		0.104
ปฏิบัติการ	0.006*	0.104	

Sig.*p<0.05

จากตาราง 26 พบว่าพนักงานระดับผู้จัดการมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง แตกต่างกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนระดับงานอื่น ๆ ที่เหลือมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีกะที่ทำงานต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีกะที่ทำงานต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน
ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 จำแนกตามกะที่ทำงาน

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001		กะที่ทำงาน			F - Test
		เช้า	บ่าย	ค่ำ	
ด้านการเน้นลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	2.98	2.94	3.09	0.693
	S.D.	0.500	0.553	0.616	
ด้านการเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	2.77	2.83	2.74	0.938
	S.D.	0.710	0.646	0.663	
ด้านการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	2.59	2.71	2.71	0.465
	S.D.	0.767	0.669	0.591	
ด้านการบริหารเชิง กระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.70	2.61	2.80	0.058
	S.D.	0.668	0.656	0.618	
ด้านการบริหาร ที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	2.93	3.01	2.95	0.138
	S.D.	0.517	0.621	0.494	
ด้านการปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	2.86	2.96	2.96	0.825
	S.D.	0.610	0.664	0.546	
ด้านการตัดสินใจบน พื้นฐานความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	2.40	2.46	2.75	0.302
	S.D.	0.869	0.692	0.546	
ความสัมพันธ์กับผู้ชาย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	2.78	3.03	3.07	0.022*
	S.D.	1.005	0.733	0.730	

Sig.*p<0.05

จากตารางที่ 27 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์กับผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงาน
ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์
ร่วมกัน จำแนกตามกะที่ทำงาน

	กะเช้า	กะบ่าย	กะค่ำ
กะเช้า		0.024*	0.284
กะบ่าย	0.024*		0.872
กะค่ำ	0.284	0.872	

Sig.*p<0.05

จากตาราง 28 พบว่าพนักงานกะเช้ามีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนด
คุณภาพ ISO 9001 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกับพนักงานกะ
บ่าย ส่วนกะอื่น ๆ ที่เหลือมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)
1. มี ISO ก็ดีกว่าไม่มี เป็นที่มั่นใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ	1
2. มีการตรวจสอบให้มากขึ้น	1
3. ระบบจะสมบูรณ์ได้ก็ต้องมีปัจจัยต่าง ๆ (กำลังคน, ผลตอบแทน,...) เหมาะสมกับระบบที่ใช้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริการแยกมี 2 - 3 คน บริการแขก 300 - 400 คน ในงานเลี้ยง ก็ไม่เหมาะสม เป็นต้น	1
4. ควรสอบถามความเห็นจากลูกค้า	
5. ควรจะมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ให้มากขึ้น เนื่องจากมีพนักงานเข้ามาเริ่มงานใหม่อยู่บ่อย ๆ เพื่อความเข้าใจในระบบ ISO 9001 และให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่นมากขึ้น	1
6. ต้องการให้พนักงานระดับล่างหรือระดับปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการเข้าอบรมด้วย	1
7. ISO มีข้อจำกัดมากเกินไปไม่เหมาะสมกับลักษณะงานบางอย่าง เช่น ห้องอาหารที่ต้องการความรวดเร็ว แต่ระบบ ISO ซึ่งมีขั้นตอนและเอกสารมากเกินไป จึงไม่เหมาะสมกับงานลักษณะเร่งด่วน	1
8. ควรจะมีการอบรมระบบงานแต่ละแผนก ให้ได้รับความพร้อมต่อการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปในทางเดียวกัน โดยที่สามารถประสานงานกันต่อรอบได้อย่างไม่มีปัญหา	1
9. ISO มีผลต่อการบริการลูกค้าในทางที่ดีขึ้นน้อยมาก	
10. คิดว่าระบบ ISO 9001 เป็นสิ่งที่ติดกับการบริหาร งานของโรงแรมเพื่อให้เป็นบริการกับลูกค้าที่ดีขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วไม่สามารถปฏิบัติให้ลูกค้าพอใจได้ เพราะปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น เมื่อมีความคิดมักจะบิดความคิดให้แผนกอื่น ก่อนเสมอ ทำให้การทำงานไม่เคยที่จะพัฒนาเลย	1
11. อยากให้ระบบ (ISO) ดีขึ้นให้ดูระบบความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้นตามลำดับด้วยความคู่กันไป	1
12. ขอให้จัดการอบรม ISO ให้แก่พนักงานมากกว่านี้เพื่อที่จะให้เข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ของระบบ ISO	1
13. ISO 9001 เป็นระบบงานที่ดีพอสมควร แต่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อจำเป็นจะต้องแข่งขันกับโรงแรมอื่น ๆ ซึ่ง ISO เป็นเพียงแค่ระบบการทำงาน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด สำหรับการบริการคือความพึงพอใจของลูกค้า ถ้ากรณีที่จะต้องเลือก ควรจะต้องยึดถือความต้องการของลูกค้าเป็นหลักจะถือได้ว่าเป็นการบริการที่ดี	1

