

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐาน

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015

กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Work behavior after being certified by ISO9001:2015
- A case study from Office of Academic Resources' personnel.



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรอง
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

โดย

นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชณี ศรีเวย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชณี ศรีเวย)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สุรีย์ ทรัพย์สง่า : พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (Work behavior after being certified by ISO9001:2015- A case study from Office of Academic Resources' personnel.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุรชนี ศรีไย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) โดยแจกแบบสอบถาม บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 83 คน และสัมภาษณ์ตัวแทนบุคลากรจำนวน 5 คน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 อยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน เป็นไปตามข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ และบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับ P ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรตามข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6382060424 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Quality management, Work behavior

Suree Sapsanga : Work behavior after being certified by ISO9001:2015- A case study from Office of Academic Resources' personnel.. Advisor: Asst. Prof. SURACHANEE SRIYAI, Ph.D.

This study aims to explore work behavior among Office of Academic resources staff after receiving ISO9001:2015 certification, focusing on how much degree the staff integrate the ISO 9001:2015 system into actual work; as well as, finding personal factors effecting the work behavior after being certified. The study deploys mix methodology research which includes organizational survey of 83 staff and focused-group interview of 5 selected staff. It reveals that the staff hold moderate understanding of ISO 9001:2015 system; whereas, show clear strains of 8 Quality Management Principles in their work behavior after deploying ISO 9001:2015 system. The hypothesis test shows significant level at 0.05 indicating that different personal factors namely educational degree, working experience, job position and job rank effect the work behavior based on the 8 Quality Management Principles.



Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชณี ศรีไย ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในครั้งนี้ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบตราและแก้ไขเนื้อหาจนกระทั่งสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริมา ทองสว่าง อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ และอาจารย์ ดร.พิมพ์ศิริ อรุณศรี ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในการทำสารนิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุก ๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ตลอดช่วงระยะเวลาการศึกษาจนจบหลักสูตร ขอขอบคุณผู้ให้ความร่วมมือในการวิจัยทุกท่านที่ช่วยเหลือและกรุณาตอบคำถามด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยนี้จนนำมาวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามในครั้งนี้นี้ทุกท่าน ที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ อีกทั้งขอขอบคุณ ครอบครัวของข้าพเจ้าที่ได้ให้กำลังใจเสมอมาตลอดระยะเวลาการทำวิจัย

นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ 54 โดยเฉพาะน้องทิพ น้องฟาง น้องแพร์ น้องฝ้าย และน้องนิน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจในการทำสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



สุรีย์ ทรัพย์สง่า

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 ขอบเขตการวิจัย	3
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงาน.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	11
2.3 หลักการบริหารงานคุณภาพ.....	14
2.4 มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015	22
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	29

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	31
3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.1 การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	66
5.2 อภิปรายผล.....	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	76
ประวัติผู้เขียน.....	87

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านระดับการศึกษา	36
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านอายุงาน	36
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านตำแหน่งหน้าที่	37
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านระดับ P	37
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	38
ตารางที่ 6 แสดงการแปลผลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	40
ตารางที่ 7 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพด้านต่าง ๆ. 41	
ตารางที่ 8 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า	42
ตารางที่ 9 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความเป็นผู้นำ	42
ตารางที่ 10 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	43
ตารางที่ 11 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	44
ตารางที่ 12 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	45
ตารางที่ 13 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	46
ตารางที่ 14 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	46

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง จำแนกตามตำแหน่ง หน้าที่.....	56
ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน จำแนกตามตำแหน่ง หน้าที่.....	56
ตารางที่ 29 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อหลักการ บริหารงานคุณภาพ จำแนกตามระดับ P.....	57
ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร จำแนกตามระดับ P.....	58
ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันจำแนกตามระดับ P..	59
ตารางที่ 32 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรตาม หลักการบริหารงานคุณภาพ	68

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 พฤติกรรมที่แสดงออกระดับบุคคล	8
รูปภาพที่ 2 ระบบบริหารงานคุณภาพ	16
รูปภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	30



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์ และงานบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต และสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งองค์กรหลายแห่งได้มีการนำระบบต่าง ๆ มาใช้เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลที่ว่าเพื่อให้สินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับจากลูกค้ามากขึ้น ระบบบริหารคุณภาพจัดเป็นเครื่องมือแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการขององค์กรได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ระบบบริหารคุณภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ซึ่งในระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การประกันคุณภาพถือเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย จึงต้องมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการทำงานตามมาตรฐานสากล คำนึงถึงความสำคัญ และความจำเป็นอย่างยิ่งในเรื่องระบบประกันคุณภาพ จึงมีการนำระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญของผู้รับบริการมาใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการ และการประเมินผลการให้บริการ แล้วทำการวิเคราะห์ นำมาปรับปรุงระบบดำเนินงานของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดไป

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จัดเป็นเครื่องมือทางด้านคุณภาพแบบหนึ่ง ที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการขององค์กรได้ ดังนั้นการนำมาตรฐานบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์กับการดำเนินงานในองค์กรจึงมีแพร่หลายมากขึ้น สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในองค์กรการผลิต และองค์กรบริการ ซึ่งองค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้นั้นจะได้รับประโยชน์มากมาย คือคุณภาพของสินค้าและบริการขององค์กรจะมีความสม่ำเสมอ

ถูกต้องตรงความต้องการของลูกค้า มีการทำงานภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องในทุก ๆ ขั้นตอน อันส่งผลให้ต้นทุนในการทำงานน้อยลงตามไปด้วย นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากรที่เป็นไประบบอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรเข้ามามีบทบาทและหน้าที่ในการทำงานได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น รวมถึงมีการประสานงานที่ดีในองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้การค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและข้อบกพร่องในการทำงานสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว จนสามารถแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยแก่นิสิต อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอก จึงได้ตระหนักเห็นความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ได้มีนโยบายให้มีการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ขึ้น และได้ดำเนินการขอการรับรองมาตรฐานดังกล่าว โดยได้ผ่านการรับรองคุณภาพจาก บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563 แต่ในการจัดทำและดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 นั้น จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ภายหลังจากนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งเรื่องดังกล่าวจะมีผลต่อความสำเร็จของสำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อให้บรรลุนโยบายคุณภาพของสำนักงานวิทยทรัพยากร ที่ว่า “เข้มแข็งภายใน ถูกใจลูกค้า เป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” อย่างต่อเนื่องต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

การนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังจากนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานตามหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP)

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงความท้าทายในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.5.2 ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน

1.5.3 นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงระบบการทำงานและระบบบริหารในองค์กร เพื่อให้การดำเนินการของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ต่อไป

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรตามหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles - QMP) ได้แก่

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer-Focused Organization)
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)
4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)
5. การบริหารที่เป็นระบบ (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

Relationships)

โดยมีการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมด้วย ได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน

1.6.2 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย

บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 83 คน

1.6.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 โดยแบ่งระยะเวลาการศึกษออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. ช่วงเวลาในการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามและวิธีการสัมภาษณ์
3. ช่วงเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา
4. ช่วงเวลาในการนำเสนอผลการศึกษา และดำเนินการทำการศึกษาระดับสมบูรณ์

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าจะสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ ในการทำงาน

คุณภาพ (Quality) หมายถึง มาตรฐานที่ลูกค้ายอมรับ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

มาตรฐาน (Standard) หมายถึง สิ่งที่ดีเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดต้องมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีความสม่ำเสมอคงเส้นคงวา และที่สำคัญคือ สร้างเป็นแบบอย่างเดียวกัน สามารถควบคุมให้เป็นไปตามเกณฑ์ได้

ISO 9001 หมายถึง ระบบคุณภาพ รูปแบบการประกันคุณภาพในการออกแบบพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ

นโยบายคุณภาพ หมายถึง ความมุ่งมั่นและแนวทางในการดำเนินการทางด้านคุณภาพ ทั้งหมดขององค์กรที่ได้แถลงไว้อย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูง

การบริหารงานคุณภาพ หมายถึง รูปแบบการบริหารงานที่แสดงให้เห็นถึงนโยบายคุณภาพ และการนำไปใช้ปฏิบัติ

ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีการ กระบวนการ และทรัพยากรสำหรับการนำการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ

การประกันคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมทั้งหมดตามระบบและแผนที่วางไว้ ให้ได้มาซึ่งความเชื่อมั่นว่าบริการนั้นเป็นไปตามคุณภาพที่ต้องการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความแตกต่างกัน

ข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดที่เน้นลูกค้า ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การทำงานอย่างเป็นกระบวนการ การบริหารงานอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง รวมถึงความสัมพันธ์ของผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

การเน้นลูกค้า หมายถึง องค์กรต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด

ความเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้นำต้องมีเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ต้องทำให้สภาพบรรยากาศในองค์กรเป็นแบบบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ในการบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์กร

การมีส่วนร่วมของบุคลากร หมายถึง พนักงานทุกระดับถือว่าสำคัญ และมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อเกิดประโยชน์แก่องค์กร

การทำงานอย่างเป็นกระบวนการ หมายถึง การบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการเพื่อให้เกิดผลที่น่าพอใจ

การบริหารงานอย่างเป็นระบบ หมายถึง การระบุ การเข้าใจ การจัดการกระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันเป็นระบบเพื่อทำให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นจากความพยายามอย่างต่อเนื่อง ค่อยเป็นค่อยไป ในการปรับปรุงจากมาตรฐานเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง หมายถึง การตัดสินใจทุกอย่างตามความจริง โดยใช้บันทึกคุณภาพ เพื่อเป็นบันทึกข้อมูล รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ตามความเป็นจริงโดยไม่อ้างอิงกับความคิดเห็นส่วนบุคคล

ความสัมพันธ์ของผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน หมายถึง องค์กรต้องทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบโดยทำการประเมินและควบคุมคุณภาพของผู้ส่งมอบให้มีคุณภาพทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยองค์กรต้องคัดสรรผู้ส่งมอบที่ดีให้กับองค์กร และองค์กรควรมีการตรวจสอบและประเมินผู้ส่งมอบเป็นระยะเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ดีให้กับลูกค้า



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
3. หลักการบริหารงานคุณภาพ
4. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงาน

2.1.1 พฤติกรรม

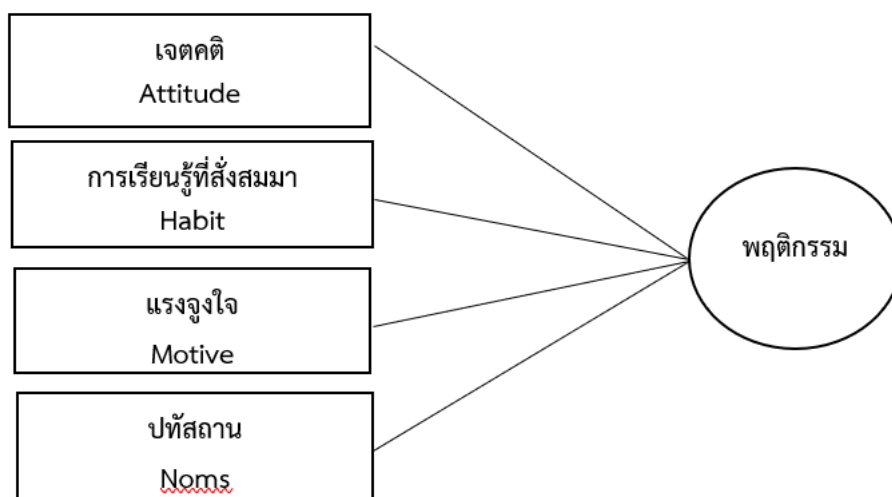
เดโซ สวานานนท์ (2519 : 4) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่ร่างกายแสดงออกมาทางกล้ามเนื้อ สมอง อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิดทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ซึ่งขึ้นอยู่กับ การตอบสนองของสิ่งเร้า

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 10) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้ หรือไม่ได้ เช่น การทำงานของหัวใจ การทำงานของกล้ามเนื้อ การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ เป็นต้น

อรุณ รักธรรม (2524 : 12) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การปฏิบัติซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งแสดงต่อบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลอื่นในการที่ถูกต้องหรือผิดไปจากขนบธรรมเนียมหรือมารยาทของสังคม หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ พฤติกรรม หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นโดยการกระทำที่มีการประสานสัมพันธ์ระหว่างระบบร่างกายกับเครื่องกระตุ้น

ภิรมยา อินทรกำแหง (2536) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ พฤติกรรมต่าง ๆ ของคน โดยส่วนตัวเมื่ออยู่ในสังคมต่างก่อรูปขึ้นโดยมีสาเหตุที่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดจากภายในตัวบุคคลเอง และจากปัจจัยภายนอกที่เป็นตัวชี้มาจากสังคม ซึ่งจะเห็นว่าพฤติกรรมของบุคคลเมื่อมาอยู่ในสังคม บุคคลต่างก็มีการแสดงออกทางกาย วาจา ใจ แตกต่างกันไป เหล่านี้เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป (Individual Difference) พฤติกรรมที่แสดงออกแบ่งออกเป็น 2 ระดับดังนี้

1. พฤติกรรมที่แสดงออกระดับบุคคล/ปัจเจกบุคคล นักจิตวิทยา ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรม (Behavior) เกิดขึ้นจากแผนภาพ ดังนี้



รูปภาพที่ 1 พฤติกรรมที่แสดงออกระดับบุคคล

นั่นคือ พฤติกรรมที่แสดงทางกายแต่ละคนขึ้นกับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หรือการมีปฏิกริยาร่วมกันระหว่าง 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบภายใน

1. ทักษะ (Attitude) หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เรียกว่าเป้า (Target) อันมีผลต่อการแสดงออกหรือการกระทำต่อสิ่งนั้นด้วย
2. การเรียนรู้สิ่งที่สั่งสมไว้ (Habit) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะที่บุคคลได้รับหรือเกิดขึ้นจากประสบการณ์อันเป็นผลจากการเรียนรู้ (Learning) และพัฒนาการ (Development) หรือวุฒิภาวะ (Maturation)

3. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง พลังผลักดันกำหนดทิศทางของพฤติกรรมให้ไปสู่เป้าหมาย

องค์ประกอบภายนอก

1. ปทัสถาน (Norm) หมายถึง เกณฑ์ของกลุ่มที่กำหนดขึ้นสำหรับให้ถือปฏิบัติตาม ได้แก่ กฎ ระเบียบ ขนบธรรมเนียม ขององค์กรที่บุคลากรทุกคนยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตนเอง

2. พฤติกรรมที่แสดงออกระดับสังคม

เมื่อมนุษย์มีการรวมตัวกันหรือเมื่อมนุษย์จำเป็นต้องเข้ากลุ่ม เช่น กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มเพื่อนร่วมงานในสังคม ซึ่งเรียกง่าย ๆ มีสังคม ในการมีสังคมของมนุษย์จำเป็นต้องกำหนดกลไกทางสถาบัน

สังคม (Institutional Mechanism) ขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ กลไกที่ว่ามี ได้แก่ ขนบธรรมเนียม ประเพณี กฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการจัดระเบียบทางสังคม (Social Organization) เพื่อให้เกิดการควบคุมสังคม (Social Control) ภายใต้ปทัสถานเดียวกันจนกระทั่งเป็นความนิยมที่ทุกคนต้องทำตามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางพฤติกรรมของบุคคล

คุณลักษณะที่แตกต่างกันของคนแต่ละคนย่อมเป็นเหตุแห่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเสมอ การพิจารณาถึงปัจจัยที่กำหนดความแตกต่างทั้งหลายจะเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการคัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ กัน (เน่งน้อย พงษ์สามารถ, 2519 : 40-44)

พฤติกรรมของบุคคลย่อมมีสาเหตุมากระตุนก่อนเสมอ เราอาจค้นหาสาเหตุพฤติกรรมของมนุษย์ และจัดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยตัวบุคคล (Individual Variables) หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเอกลักษณ์นั้นจะแสดงออกถึงการกระทำบางอย่างหรือเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเฉพาะ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนไม่เหมือนกันในเรื่องเดียวกัน ปัจจัยต่าง ๆ อาจแยกพิจารณาได้ดังนี้คือ