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหลังการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการของโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมวินเซอร์สวีทส์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในด้านข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านการบริการ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ได้แก่พนักงานโรงแรมวินเซอร์สวีทส์ ที่ทำงานกับทางโรงแรมตั้งแต่ก่อนและหลัง การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านบริการจนถึงปัจจุบัน จำนวน 135 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มากที่สุด และมีอายุน้อยกว่า 25 ปี น้อยที่สุด เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือต่ำกว่ามากที่สุด และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทและอื่น ๆ น้อยที่สุด โดยมีระดับงานอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการมากที่สุด ทำงานในกะเช้ามากที่สุดและทำงานในกะค่าน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001

ในส่วนของความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ISO 9001 เป็นระบบมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการมากที่สุด รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าเป็นระบบมาตรฐานเกี่ยวกับการประสานการทำงานกับทุกแผนก และเป็นระบบที่เน้นการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในเอกสารเป็นส่วนมากตามลำดับ และในส่วนของการจำเป็นในการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อเป็นการสร้าง

ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร และเพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของระบบคุณภาพ ISO 9001 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในระบบ ISO 9001 รองลงมาคือการติดต่อและประสานงานระหว่างหน่วยงานมีปัญหา และมีการจัดเก็บเอกสารมากเกินไปตามลำดับ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการทำงานภายหลังจากที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยกเว้นด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริงเพียงด้านเดียวอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เพื่อพิจารณารายละเอียดจำแนกลงไปในด้านต่าง ๆ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านการเน้นลูกค้าในประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับค่อนข้างมากเหมือนกันทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นความเต็มใจในการให้บริการเพียงประเด็นเดียว มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามในระดับมาก และเมื่อพิจารณาด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับค่อนข้างมากเหมือนกันทุกประเด็น ยกเว้นด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง พนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยเหมือนกันทุกประเด็น

ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของพนักงานในด้านต่าง ๆ ของข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001

จากผลการวิจัย พบว่าเพศและอายุ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ทั้ง 8 ประการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารเชิงกระบวนการ พบว่าด้านการเน้นลูกค้า ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการบริหารเชิงกระบวนการ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษานุปริญญาหรือต่ำกว่าและพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาตรี มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ด้านการเป็นผู้นำ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา อนุปริญญาหรือต่ำกว่า และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น ๆ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท เมื่อ พิจารณาระดับงานพบว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านการเน้นลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและ ด้านความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง พบว่าพนักงานระดับผู้จัดการมีระดับ พฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับพนักงานระดับปฏิบัติการอย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาคนที่ทำงานพบว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ในด้านการเน้นลูกค้า ด้าน การเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน พบว่า พนักงานกะเข้ามีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกับ พนักงานกะบ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ISO 9001 ว่าการมี ISO 9001 ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการให้บริการ แต่มีผลต่อการบริการลูกค้าในทางที่ตีขึ้นน้อย มาก และ ISO 9001 เป็นระบบงานที่ดี แต่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยยึด ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และยังมีความคิดเห็นว่าควรจะมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ในพนักงานระดับล่างหรือพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจในระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจใน การนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระบบ ISO 9001 เป็นระบบที่เกี่ยวกับคุณภาพ ของสินค้าและบริการและส่วนใหญ่จะคิดว่าระบบ ISO 9001 นั้นเป็นระบบที่จะต้องอยู่ใน

กระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดการเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของพนักงานได้ ดังนั้นควรมีการจัดอบรมในความรู้เรื่องระบบ ISO 9001 ให้กับพนักงานในทุกระดับเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ในเรื่องระบบ ISO 9001 เท่า ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานงานวิจัยของ สมโภชน์ อุดมศรี (2541) ที่พบว่าพนักงานในระดับล่างยังขาดความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งได้เสนอแนวทางในการแก้ไขโดยการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันฝึกอบรมที่มีความชำนาญในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งการที่จะฝึกอบรมพนักงานนั้นอาจแบ่งได้เป็นหลายวิธี หลายรูปแบบด้วยกันทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับสถานะของพนักงานเองด้วย หากเป็นพนักงานใหม่ก็ต้องใช้วิธีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง โดยอาจจะมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงานทุกๆ คนที่ได้เข้ามาทำงานใหม่และจำเป็นที่จะต้องมีการตั้งกลุ่มหรือทีมงานที่คอยสอดส่องดูแลเป็นระยะๆ โดยจะต้องไม่มีการบอกกล่าวล่วงหน้า ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้กระบวนการทำงานของพนักงานได้เปลี่ยนแปลงไปตามความเหมาะสม ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่ได้ทำงานมาก่อนแล้วนั้นก็อาจจะต้องมีความจำเป็นที่จะใช้วิธีการเดียวกันโดยอาจจะใช้ทีมงานอาวุโสมาเป็นผู้สอดส่องดูแลอีกทางหนึ่งด้วย

2. ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อ

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001 ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริงอยู่ ระดับค่อนข้างน้อย ซึ่งในพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการตัดสินใจในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องขอความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาก่อน ดังนั้นควรมีการให้อำนาจในการตัดสินใจกับพนักงานในแต่ละเรื่องเป็นกรณี ๆ ไป เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริงนั้นอาจจะแก้ไขได้โดยให้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับบอกรับเขตอำนาจความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจนลงไป ซึ่งการตัดสินใจอย่างนั้นในระดับพนักงานปฏิบัติงานเองก็สามารถที่จะตัดสินใจได้แต่อาจจะกลัวความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วการมอบอำนาจขอบเขตความรับผิดชอบก็จะช่วยให้ลดปัญหาการล่าช้าได้ในระดับหนึ่ง แต่ถ้าหากให้พนักงานกลัวแต่ความผิดพลาด โดยที่ผู้บังคับบัญชาคอยจ้องเอาผิดก็จะทำให้เป็นผลเสียแก่องค์กรได้ ดังนั้นแล้วไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือพนักงานระดับปฏิบัติงานจำเป็นต้องช่วยกันแก้ไขหากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดจะมีผลดีกว่าที่จะมาจับจ้องแต่ความผิดของผลที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้การศึกษามลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านบริการของโรงแรม มีขอบเขตที่กว้างขึ้น ควรมีการศึกษาในด้านทัศนคติของลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรม เพื่อพิจารณาว่าลูกค้ามีทัศนคติต่อการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้

กับงานบริการของโรงแรมอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยทั้งนี้จะยึดหลักของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 เป็นหลักในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของพนักงานทุกคนได้อย่างเป็นระบบและสามารถช่วยให้กำหนดทิศทางและเป้าหมายของธุรกิจได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

2. ควรทำการศึกษาในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อขยายขอบเขตในการศึกษาเรื่องการนำระบบคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ เช่น ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานโรงแรม, ศึกษาการปรับตัวของพนักงานเมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 มาใช้ เป็นต้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ การทำงานต่างๆ ของโรงแรมได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

3. การทำวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยพบปัญหาของการวิจัยคือผู้วิจัยจะมีการครอบคลุมเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ได้ยากและเป็นการตั้งคำถามที่มีลักษณะกว้าง ๆ ไม่สามารถเฉพาะเจาะจงได้ เนื่องจากตามกฎข้อบังคับมาตรฐานทางด้าน ISO 9001 นั้นเป็นกฎข้อบังคับอย่างกว้าง ส่วนขั้นตอนและวิธีการปฏิบัตินั้น ทางองค์กรจะเป็นผู้กำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎข้อบังคับมาตรฐานทาง ISO 9001

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา เหมะธร. 2542. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต
บริษัทสหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). ปริญาานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตาวัลย์ ศิริอภัยพันธ์. 2544. ทักษะและการยอมรับของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการนำระบบ
คุณภาพ ISO 9002 เพื่อใช้ในการให้บริการ: ศึกษาเฉพาะสำนักงาน
เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. 2545. คู่มือ ISO 9001: 2000. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งเอเชีย.
- วัชระ คงสนอง และคณะ. 2540. การศึกษาประสิทธิผลของระบบมาตรฐานคุณภาพ
ISO 9002 ในการปรับปรุงการบริหารงาน. รายงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการ
การบริหารองค์การ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระพันธ์ พลมณี. 2546. การจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล
ISO 9001: 2000. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์หน้าต่างสู่โลกกว้าง.
- บุศรา สุทธิวงศ์. 2547. การนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้เพื่อประกันคุณภาพใน
การบริหารการฝึกอบรม : กรณีศึกษาสำนักการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สารนิพนธ์ บัณฑิตศึกษการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เมทีณี ดารามาศ. 2542. การนำกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการพัฒนา
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในองค์การ กรณีศึกษา สำนักงานบริการ
โทรศัพท์ราชบุรีบูรณะ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์
โครงการบัณฑิตศึกษการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