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

ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นสาเหตุภายในที่กระตุ้น หรือผลักดันให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ถ้าหากมนุษย์เป็นอิสระในการแสดงออกอย่างเต็มที่แล้วปัจจัยทั้งหลายดังกล่าวจะเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น แต่ในฐานะที่มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันและสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้มนุษย์ไม่กล้าแสดงออกตามใจตนทุกอย่าง ทั้งนี้เพราะยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกบางอย่าง เป็นเครื่องกำหนดความต้องการไว้

2. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (Situation Variables) หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกจากตัวบุคคลที่จะมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล เงื่อนไขบางอย่างอาจเป็นที่รับรู้ของเจ้าของพฤติกรรมเงื่อนไขบางประเภท อาจอยู่นอกเหนือการรับรู้และ

นอกเหนือจากความสามารถที่จะควบคุมของเจ้าของพฤติกรรมนั้น ปัจจัยนอกตัวบุคคลเหล่านี้เองอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเภท

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Physical and Job Variables) ลักษณะการทำงานและสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยแรกที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมนุษย์ ในโลกของธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่วไปจะพบว่า บ่อยครั้งที่ความสวยงาม โอโถง ของสถานที่ทำงานเป็นเครื่องจูงใจคนบางประเภทได้ แต่ก็มีคนบางประเภทที่ไม่ได้คำนึงถึง แต่จะคำนึงถึงลักษณะงานในการตัดสินใจเข้าทำงานมากกว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องในลักษณะนี้พอจะแยกได้ดังนี้

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

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การและสังคม (Organizational and Social Variables) สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่อยู่ไกลกับสภาพการทำงานแต่ก็มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน 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 ลักษณะองค์การ สภาพแวดล้อมในสังคม การคัดเลือกบุคคลโดยพิจารณาถึงสัดส่วนของปัจจัยทั้งหมดนี้ จึงขึ้นอยู่กับรายละเอียดของการวิเคราะห์งานและกำหนดลักษณะที่แน่ชัดของงาน ตลอดจนลักษณะของบุคคลที่จะเข้ารับงานนั้น ประกอบกับนโยบายหลักขององค์การ

2.1.2 พฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานเป็นการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมีแก่องค์กร นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในองค์กรอีก

ทั้งพฤติกรรมเหล่านั้นยังช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อม จิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจเพื่อองค์กร

การปฏิบัติและความรู้สึกของบุคคลในการปฏิบัติกิจกรรมด้านต่าง ๆ นั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน เป็นการดึงดูความสามารถและความท้าทายที่มีอยู่ในตัวบุคคลในรูปของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีผู้ศึกษาได้รวบรวมความหมายไว้ดังนี้

Baruch (1968) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อโต้ตอบในการทำงาน ซึ่งสังเกตได้เหมือนกัน ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือการตอบสนองจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอก ร่างกายก็ตาม พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกนี้ อาจเป็นทั้งในด้านจิตใจ (Psychological Withdrawal) คือ การนั่งเฉย ๆ โดยละเว้นการทำงานหรือแสดงออกจากการกระทำ (Physical Withdrawal) คือ ลาหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล ทำงานช้าลง และพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกใน ส่วนดี เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ และทำงานให้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย

Lopez (1968) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมการทำงานเป็นการกระทำหรือ สิ่งที่แสดงออกและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น ความรู้สึก ความคิด เจตคติเพื่อ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าในขณะปฏิบัติงาน การแสดงออกทั้งภายในและภายนอกนี้สามารถวัดได้

Albanese (1981) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ การกระทำของคนงานที่สามารถส่งผล ต่อความสำเร็จ ต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้นยังรวมถึงการแสดงออกในสังคม หรือ สภาพแวดล้อมในระหว่างการทำงาน เช่น การเข้าร่วมสัมมนาหรือการเรียนรู้

วรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ (2548) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์ และการประสานงานการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อการดำเนินภารกิจต่าง ๆ นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมมาและจากการศึกษาผ่านเอกสารที่ได้ศึกษามานั้น ผู้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรและความรู้สึกของพนักงานเพื่อตอบสนองต่อการรับรู้ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ โดยการ ประพฤติปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ของบุคคลที่ได้กระทำจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในองค์กร โดยตรง ซึ่งการแสดงออกของพนักงานในระหว่างการทำงานอาจส่งผลดีหรือผลเสียต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น โดยบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หรือวางเอาไว้

ประสิทธิผล หมายถึง ขอบเขตการจัดการที่สามารถทำให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้ในการดำเนินงานนั้น

ประสิทธิผลการบริหาร จะมีได้ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานแต่ละอย่างในระยะเวลาหนึ่ง

วีระพล สุวรรณรัตน์ (2526 : 84) ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่าเป็นการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริง (actual results) กับผลที่คาดว่าจะได้รับ

พิทยา บวรวัฒนา (2530 : 68) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง เรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการทำงาน เพื่อบรรลุตามเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้ หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2533 : 118) กล่าวว่า ประสิทธิผลเป็นสภาพการดำเนินงานที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์

วิโรจน์ พุ่มแสงทอง (2536 : 10) ประสิทธิผล (effectiveness) เป็นการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของโครงการหรือ ไม่บรรลุอย่างไร และได้ผลอะไรบ้าง

อนันต์ เกตุวงศ์ (2534 : 296) กล่าวถึงประสิทธิผลของการบริหาร (managerial effectiveness) ขอบเขตของประสิทธิผล (effectiveness area) มาตรฐานของประสิทธิผล (managerial effectiveness) วัตถุประสงค์มีความสำคัญยิ่ง ในเรื่องการกำหนดลักษณะต่าง ๆ ต้องเริ่มต้นด้วยวัตถุประสงค์ก่อนแล้วจึงสามารถกำหนดลักษณะอื่นต่อกันไป เมื่อทราบความหมายและความสำคัญของวัตถุประสงค์แล้วจะได้กล่าวถึงประสิทธิผลการบริหาร ต่อไปนี้

ประสิทธิผลการบริหาร ระบบ Management by Objective หรือ MBO เป็นระบบการบริหารที่มีลักษณะคล้ายคลึงและแตกต่างกับระบบอื่น ๆ ความแตกต่างที่สำคัญก็คือ MBO ให้ความสำคัญกับประสิทธิผลการบริหารเป็นอันดับแรก และ W.T. Reddin ได้นิยามประสิทธิผลไว้ดังนี้ ประสิทธิผล หมายถึง ขอบเขตที่ผู้จัดการสามารถทำงานให้ได้ผลก่อนที่จะกล่าวถึง MBO โดยตรง จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจกับประสิทธิผลการบริหารความเข้าใจความหมายของ ประสิทธิผลปรากฏ และประสิทธิผลส่วนตัวเสียก่อน ประสิทธิผลที่ปรากฏนักบริหารบางคนหรือหัวหน้าบางคนอาจพิจารณาความสามารถของลูกน้องโดยดูจากความสามารถในการติดต่อประชาสัมพันธ์ สามารถติดต่อได้รวดเร็ว ร่างหนังสือได้ถูกต้องรวดเร็วสามารถโต้ตอบทันทีทันใด มาทำงานตรงเวลาและกลับตามเวลาเลิกงาน เป็นต้น โดยไม่ได้พิจารณาต่อไปว่าเขาทำงานได้ผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งในบางครั้งบางกรณีและบางคนที่มีความประพฤติและความสามารถดังกล่าว อาจทำงานไม่ได้ (อนันต์ เกตุวงศ์, 2534 : 297)

ประสิทธิภาพการบริหาร หรือการจัดการมิได้เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิ วิทยุฒิและลักษณะต่าง ๆ ของการเป็นผู้นำแต่อย่างใด แต่มีส่วนสัมพันธ์กับผลงาน หรือผลผลิตที่นักบริหารได้กระทำใน สถานการณ์หนึ่ง โดยใช้วิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อให้ได้งานมากขึ้นเรื่อย ๆ หรือให้ได้ผลงาน มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ผู้มีความรู้เฉพาะด้านทั้งหลายคิดว่าคนเป็นธนาคารแห่งความรู้เขาได้รับ เงินเดือนเพราะเขามีความรู้ มิใช่เพราะเขาทำงานได้ผลดีความคิดนี้เป็นเครื่องกำหนดช่องว่างระหว่าง เขากับองค์กร ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และระหว่างมหาวิทยาลัยกับสังคม เพราะตาม แนวความคิดของประสิทธิภาพการบริหารนี้ ผู้ที่ได้ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างจากองค์กรมากหรือน้อย จะต้องพิจารณาจากผลงานที่เขาทำ มิใช่ดูจากบุคลิกลักษณะ คุณสมบัติ และความรู้เฉพาะตัวของผู้นั้น คนมีความรู้สูงมากอาจทำงานไม่ได้ผลหรือได้ผลน้อยกว่าคนที่ไม่ได้มีปริญญาติดตัวก็ได้ (อนันต์ เกตุวงศ์, 2534 : 297)

ดังนั้น จะเห็นว่าประสิทธิภาพทางการบริหารจะมีได้ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานแต่ละอย่าง ในระยะช่วงระยะเวลาหนึ่ง ก่อนที่นักบริหารจะดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ W.T. Reddin ได้กำหนดหลักการให้นักบริหารเตรียมตัว ดังนี้

1. นักบริหารต้องเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นและ รู้ถึงความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาด้วย
2. นักบริหารต้องเข้าใจบทบาทของเขาว่าจะทำอย่างไร และผู้บังคับบัญชาต้องการให้เขาทำอย่างไร
3. นักบริหารต้องกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนเพื่อจะกระทำให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด
4. ถ้ามีอุปสรรคและปัญหาใด ๆ ในการทำงาน นักบริหารจะต้องขอให้ผู้บังคับบัญชาช่วยหากตนเองไม่อาจฟันฝ่าอุปสรรคด้วยตนเองโดยลำพังได้ ไม่ควรปล่อยให้งานชะงักหรือเก็บงานไว้
5. นักบริหารต้องเตรียมตัวเตรียมใจให้พร้อม เพื่อทำงานนั้นให้สำเร็จ การต่อสู้ใด ๆ ก็ตาม หากมิได้เตรียมใจให้พร้อมมักจะพบกับความพ่ายแพ้เสมอเหมือนนักมวยที่ใจไม่สู้ยอมยกที่จะเอาชนะคู่ต่อสู้ได้
6. นักบริหารจะต้องติดตามผลเป็นระยะ หรืออาจมีการวัดประสิทธิผลหรือตรวจสอบความคืบหน้าของงานเสมอ โดยอาศัยวัตถุประสงค์เป็นเครื่องพิจารณา
7. นักบริหารจะต้องรับผิดชอบต่อการกระทำทุกอย่าง ซึ่งได้กระทำในทางปฏิบัติถ้าขาดหลักการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจทำให้ประสิทธิผลลดลงได้ (อนันต์ เกตุวงศ์, 2534 : 298)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง การพิจารณาความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการ เป็นการตอบคำถามว่า ผลลัพธ์ของ โครงการที่ปรากฏบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงไร ประสิทธิผล เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้หลักเหตุผลทางเทคนิควิชาการ (Technical rationality) การประเมินผล ประสิทธิภาพไม่ได้สนใจว่าโครงการดำเนินไปตามกระบวนการที่วางแผนไว้หรือไม่ แต่มุ่งที่การวัดผลลัพธ์ซึ่งปรากฏในสภาพแวดล้อมเมื่อโครงการเสร็จสิ้นเป็นสำคัญ

2.3 หลักการบริหารงานคุณภาพ

2.3.1 คำนียามของระบบบริหารคุณภาพ

อนุศักดิ์ ฉืนไพศาล (2558) กล่าวว่ารากฐานที่สำคัญขององค์กรคุณภาพ คือแนวความคิดของลูกค้าและผู้จำหน่ายสินค้าที่ต้องทำงานร่วมกันมีผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยระบบบริหารคุณภาพมีคำจำกัดความ คือ ชุดของกิจกรรมที่กำกับและควบคุมองค์กรเพื่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยสิ่งสำคัญในระบบบริหารคุณภาพ คือ การกำหนดกระบวนการทั้งหลายที่ส่งผลต่อการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมากกว่าการป้องกันข้อบกพร่องในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ การบริการหลังการผลิตหรือหลังการขาย และ โดยส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง การพัฒนาในการจัดการที่ดี รวมถึงการผลิตและการจัดการที่ดี

ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง (2552) ได้กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ในบริษัทที่มีความสัมพันธ์กัน และมีการจัดโครงสร้างของการดำเนินการเป็นรูปแบบชัดเจนสามารถติดตามประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบบริหารงานคุณภาพ คือ กิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กันภายในองค์กร เพื่อควบคุมให้องค์กรเกิดการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสิ่งสำคัญในระบบบริหารงานคุณภาพ คือ การกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการ

2.3.2 ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ

อนุศักดิ์ ฉืนไพศาล (2558) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ มีดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ของขอบเขตโครงการ ระบบจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์ขององค์กร ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ซึ่งเริ่มจากระบุความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

2. ความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการระบบบริหารคุณภาพต้องแน่ใจว่า ลูกค้าจะสามารถพบกับความต้องการนั้นได้และสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้า หากลูกค้าพึงพอใจองค์กรก็จะบรรลุผลสำเร็จ สินค้าดีตลาด และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

3. ผลลัพธ์ที่เสมอต้นเสมอปลาย การนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ จะช่วยให้การผลิตมีความเสมอต้นเสมอปลายในหลายกิจกรรม และช่วยปรับปรุงการใช้ทรัพยากร และการใช้เวลาด้วย

4. การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี และการปรับปรุงกระบวนการ โดยข้อบังคับของคุณภาพ การพัฒนากระบวนการที่ใช้ในการรักษาความมั่นคง และลดภาระค่าใช้จ่ายเพื่อให้มั่นใจว่าการผลิตที่อยู่ในระบบการผลิต ผลลัพธ์ และกระบวนการได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น การผลิตโดยใช้ซอฟต์แวร์ใหม่

5. การเพิ่มในการผลิต ปรับปรุงการผลิตเพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยใช้เทคนิคการประเมินอย่างเหมาะสม การฝึกอบรมให้กับพนักงาน การควบคุมกระบวนการอย่างเข้มงวด เป็นการมุ่งเน้นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดความผิดพลาดในการผลิตน้อยลง

6. งานทำซ้ำน้อยลง คุณภาพของผลลัพธ์จะถูกต้องอย่างต่อเนื่อง เกิดการแก้ไขอย่างทันทีเมื่อพบข้อบกพร่อง ทำให้การทำงานซ้ำเนื่องจากการเรียกร้อง การประกันลดลง และยังช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าเพิ่มขึ้น

7. การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด จากประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพในข้ออื่น ๆ รวมถึงการจัดการความเสี่ยง ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และการระบุเป้าหมายในการพัฒนาทั้งหมดนี้ จะช่วยให้เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ชื่อเสียง และขีดความสามารถในการตอบสนองโอกาสของอุตสาหกรรม

8. ปรับปรุงการสื่อสารภายใน ระบบบริหารคุณภาพมุ่งเน้นการจัดการในการทำงาน ซึ่งปัจจัยนี้จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า

9. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถส่งมอบสินค้าหรือผลลัพธ์ได้ตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