ภาคผนวก ก
จดหมายขอความอนุเคราะห์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved



มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

The University of the Thai Chamber of Commerce

ที่ มกค.บธ.1216 / 2547

15 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน คุณบัณฑิต โบว์เสรังค์
Manager Director / General Manager
โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์

เนื่องด้วย นายเกียรติศักดิ์ คุณาติเรก เลขทะเบียน 03915002 นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิจัย ในรายวิชา บธ.7000 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หัว
ข้อ "การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้กับงาน
บริการของโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์"

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในเรื่องดังกล่าวและ
ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

หม่อมกมล แก้วพลอย

(อาจารย์ ดร.นงนภัส แก้วพลอย)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ



มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

The University of the Thai Chamber of Commerce

ที่ มกค.บธ.1297/2547

15 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน คุณวิเชียร เอกอุดมสิน
Assistant Director of Internal Audit
โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์

เนื่องด้วย นายเกียรติศักดิ์ คุณาติเรก เลขทะเบียน 03915002 นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิจัย ในรายวิชา บธ.7000 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หัว
ข้อ "การศึกษากิจกรรมการทำงานของพนักงาน ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้กับงาน
บริการของโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์"

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในเรื่องดังกล่าวและ
ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

หม่อมกษัตริย์ 11กวิ ๑๐๐๘

(อาจารย์ ดร.นงนภัส แก้วพลอย)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ



มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

The University of the Thai Chamber of Commerce

ที่ มกค.บธ. 1274 / 2547

15 ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน คุณเพชรรัตน์ ทรัพย์คุณาตย์
HR Manager
โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์

เนื่องด้วย นายเกียรติศักดิ์ คุณาติเรก เลขทะเบียน 03915002 นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์
ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิจัย ในรายวิชา บธ.7000 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หัว
ข้อ "การศึกษาดูตัวอย่างการทำงานของพนักงาน ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้กับงาน
บริการของโรงแรม กรณีสืบศึกษา โรงแรม วินเซอร์ สวีทส์"

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในเรื่องดังกล่าวและ
ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

หม่อมกมล วัฒนธรรมา

(อาจารย์ ดร.นงนภัส แก้วพลอย)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ

ภาคผนวก ข
เป้าประสงค์ของ ISO

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

ISO 9001:2000

ลักษณะทั่วไปของ ISO 9000:2000

มีการประกาศใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1987 (พ.ศ. 2530) ตามกฎจะต้องมีการทบทวนมาตรฐานอย่างน้อยทุก 5 ปี การใช้มาตรฐาน ISO 9000:2000 เพื่อเป็นการปรับปรุงสมรรถนะองค์กร มากกว่าเพียงแค่การรับรอง โดยเน้นหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principles: QMP) คือ

- เน้นที่ลูกค้า
- ความเป็นผู้นำ
- บุคลากรมีส่วนร่วม
- การบริหารเชิงกระบวนการ
- การบริหารที่เป็นระบบ
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง
- ความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

การวิเคราะห์ข้อกำหนดของ ISO 9000:2000

ขอบเขตมาตรฐาน ISO กำหนดถึงข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพซึ่งองค์กรจำเป็นต้อง แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการจัดการ การบริการ/ผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งมุ่งสู่การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยการเน้นที่ประสิทธิภาพของระบบ รวมไปถึงกระบวนการสำหรับการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และรับประกันการเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดทางกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลัก การปรับปรุงระบบแบบ PDCA ดังนี้

หลัก PDCA	การปรับปรุงเชิงโครงการ	การปรับปรุงเชิงวิชาการ
P = Plan	-วางเป้าหมายของโครงการเช่น ภาระงานลดเสียงลง 5 % -วางแผนโครงการ โดยวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดสิ่งเหล่านั้น แล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุง -วิเคราะห์ถึงสาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขของสาเหตุที่แท้จริง	-วางแผนเป้าหมายของระบบ เช่น ลดความผิดพลาดของระบบที่ทำให้กระทบต่อกระบวนการถัดไปลง หรือให้หมดไป -ทำการวิเคราะห์กระบวนการที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดนั้นคือข้อมูลหลักการและเหตุผล -กำหนดวิธีการทำงานที่ผสมผสานแนวความคิดในการป้องกันข้อผิดพลาดนั้น
D = Do	-นำเอาวิธีการ หลักการที่กำหนดไว้จากขั้นตอนการวางแผนนำไปปฏิบัติเพื่อเป็นการแก้ไขปรับปรุงสาเหตุที่ทำให้เกิดสิ่งเหล่านั้น	-นำเอาวิธีการที่ได้กำหนดเป็นเอกสารไปดำเนินการฝึกอบรมและปฏิบัติ
C = Check	-ตรวจสอบผลของการได้นำเอาวิธีการนั้นๆ ไปปฏิบัติว่าบรรลุตามเป้าหมายที่ถูกระบุไว้	-ตรวจสอบติดตามประสิทธิผลของการปฏิบัติตามกระทำได้โดย