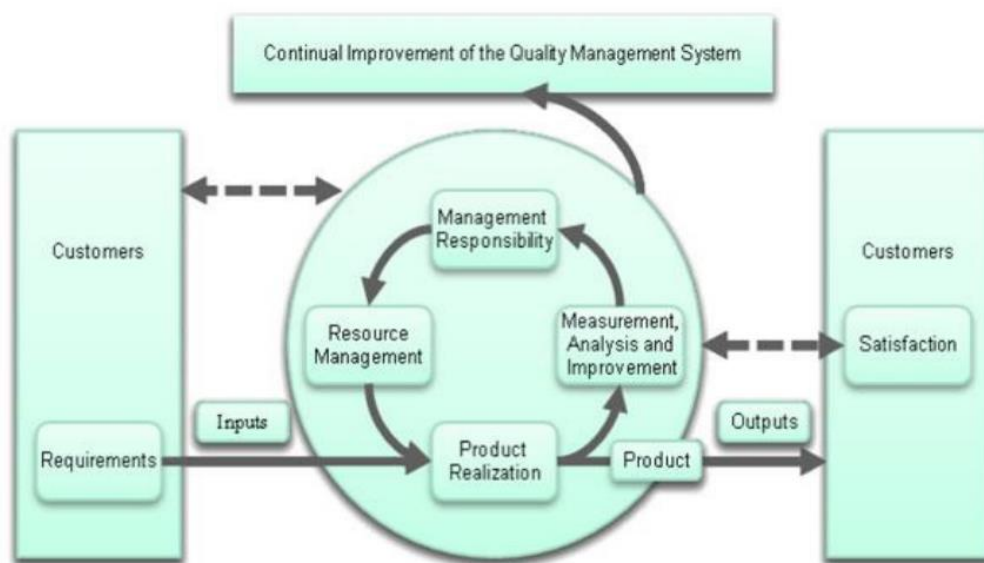
10. ตอบสนองความต้องการขององค์กร ซึ่งตอบสนองทั้งภายในและภายนอกองค์กร และทำให้มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับการใช้ที่มีประสิทธิภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ นอกจากนี้ระบบบริหารคุณภาพยังช่วยให้บรรลุผลสำเร็จของวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้วยการกำหนดระบบบริหารคุณภาพไว้ในนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร

ระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรเกี่ยวข้องกับคุณภาพของกระบวนการผลิตผลลัพธ์โดยระบบบริหารคุณภาพสามารถกำหนดให้เป็นโครงสร้างการจัดการ ความรับผิดชอบ ขั้นตอนกระบวนการและการจัดการทรัพยากรที่จะปฏิบัติตามหลักการและแนวทางดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร โดยมี 3 วัตถุประสงค์หลัก คือ การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการลดของเสีย ความสูญเปล่า

หลักการของระบบบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ ประกอบด้วย

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer-Focused Organization)
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)
4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)
5. การบริหารที่เป็นระบบ (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

Relationships)



รูปภาพที่ 2 ระบบบริหารงานคุณภาพ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer-Focused Organization)

องค์กรขึ้นอยู่กับลูกค้า ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตและควรตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวมถึงความมุ่งมั่นที่จะเกินคาดหวังของลูกค้า

ผลประโยชน์ที่สำคัญ คือ

1. รายได้เพิ่มขึ้นและได้โอกาสการตอบสนองส่วนแบ่งทางการตลาดที่รวดเร็ว

2. ประสิทธิภาพในการใช้งานของทรัพยากรของเพิ่มมากขึ้นองค์กร ส่งผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

3. ความจงรักภักดีของลูกค้า นำไปสู่การซื้อซ้ำ

แนวทางการปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า มีดังต่อไปนี้

1. ค้นคว้าและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและความคาดหวัง

2. มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ของบริษัทที่เชื่อมโยงกับความต้องการของลูกค้าและความคาดหวัง

3. การสื่อสารความต้องการของลูกค้าและความคาดหวังทั่วทั้งบริษัท

4. วัดความพึงพอใจของลูกค้าและการแสดงผล

5. ระบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

6. มั่นใจวิธีการที่สมดุลระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและบุคคลอื่น ๆ ที่สนใจ เช่น เจ้าของพนักงานผู้ส่งมอบ สังคมและชุมชน

2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)

วัตถุประสงค์ของการสร้างผู้นำ คือ สร้างความสามัคคีและเป็นไปตามทิศทางขององค์กรผู้นำของบริษัทควรจะสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมภายในที่คนสามารถมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ผลประโยชน์ที่สำคัญ คือ

1. บุคลากรจะเข้าใจและจะมีแรงจูงใจที่มีต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. กิจกรรมและดำเนินการได้รับการประเมิน

3. ความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างระดับขององค์กรจะลดลง

แนวทางการปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่บริหารด้วยความเป็นผู้นำมี ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาจากความต้องการของผู้ที่สนใจรวมถึงลูกค้า เจ้าของ พนักงาน ผู้ส่งมอบ นักการเงิน และสังคมชุมชน

2. จัดตั้งวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในอนาคตขององค์กร

3. การตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย

4. การสร้างและแบ่งปันคุณค่าร่วมกันอย่างยั่งยืน ความเป็นธรรมและเป็นแบบอย่างทางจริยธรรมในทุกกระดับขององค์กร

5. สร้างความไว้วางใจและการขจัดความกลัว

6. จัดสรรทรัพยากรตามความต้องการของบุคลากร การฝึกอบรมที่จำเป็น และเสรีภาพที่จะกระทำด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบ

7. สร้างแรงบันดาลใจให้กำลังใจและตระหนักถึงผลงานของบุคลากร

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

ความร่วมมือของบุคลากร คือความสำเร็จขององค์กร เพราะบุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด สำหรับบุคลากรต้องมีความเอาใจใส่ในงานที่ตนได้รับมอบหมายไว้และต้องทำเต็มความสามารถ มีความสามัคคีในหมู่คณะ

ผลประโยชน์ที่สำคัญคือ

1. เกิดแรงจูงใจ ความมุ่งมั่นและบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
2. เกิดนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป
3. บุคลากรมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานของตนเอง
4. บุคลากรกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรเข้าใจความสำคัญของการมีส่วนร่วมและบทบาทของตนเองในองค์กร
2. บุคลากรระบุข้อจำกัด เพื่อประสิทธิภาพของตนเอง
3. บุคลากรยอมรับปัญหาของตนเองและความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา
4. บุคลากรประเมินประสิทธิภาพของพวกเขาเกี่ยวกับเป้าหมายส่วนบุคคลและวัตถุประสงค์
5. บุคลากรกระตือรือร้นแสวงหาโอกาสที่จะเพิ่มความสามารถในการให้ความรู้และประสบการณ์
6. บุคลากรแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ได้อย่างอิสระ
7. บุคลากรเปิดเผยการอภิปรายปัญหาและปัญหา

4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)

การนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยหลักการของ Process Approach นี้เน้นให้มองงาน กระบวนการ กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผลิตภัณฑ์ หรือเป็นกระบวนการสนับสนุนกระบวนการ กิจกรรมต่าง ๆ นี้ให้มองในรูปของกระบวนการ Process ที่แต่ละ Process จะมีทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) และปัจจัยนำออก หรือผล (Output)

ผลประโยชน์ที่สำคัญ คือ

1. ลดค่าใช้จ่ายและวงจรการผลิตสั้นลงโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผล
2. ปรับปรุงให้สอดคล้องและสามารถคาดการณ์ได้
3. มุ่งเน้นและจัดลำดับความสำคัญโอกาสในการปรับปรุง

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการบริหารเชิงกระบวนการมี ดังต่อไปนี้

1. กำหนดกระบวนการบริหารงานขององค์กรให้เกิดผลตามเป้าหมาย
2. จัดตั้งรับผิดชอบที่ชัดเจนและความรับผิดชอบในการบริหารจัดการกิจการสำคัญ
3. การวิเคราะห์และการวัดความสามารถในการดำเนินงานหลัก ๆ
4. กำหนดจุดเชื่อมโยงของกิจการที่สำคัญ และจุดประสานระหว่างการทำงานขององค์กร
5. มุ่งเน้นไปที่ปัจจัย เช่น ทรัพยากร วิธีการ และวัสดุ ที่จะปรับปรุงกิจกรรมสำคัญขององค์กร
6. การประเมินผลกระทบความเสี่ยง และผลกระทบของกิจกรรมกับลูกค้า ผู้ส่งมอบและผู้สนใจ

5. การบริหารที่เป็นระบบ (System Approach to Management)

การกำหนดระบบความสัมพันธ์ของปัจจัยและกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำกระบวนการต่าง ๆ มาเชื่อมโยงกัน ก่อให้เกิดเป็นระบบ (System) โดยการเชื่อมโยงนี้ จะนำไปตามลำดับและการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ซึ่งกันและกัน นั่นก็คืออธิบายได้ว่า ปัจจัยนำออก ของกระบวนการหนึ่ง จะไปเป็นปัจจัยนำเข้า ของอีกกระบวนการหนึ่ง ก็จะไปเป็นปัจจัยนำเข้าที่ไม่ดีของกระบวนการถัดไปด้วย อันนั้นถ้าเชื่อมโยงต่อกันเป็นระบบ (System) แล้ว ก็จะเป็นระบบ (System) ที่ไม่ดีด้วย

ผลประโยชน์ที่สำคัญ คือ

1. บุคลากรและจัดตำแหน่งของกระบวนการที่ดีที่สุดจะบรรลุผลที่ต้องการ
2. ความสามารถในการมุ่งเน้นความพยายามในกระบวนการที่สำคัญ
3. ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้องประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการบริหารที่เป็นระบบมี ดังต่อไปนี้

1. ระบบโครงสร้างต้องบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร นำไปสู่เส้นทางที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด
2. ทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการของระบบ
3. วางโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจนให้เห็นระบบความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
4. ให้ความรู้ความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่จำเป็นสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งช่วยลดปัญหาและอุปสรรคที่ในการทำงานข้ามสายงาน
5. การเข้าใจความสามารถขององค์กรและการสร้างข้อจำกัดของทรัพยากรก่อนที่จะทำการกระทำ

6. การกำหนดเป้าหมายและ การกำหนดกิจกรรมที่เฉพาะเจาะจงกับระบบปฏิบัติ
7. พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการวัดและการประเมินผล

6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการที่เกิดวงจรบริหารงานระบบคุณภาพ PDCA คือ การวางแผนการดำเนินงาน การประเมินผลการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไข และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเรื่อย ๆ การปรับปรุงสมรรถนะ โดยรวมขององค์กรนี้ ควรถือเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร

ผลประโยชน์ที่สำคัญ คือ

1. เพิ่มสมรรถนะมากขึ้นโดยผ่านการปรับปรุงความสามารถขององค์กร
2. จัดวางตำแหน่งของกิจการที่จะปรับปรุง ทุกระดับตามความตั้งใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
3. มีความยืดหยุ่นในการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วเพื่อเพิ่มโอกาส

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการบริหารที่เป็นระบบมี ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรเลือกใช้วิธีที่สอดคล้องกับการปรับปรุงสมรรถนะ ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
2. การฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยป้อนเข้า และกระบวนการของการทำงานให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน
4. กำหนดนโยบายขององค์กรให้มีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง กำหนดแผนการประเมินผล และเกณฑ์การประเมินผลที่ชัดเจน
5. มีความตระหนักและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

7. การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)

การตัดสินใจที่ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพต่อการบริหารงานต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่ได้จากข้อมูลที่เป็นระบบ ครั่ง ต้องมีข้อมูล ข้อเท็จจริงสนับสนุน ซึ่งข้อมูลก็ได้จากการเก็บและนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ (Tools) ในการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยไม่นำความรู้สึกส่วนตัว (Feeling) ลางสังหรณ์ การคาดเดาอย่างไม่มีหลักการ ปราศจากข้อมูล หรือข้อเท็จจริงสนับสนุน เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

ผลประโยชน์ที่สำคัญ คือ

1. มีข้อมูลในการตัดสินใจ
2. สามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการตัดสินใจที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นโดยอ้างอิงจากบันทึกที่เป็นข้อเท็จจริง

3. สามารถเกิดความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้นเพื่อทบทวนความท้าทาย การเปลี่ยนแปลงและการตัดสินใจ

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริงมีดังต่อไปนี้

1. มีระบบการควบคุมและจัดเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. มีระบบสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ
3. มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้องและเชื่อถือได้
4. การตัดสินใจควรใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ ประสบการณ์และสัญชาตญาณ

8. ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

ผู้ส่งมอบหรือตัวแทนจำหน่าย มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง ดังนั้นการมีสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบจึงควรมีความเสมอภาคด้านผลประโยชน์ เพราะต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ถ้าองค์กรและผู้ส่งมอบมีความเข้าใจ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ย่อมส่งผลในเชิงสร้างสรรค์เพื่อ จะเกิดประโยชน์ร่วมกัน และช่วยเพิ่มในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

หลักการ Mutually Beneficial Supplier Relationships คล้ายกันกับหลักการ Win Win situation หมายถึง ในการมีปฏิสัมพันธ์กันในเรื่องใด ๆ ก็ตาม ทุกฝ่ายจะชนะหมด ไม่มีใครแพ้ แผลแล้ว คือได้รับผลประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย ถ้าเป็นสถานการณ์ด้านการค้า ก็คือ ได้รับประโยชน์กันทั้งสองฝ่ายทั้งองค์กรและผู้ขาย ส่งวัตถุดิบที่ตีมาให้ก็ต้องมีการดูแลใส่ใจ อาจมีการฝึกฝนอบรมให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

ผลประโยชน์ที่สำคัญคือ

1. สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กันทั้งสองฝ่าย
2. มีความยืดหยุ่นและความเร็วของการตอบสนองร่วมกันเพื่อตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
3. การเพิ่มประสิทธิภาพของต้นทุนและทรัพยากร

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันมีดังต่อไปนี้

1. สร้างความสัมพันธ์โดยคำนึงถึงความสมดุล ระหว่างผลประโยชน์ทั้งในระยะสั้น และในระยะยาว
2. ผลกำไรของความชำนาญและทรัพยากรกับพันธมิตร
3. คัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร

4. มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เปิดเผย และเป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย
5. การแบ่งปันข้อมูลและแผนการในอนาคต
6. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ร่วมกับบุคลากร หรือกระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
7. มีการส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายร่วมกันสร้างคุณค่าเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

2.4 มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015

ISO ย่อมาจากคำว่า The International Organization for Standardization ซึ่งเป็นองค์การมาตรฐานสากลระหว่างประเทศ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ องค์การนี้ทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานสากล (International standard) ต่าง ๆ เพื่อรับรองระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรในแต่ละประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก และยังให้ประเทศสมาชิกได้นำไปพัฒนาและสนับสนุนระบบการจัดการมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพสากล คือ Technical Committee ISO/TC 176: Quality Management and Quality Assurance โดยจะมีตัวแทนของแต่ละประเทศทำหน้าที่ร่วมรับผิดชอบในการจัดทำมาตรฐานสากลต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS) ซึ่งได้มีการเรียกกันว่าอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 โดยได้มีการถูกกำหนดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1987 (พ.ศ.2530) ประเทศไทยนั้นเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกขององค์กร ISO โดยมีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ. เป็นตัวแทนของประเทศไทย และรับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาในประเทศไทยเป็นครั้งแรก เมื่อปี ค.ศ.1991 (พ.ศ.2534)

คงศักดิ์ (2556 อ้างถึงใน พงษ์เฉลิม, 2559) กล่าวว่า ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ.1987 (พ.ศ.2530) และตามกฎหมายของ ISO จะต้องมีการปรับปรุงทุก ๆ 5 ปี (ถ้าทำได้) และได้มีการปรับปรุงดังนี้

ครั้งที่ 1 เมื่อปี ค.ศ. 1994 (ISO 9001: 1994)

ครั้งที่ 2 เมื่อปี ค.ศ. 2000 (ISO 9001: 2000)

ครั้งที่ 3 เมื่อปี ค.ศ. 2008 (ISO 9001: 2008)

ครั้งที่ 4 เมื่อปี ค.ศ. 2015 (ISO 9001: 2015)

โดยรายละเอียดของระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2015 นั้นมีการแบ่งหัวข้อออกเป็น 10 หัวข้อและเป็น 7 ข้อกำหนด ซึ่งมีการปรับปรุงเพิ่มเติมมาจาก ISO 9001 : 2008 ที่มีเพียง 8 หัวข้อและเป็นข้อกำหนด 5 หัวข้อ แต่ยังคงมีแนวความคิดตามระบบ ISO 9001 : 2008

ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบบริหารคุณภาพ จัดทำขึ้นโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) การปรับปรุง ISO

9001 : 2015 ถือว่าเป็นการยกระดับการบริหารจัดการครั้งใหญ่ และมีความท้าทายเป็นอย่างมากขององค์กรที่จะนำไปใช้ โดยมุ่งเน้นให้ทุกองค์กรนำพองค์กรไปสู่ความยั่งยืน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2562) โดยมีแนวคิดพื้นฐาน คือ