	หรือไม่ -ซึ่งถ้าบรรลุถึงเป้าหมายที่ระบุก็อาจจะเลือกเป้าหมายใหม่มาดำเนินการวางแผนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง -ถ้าผลการตรวจสอบไม่บรรลุตามแผนที่ระบุให้ดำเนินการสืบสวนหาสาเหตุถึงการไม่บรรลุนั้น	-เจ้าของระบบ, ผู้บริหาร, หัวหน้างานทำการเฝ้าติดตามผลของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง -หรือใช้กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายในทำการตรวจสอบ
A = Action	-นำเอาแผนที่ได้จากการวิเคราะห์ถึงการไม่บรรลุไปได้ดำเนินการปรับปรุงและกระทำอย่างต่อเนื่องโดยย้อนไป Plan ใหม่	-นำผลที่ได้จากการตรวจสอบมาทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุซึ่งอาจเกิดได้จาก... 1. ระบบมีการกำหนดแต่ไม่ได้ปฏิบัติตาม ซึ่งอาจแก้ไขโดยการเป็นได้ 2. สิ่งที่ไม่ได้เป็นไปตามข้อกำหนดเกิดจากการไม่มีการระบุ แก้ไขได้ง่ายโดยการกำหนดและนำไปปฏิบัติ

ข้อควรระวัง ในการจัดทำระบบคุณภาพ ไม่ได้เป็นการจัดทำระบบเอกสาร แต่เกิดจาก...

1. วิเคราะห์โอกาส สาเหตุการเกิดข้อบกพร่องในระบบ และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติ
2. นำผลการวิเคราะห์มากำหนดวิธีการในการปฏิบัติและกฎโดยการจัดทำเอกสาร เพื่อความคงอยู่เสมอกลับ รักษาได้ และการแสดงความทันสมัยเท่านั้น
3. ผลการปฏิบัติงาน (บันทึกคุณภาพ) ถูกจัดทำเป็นเอกสารเพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ สอบกลับ และจัดประสิทธิภาพของระบบ

ข้อกำหนดสำคัญของ ISO ที่จะต้องระบุไว้ในเอกสาร Quality Manual (QM) ประกอบด้วย

ข้อกำหนดที่ 1. วัตถุประสงค์ (Purpose) และ ขอบข่าย (Scope) ระบุข้อกำหนดมาตรฐานสากลฉบับนี้ สำหรับการจัดระบบคุณภาพ

ข้อกำหนดที่ 2. หลักเกณฑ์ที่อ้างอิง (Normative Reference)

ข้อกำหนดที่ 3. การใช้คำและคำจำกัดความ (Terms and Definition)

ข้อกำหนดที่ 4. ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System)

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป แนวความคิดในการกำหนดระบบบริหารคุณภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงการควบคุมแหล่งภายนอก

4.2 ข้อกำหนดของเอกสาร มีดังนี้

4.2.1 ขอบเขตทั่วไป

4.2.2 คู่มือคุณภาพ

4.2.3 ข้อกำหนดการควบคุมเอกสาร

4.2.4 ข้อกำหนดการควบคุมบันทึก

ข้อกำหนดที่ 5. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Management Responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร เช่น

- การกำหนดนโยบายคุณภาพ และเป้าหมายคุณภาพ
- การสื่อสารในองค์กรให้ทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามข้อกำหนด
- หลักฐานแสดงถึงการเข้าร่วมทบทวนในฝ่ายบริหาร

5.2 การคาดหวังของลูกค้า / ความต้องการของลูกค้า ซึ่งมาจาก

- ผลการสำรวจ (Survey) ความต้องการของลูกค้า
- ผลจากการประชุมข้อมูลของลูกค้าร้องขอ
- ผลจากการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็งและการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เพื่อพัฒนาองค์กร

5.3 นโยบายคุณภาพ

5.4 การวางแผน

5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ต้องตรวจวัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ จะต้องมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

5.5 หน้าที่ความรับผิดชอบและการสื่อสาร

5.5.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของการสื่อสาร เช่นการกำหนด Job Description

5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) มีหน้าที่ดังนี้

- ควบคุม จัดทำ ปฏิบัติ รักษา และส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร
- รายงานผลการดำเนินการต่างๆ ให้ Top Management ทราบเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.5.3 การสื่อสารภายใน

5.6 การทบทวนฝ่ายบริหาร

5.6.1 บททั่วไป การทบทวนต้องรวมถึงการประเมินโอกาสเพื่อปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง

5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน

- ผลการตรวจติดตาม (Audit)
- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า เช่นการแนะนำบริการ ข่าวดูสาร ชมเชย คำติ เป็นต้น
- สมรรถนะของกระบวนการและคุณภาพของการบริการและผลิตภัณฑ์
- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- การติดตามผลการปฏิบัติการทบทวนครั้งที่ผ่านมา
- การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ แจ้งข่าวสารความเป็นไปภายในองค์กร เช่นการเปลี่ยน Management
- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.6.3 ผลจากการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องประกอบด้วยการตัดสินใจและการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องในเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริหารและกระบวนการต่างๆ

หมายเหตุ การทบทวนฝ่ายบริหาร ไม่จำเป็นต้องแยกจากการประชุมปกติที่ทางองค์กรมีอยู่ก่อนแล้ว เช่น Performance Meeting หรือ Management Meeting ซึ่งจะจัดให้มีการประชุมก็ครั้งก็ได้ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร

ข้อกำหนดที่ 6. การบริหารทรัพยากร (Resource Management)

6.1 การสรรหาทรัพยากร

6.2 ทรัพยากรบุคคล

6.2.1 บททั่วไป บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน

6.2.2 ความรู้ ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ต้องตรวจสอบก่อนการเสด็จ หรือก่อนการใช้งาน ทั้งนี้ รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ Hardware Software และเครื่องมือสื่อสารอื่นๆด้วย

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หากส่งผลกระทบต่อการทำงาน / ผลผลิต เช่น ความสะอาดของครัว จะต้องทำการแก้ไข อาจป้องกันโดยการทำโครงการ 5 ส (สะอาด สะดวก สะดงาม สุขลักษณะ สร้างนิสัย)

ข้อกำหนดที่ 7 การผลิต (Product Realization)

7.1 การวางแผนการผลิตและการบริการ ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารฯ

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

7.2.1 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ / การบริการ อาจมาจากลูกค้า

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดของการบริการ/ผลิตภัณฑ์

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

7.3 การออกแบบ (ยกเว้นเพราะ บริษัทฯ ไม่มีการบริการออกแบบ)

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ จำเป็นต้องมีการประเมินและคัดเลือกผู้ขายมี 2 ลักษณะ

- การประเมินผู้ขายรายใหม่ เพื่อตัดสินใจในการรับรองผู้ขายรายนั้นในการติดต่อธุรกิจ
- การประเมินอย่างต่อเนื่อง คือการเฝ้าดู และประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาที่กำหนด เพื่อใช้ในการปรับปรุง

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ ต้องมั่นใจถึงความเหมาะสมพอเพียงของข้อกำหนดในการจัดซื้อก่อนที่จะติดต่อกับผู้ส่งมอบ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ (วัตถุดิบ) ที่จัดซื้อ เช่น การตรวจสอบทางกายภาพ เช่นคุณลักษณะการบรรจุผลิตภัณฑ์ และโดยการตรวจสอบ จากข้อมูลของผู้ขาย หรือผู้รับจ้าง

7.5 การผลิตและการบริการ

7.5.1 การควบคุมการผลิตและบริการ เช่น Rooms, Kitchen, Restaurant เป็นต้น

7.5.2 การรับรองกระบวนการ โดยระบุเกณฑ์สำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ อุปกรณ์ และคุณสมบัติของบุคลากรหรือการใช้หลักวิธีการและระเบียบปฏิบัติต่างๆ

- 7.5.3 การบ่งชี้และการสอบกลับได้ ซึ่งไม่จำเป็นต้องคิดป้ายเสมอไป อาจแยกสีหรือชนิดของภาชนะ หรือการบันทึกคุณภาพต่างๆ ซึ่ง เก็บไว้เพื่อการสอบกลับค้นหา กำหนดขอบเขตของปัญหา และป้องกัน
 - 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า ซึ่งอาจรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา
 - 7.5.5 การถอนมรืษการผลิตภัณฑ์ รวมถึงผลิตภัณฑ์ระหว่างกระบวนการภายใน และการจัดส่งถึงจุดหมายปลายทาง คือลูกค้า
- 7.6 การควบคุมเครื่องมือวัด และเครื่องมือการเฝ้าตรวจติดตาม ต้องมีการสอบเทียบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมเพื่อค้นหาการคลาดเคลื่อนของตัววัด ตัวอย่างเช่น เทียบเวลาโดยหาตามมาตรฐาน เทียบเครื่องชั่ง เครื่องวัด โอห์ม ไฟฟ้า (Multimeter)