1. เจตจำนงขององค์กร (The concept of organization purpose) ที่ต้องการทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว ด้วยการดำเนินงานที่ต้องพิจารณาถึงสภาวะแวดล้อมภายนอกและต้องมีการวัดผลการดำเนินงานที่นอกเหนือจากด้านการเงิน (Financial performance) ด้วยมุมมอง 3 ด้าน (Triple bottom lines) คือ ด้านเศรษฐกิจ (Economic performance) ด้านสิ่งแวดล้อม (Ecological performance) ด้านสังคม (Social performance) นอกจากนี้้องค์กรยังต้องมีการสื่อสารผ่าน วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย และวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุง เพื่อทุกคนที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้

2. สภาวะแวดล้อมภายนอก (The concept of external environment) ข้อจำกัดในการดำเนินงานซึ่งทำให้องค์กรต้องปรับตัวตาม (Adapt) หรือต้องค้นหาแนวทางที่จะดำเนินการ (Shape) ให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมภายนอกเหล่านั้นเพื่อบรรลุผลตามความตั้งใจขององค์กร และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (The concept of interested parties) ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยหมายรวมถึงลูกค้า ผู้ลงทุน พนักงาน ผู้ส่งมอบ และสังคม ซึ่งองค์กรจะต้องเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง (Need and Expectation) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร เพื่อนำมาใช้กำหนดแนวทางดำเนินการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว ตลอดจนสามารถทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความผูกพัน (Engagement) ต่อองค์กร

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (2552 อ้างถึงในวรรณชนก ยอดลำไย, 2555) ได้กล่าวว่า มาตรฐาน ISO 9001 นี้ ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพที่ใช้กรณีองค์กรต้องการแสดงถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตามข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ และข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และยังมีมุ่งที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการประยุกต์ใช้ระบบที่มีประสิทธิผล รวมทั้งกระบวนการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และการทำให้ลูกค้าวางใจในความเป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ISO 9001 เป็นระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล มีแนวคิดสำคัญคือ การวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ เพื่อให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการต่าง ๆ มีการควบคุมและตรวจสอบตามขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรในองค์กรมีความรู้ มีทักษะในการปฏิบัติงาน และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดพร้อมมีแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ

จากความหมายของ ISO 9001 ดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ และการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักสำคัญอยู่บนพื้นฐานแนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สามารถใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท ซึ่งมีการระบุเป็นข้อกำหนดสำหรับการบริหารคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรดำเนินงานอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน

2.4.2 วัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2560) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีดังนี้

1. เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับ
2. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถสนองความต้องการของลูกค้าได้
3. เพื่อลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ
4. เพื่อให้มีระบบการบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ และเกิดประสิทธิภาพสูง
5. เพื่อให้สามารถควบคุมการดำเนินกระบวนการทำงานได้ครบวงจร
6. เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นและเป็นพื้นฐานนำไปสู่ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่เหมาะสม ตรวจสอบได้ บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานอย่างดี ดังนั้นการพัฒนาระบบการทำงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องยึดถือ มาตรฐาน ISO 9001 เป็นระบบบริหารจัดการคุณภาพงานหนึ่งที่นิยมแพร่หลายและได้รับการยอมรับเพื่อยืนยันคุณภาพขององค์กร เนื่องจากแนวคิดและวิธีการสำคัญของมาตรฐาน ISO 9001 มีการจัดวางและพัฒนาระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพที่จะสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสารต่าง ๆ อย่างชัดเจน จึงเป็นมาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรทั้งธุรกิจการผลิต บริการ หรือหน่วยงานราชการโดยไม่จำกัดขนาดขององค์กร การบริหารคุณภาพภายในองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจที่กำหนดไว้ สนับสนุนการพัฒนาการทำงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ สม่่าเสมอและต่อเนื่อง เพิ่มความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพของสินค้าและบริการ ช่วยลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น และเป็นการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2.4.3 ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2560) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 เกิดการยอมรับในคุณภาพเนื่องจาก ISO 9001 เป็นการประกันว่าในกระบวนการดำเนินการทุกขั้นตอนมีการดำเนินการอย่างถูกต้อง มีระบบ ขั้นตอนและแสดงว่าสินค้าหรือบริการในขั้นสุดท้ายมีคุณภาพ

1.2 เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร ที่ได้รับการรับรองคุณภาพ จะได้รับการยอมรับว่ามีมาตรฐานสูง จึงเกิดการยอมรับในสินค้าหรือบริการได้ง่าย

1.3 ต้นทุนการดำเนินการต่ำลง เนื่องจากองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้ามีการดำเนินการตามมาตรฐานแล้วจะช่วยลดความสูญเสีย ความผิดพลาดหรือผิดขั้นตอน หรือการตัดสินใจ เนื่องจากมีระบบมีเอกสารควบคุมให้ปฏิบัติตามขั้นตอน ถึงแม้ระยะแรกจะมีค่าใช้จ่ายสูงในการปรับปรุงการดำเนินการ แต่เป็นการลงทุนเพื่อให้เกิดความประหยัดในระยะยาว

1.4 กระบวนการบริหารงานมีระบบ และสามารถตรวจสอบได้

2. ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.1 ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นเนื่องจากการทำงานมีระบบ ชัดเจน มีคู่มือปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทันทีอย่างมีประสิทธิภาพหรือตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

2.2 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงานด้านคุณภาพมากขึ้น เนื่องจากจะต้องมีการดำเนินการตามระบบและขั้นตอนที่กำหนดไว้

2.3 การทำงานเป็นระบบมากขึ้น เป็นผลโดยตรงตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO 9001 ที่จะต้องปฏิบัติงานที่เป็นระบบในทุกกระบวนการที่เข้าสู่ระบบ ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดระยะเวลาการทำงาน แต่เพิ่มความถูกต้อง ถูกระเบียบ ครบถ้วน และทันเวลารวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

2.4 ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ ที่เป็นผลจากการดำเนินการที่เป็นระบบมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน จะทำให้เกิดการพฤติกรรมอันนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงาน

2.5 ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น สำหรับการดำเนินงานโดยปกติมักมีการดำเนินการไปตามลักษณะเฉพาะหน้าที่ แต่เมื่อผ่านการรับรองคุณภาพแล้วจะต้องดำเนินการไปตามกระบวนการที่กำหนด ทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของตนเองก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3. ประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

- 3.1 มีความมั่นใจในสินค้าและบริการขององค์กรมากขึ้น เนื่องจากเมื่อได้
รับการรับรอง ISO 9001 แล้ว ลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ
- 3.2 สามารถอ้างอิงจากองค์กรที่รับประกันคุณภาพได้ ทำให้เกิดการยอมรับ
ในสินค้าและบริการมากขึ้น
- 3.3 ลูกค้าหรือผู้รับบริการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็นต้อง
ตรวจสอบว่าสินค้าหรือบริการได้รับมาตรฐานหรือไม่ เนื่องจากเมื่อได้รับการรับประกันคุณภาพย่อม
ถือได้ว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับที่มั่นใจได้

2.4.4 ข้อกำหนดมาตรฐานของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ISO 9001: 2015 ระบบบริหารงาน
คุณภาพ (Quality Management System: QMS) เป็นมาตรฐานที่มีการปรับปรุงข้อกำหนดใหม่ที่จะ
ช่วยในการปรับปรุงสมรรถนะในภาพรวมขององค์กร และเป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับการพัฒนาอย่าง
ยั่งยืน ช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการผลิตสินค้า และให้บริการตรงตามความต้องการของ
ลูกค้าและข้อกำหนดกฎหมาย/ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กร และ
จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการความท้าทายต่าง ๆ รวมถึงความต้องการและความคาดหวัง
ในอนาคต ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2560) ได้กำหนดข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO
9001 ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การเกริ่นนำ ซึ่งจะอธิบายถึงกฎกติกาในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ใน
องค์กรรวมถึงการละเว้นข้อกำหนดที่ไม่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งนี้ยังอ้างอิงนิยามและความหมายของ
คำศัพท์ตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 ให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ข้อกำหนดในส่วนนี้ได้แก่

- 1) ขอบเขต (Scope)
- 2) มาตรฐานอ้างอิง (Normative Reference)
- 3) คำศัพท์และนิยาม (Terms and Definitions)