ข้อกำหนดที่ 8. การตรวจวัด การวิเคราะห์ การปรับปรุง

- 8.1 บททั่วไป ผลผลิต/การบริการ ต้องเป็นไปตามกำหนด มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหาร กำหนดวิธีการที่เหมาะสม รวมทั้งกลวิธีทางสถิติและขอบเขตการใช้งาน เช่น การตั้งเป้าหมายของวัตถุประสงค์
- 8.2 การตรวจวัดและเฝ้าติดตาม
 - 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า ต้องติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าซึ่งสามารถตรวจวัดได้และนำมาวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง
 - 8.2.2 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อค้นหาข้อบกพร่อง และนำไปพัฒนาองค์กร การตรวจหาสิ่งบกพร่องขั้นแรกหัวหน้างานจะต้องแนะนำลูกน้องในสิ่งผิดพลาด และแนะเทคนิคการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งอาจใช้วิธี Case Study
 - 8.2.3 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับ Plan ที่เตรียมไว้
 - 8.2.4 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์/และการบริการ ต้องได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วนและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

หมายเหตุ : โดยส่วนมากฝ่าย/แผนก ไม่ยอมแก้ไขงานเพราะเห็นว่าเป็นงานเอกสาร ซึ่งต้องอาศัยแรงผลักดันจาก Top Management เพื่อแสดงบทบาทในการบริหารงาน โดยอาศัยหลักการ PDCA

- 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องบ่งชี้และควบคุมหรือกำจัดเพื่อป้องกันการใช้ผิดวัตถุประสงค์แต่อาจตรวจปล่อยหรือยอมรับในบางกรณีโดยลูกค้าหากไม่เป็นการเสียหาย และต้องได้รับการทวนสอบซ้ำ เพื่อแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด
- 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบบริหาร ทั้งนี้ รวมถึงข้อมูลที่เกิดจากกิจกรรมการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัดจากแหล่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 8.5 การปรับปรุง
 - 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยทำเป็น Case Study และนำไปวิเคราะห์ปรับปรุง และปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
 - 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วต้องแก้ไขโดยหาสาเหตุ และปฏิบัติอย่างต่อเนื่องพร้อมติดตามผล
 - 8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน ปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำอีก

ขั้นตอนการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ

1. พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
3. กำหนดกระบวนการที่จำเป็น และ ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้บรรลุ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
4. ใช้มาตรการดังกล่าวเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
5. พิจารณารูปแบบป้องกันข้อบกพร่องและกำจัดสาเหตุ
6. กำหนดกระบวนการเพื่อให้ระบบมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น องค์กรสามารถนำข้อกำหนด ISO9000:2000 มาเป็นตัวช่วยวิเคราะห์และประยุกต์เพื่อพัฒนาเข้ากับระบบการทำงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยสรุปได้เป็นข้อๆ ดังนี้ :

1. ข้อกำหนด ISO9000:2000 เป็นส่วนหนึ่งของระเบียบข้อบังคับซึ่งมีใช้อยู่แล้วในองค์กร
2. การทำระบบบริหารคุณภาพ มีไว้เพื่อให้ได้มาซึ่งประกาศนียบัตร แต่เป็นการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพขององค์กรซึ่งคืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ไปอีก
3. ช่วยวิเคราะห์ และเปรียบเทียบจุดอ่อน- จุดแข็งทั้ง ขององค์กร และของกลุ่ม เพื่อพัฒนาองค์กร
4. ช่วยตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้น แต่ไม่ใช่เป็นการจับผิดบุคคลหรือแผนกใดแผนกหนึ่ง เป็นตัวการค้นหาข้อบกพร่องเพื่อนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางป้องกันแก้ไขในการเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป
5. มีการตรวจสอบความผิดพลาด โดยเฝ้าติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความผิดพลาดนั้นๆ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหลังการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงานด้านการบริการของโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมวินเซอร์สวิตส์”

ข้าพเจ้า นายเกียรติศักดิ์ คุณาติเรก นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้น เพื่อประกอบการทำโครงการศึกษา เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหลังการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในงาน ด้านการบริการของโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมวินเซอร์สวิตส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม การทำงานของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์กับระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 ด้านการบริการ และผลที่เกิดขึ้นจากการนำระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้กับงานด้านการบริการของ โรงแรม จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเก็บไว้เป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ดำเนินการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงของท่านให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

- ชาย
- หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 25 ปี
- 25 – 35 ปี
- 36 – 45 ปี
- 46 – 55 ปี
- มากกว่า 55 ปี

3. วุฒิการศึกษา

- อนุปริญญาหรือต่ำกว่า
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับงาน

- พนักงานระดับผู้จัดการ
- พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ
- พนักงานระดับปฏิบัติการ

5. กะที่ท่านทำงาน

- กะเช้า
- กะบ่าย
- กะค่ำ

ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

1. ท่านคิดว่าระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นระบบงานที่มีลักษณะอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เป็นระบบมาตรฐานเกี่ยวกับการประสานการทำงานกับทุกแผนก
 - เป็นระบบมาตรฐานที่เกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการ
 - เป็นระบบที่เน้นการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในเอกสารเป็นส่วนมาก
 - เป็นระบบการทำงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก
 - อื่น ๆ (ระบุ)

2. ท่านคิดว่าในองค์กรของท่านมีความจำเป็นในการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001 เนื่องจากเหตุผลข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เพื่อให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ
 - เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร
 - เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - เพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิตโดยรวม
 - อื่น ๆ (ระบุ)

3. ท่านคิดว่าระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่ท่านปฏิบัติอยู่ขณะนี้ยังมีปัญหาด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - มีการจัดเก็บเอกสารมากเกินไป
 - ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม
 - การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีปัญหา
 - บุคลากรยังขาดความเข้าใจในระบบ ISO 9001 นี้
 - อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 มาใช้

ข้อคำถามมาตรฐาน ISO 9001	ระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติ			
	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
ด้านการเน้นลูกค้า				
ท่านสามารถให้บริการทันเวลาตามความต้องการของลูกค้า				
ท่านได้รับคำชมเชยจากการให้บริการเสมอ				
ท่านมีความคล่องตัวในการให้บริการ				
ท่านสามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน				
ท่านเต็มใจในการให้บริการ				
ด้านการเป็นผู้นำ				
ผู้บริหารได้แจ้งนโยบายในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน				
ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่น และรับผิดชอบอย่างจริงจังในการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ				
ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการและการจัดทำเอกสาร				
ผู้บริหารผลักดันให้การปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้				
ผู้บริหารได้สร้างความมั่นใจกับผู้ปฏิบัติงานว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องมาก ความผิดพลาดจะน้อยลง				
ด้านการมีส่วนร่วม				
ท่านเข้าร่วมวางแผนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ในฝ่ายและแผนกของท่าน				
ท่านเข้าร่วมในการกำหนดโครงสร้างหน้าที่ และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในฝ่าย/แผนกของท่าน				
ผู้บริหาร / หัวหน้า ของท่านได้เปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมในการประชุมเพื่อนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในการปฏิบัติงาน				
ท่านสนใจติดตามวันและเวลาที่จะมีการประชุมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในฝ่าย / แผนกของท่าน				
ท่านเข้าร่วมวางแผนในการจัดทำคู่มือ วิธีการปฏิบัติ การแก้ไข และการป้องกันเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ในฝ่าย / แผนกของท่าน				

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ (ต่อ)

ข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001	ระดับของพฤติกรรม			
	มาก	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อย
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ				
ท่านสามารถจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของ ISO 9001 ในส่วนที่เกี่ยวข้อง				
ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสาร ISO 9001				
ท่านมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอน และวิธีการทำงานใหม่ให้เป็นไปตามระบบของ ISO 9001				
ท่านสามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของ ISO 9001				
ท่านมีความสามารถในการจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน และเอกสารสนับสนุนอื่น ๆ				
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ				
ฝ่ายเอกสารของท่านมีระบบการจัดเก็บเอกสาร				
ท่านสามารถตรวจค้นเอกสารได้ง่าย				
การทำงานของท่านมีขั้นตอนที่สามารถตรวจสอบได้				
ปัจจุบันท่านสามารถให้บริการด้วยขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน				
ท่านสามารถทดแทนงานของเพื่อนร่วมงานได้				
ท่านมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ				
องค์กรของท่านมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงาน				
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง				
ท่านมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน				
ท่านมักดำเนินการในการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง ๆ ในการปฏิบัติงาน				
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง				
ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ต้องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา				
หากการปฏิบัติงานมีปัญหา ท่านสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง				
ความสัมพันธ์กับผู้ขายและผู้ให้บริการร่วมกัน				
การทำระบบบริหารงานคุณภาพมีส่วนให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายดีขึ้น				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved

ประวัติผู้วิจัย

นายเกียรติศักดิ์ คุณาติเรก เกิดเมื่อวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2523 สำเร็จ
การศึกษาปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการสำนักงาน จากมหาวิทยาลัยหอการค้า
ไทยเมื่อปีการศึกษา 2546 และศึกษาต่อในระดับปริญญาโทบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในปีการศึกษา 2546

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Copyright@by UTCC
All rights reserved