2. ข้อกำหนดที่ถูกระบุขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติรักษาและคงไว้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเมื่อ
องค์กรได้นำระบบมาตรฐาน ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรแล้วองค์กรสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตาม
ข้อกำหนดเพื่อรักษาไว้ซึ่ง "คุณภาพ" ของกระบวนการการบริหารงานคุณภาพเพื่อสามารถตอบสนอง

ต่อความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการ
ข้อกำหนดในส่วนนี้ได้แก่

- 1) ด้านบริบทองค์กร (Context of the organization)
- 2) ด้านการเป็นผู้นำ (Leadership)
- 3) ด้านการวางแผน (Planning)
- 4) ด้านการสนับสนุน (Support)
- 5) ด้านการปฏิบัติงาน (Operation)
- 6) ด้านการวิเคราะห์และประเมินผล (Performance evaluation)
- 7) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Improvement)

จากข้อกำหนดมาตรฐานของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ดังกล่าว ผู้ศึกษา
สรุปได้ว่ามาตรฐานนี้ หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของ
องค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็น
พื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ต่อไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายพิน มาสาลี (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
องค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ผลการศึกษา
พบว่า พนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับช่วงอายุ อายุงาน
และระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พฤติกรรมกา
รทำงาน ด้านการลาออกของพนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยเฉพาะพนักงานเพศชายมีพฤติกรรมด้านการ
ลาออกมากกว่าพนักงานหญิง

ณัฐมนต์ ชูวงศ์ศตวรรษ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ตามสมรรถนะหลักของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักส่งเสริม
สุขภาพ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะ
หลักโดยรวม ไม่แตกต่างกัน พิจารณารายด้าน พบว่า เพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะ
หลักด้านการบริการที่ดี สูงกว่าเพศชาย ข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักโดยรวม
สูงกว่าลูกจ้างชั่วคราว

ชนิกา แสงศร (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า
พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

แตกต่างกัน มีความคาดหวังในงานแตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่ง อายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ณัฐธา แก้วนวล (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 900 1: 2008 กรณีศึกษาบริษัทสยามกลาสอินดัสทรีจำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างในการวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามกิจกรรม (Do) ทาง การติดตามผลและประเมินผล (Check) และการนำความรู้ไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบคุณภาพ (Ac) มีระดับมาก ซึ่งพนักงานที่มี ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบคุณภาพแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบคุณภาพไม่แตกต่างกันปัจจัยสนับสนุนในด้านลักษณะด้านหน่วยงาน ด้านผู้บริหาร ด้านลักษณะพนักงานในหน่วยงาน และด้านการบริหารจัดการไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในพัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO900 : 2008

ประภัสร์ ทองสว่าง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางการจัดการ และความสำเร็จของกิจการตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ของกิจการในกรุงเทพมหานคร ปริมาณผล และภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า จากผลการวิเคราะห์ศักยภาพทางการจัดการ โดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าศักยภาพทางการจัดการด้านผู้บริหาร มีความสำคัญจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ ศักยภาพที่เหลือได้แก่ ศักยภาพทางการจัดการด้านบุคลากร ศักยภาพทางการจัดการด้านทรัพยากรพื้นฐาน และ ศักยภาพทางการจัดการด้านระบบการบริหารจัดการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผลวิเคราะห์ความสำเร็จของกิจการตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008พบว่าโดยภาพรวมมีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกได้แก่ความมั่นใจในสินค้าและบริการของลูกค้า ซึ่งมีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และประสิทธิภาพของระบบเอกสาร อยู่ในระดับน้อย เป็นลำดับสุดท้ายทางสถิติที่ 0.05

สิทธิพงษ์ เจตย์ศรี (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 900 1:2008 ของ บริษัท วรรณภพ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท วรรณภพ จำกัด ที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ศุภิพร รongสวัสดิ์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารงานคุณภาพในระบบ ISO 9001: 2015 ของพนักงานบริษัท เนชั่นแนล ออยล์เวล วาร์โก้ (ประเทศไทย) จำกัด ผล

การศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 อยู่ในระดับปานกลาง มีแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากทั้งคู่ พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารงานคุณภาพในระบบ ISO 9001: 2015 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ด้านการรับผลประโยชน์และด้านการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งหน้าที่และระดับความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารงานคุณภาพในระบบ ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน

อติตพงศ์ พิมสาร (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านทีมงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของทีม กรณีศึกษา : บริษัท วิศวกรรมพัฒนา จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของทีมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับของผลการปฏิบัติงานของทีมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิศวกรรมพัฒนา จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์ในภาพรวมและรายย่อยอยู่ ในระดับสูงและเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก และการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของทีมงานจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท วิศวกรรมพัฒนา จำกัด พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และแผนกที่ปฏิบัติ

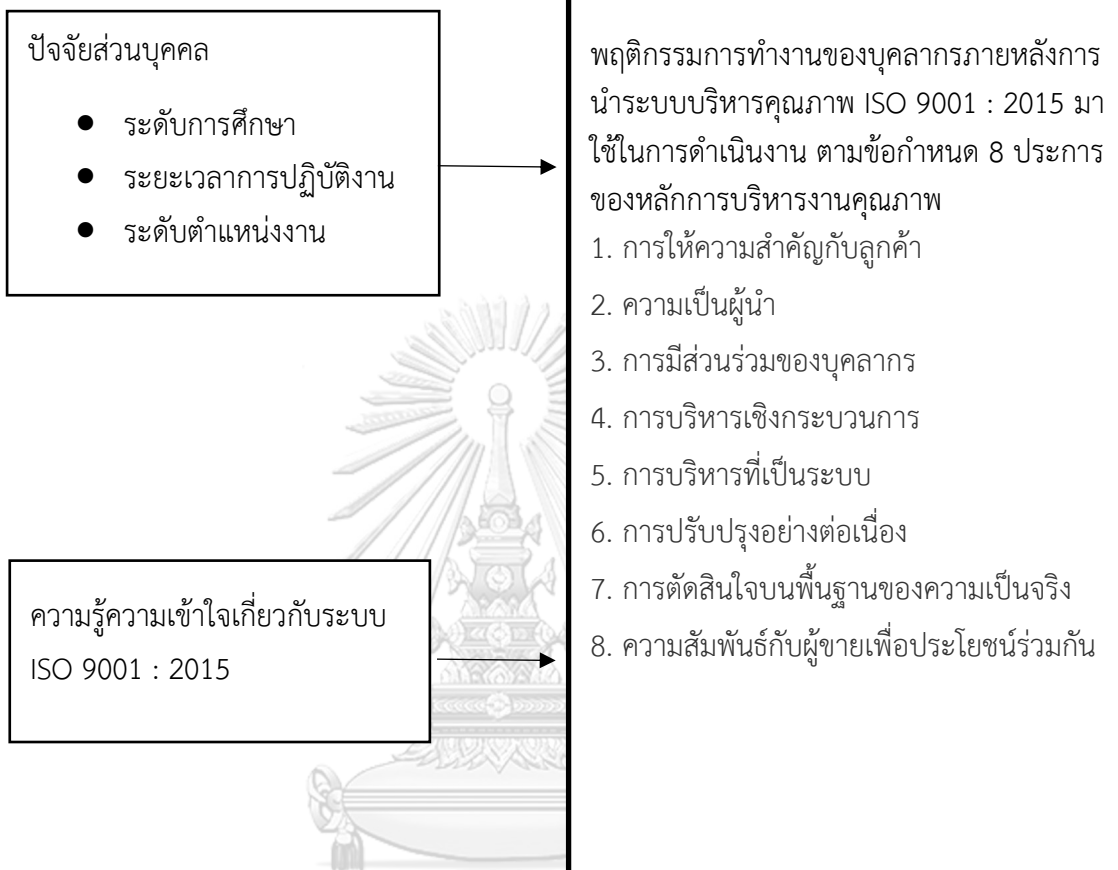
อริสรา อินทรขุนทด (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาวมีพฤติกรรมการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ในการให้บริการ และจิตบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด คือ จิตบริการ รองลงมา คือ ความรู้ในการให้บริการ และการส่งเสริมจากองค์กร ตามลำดับ

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด/คำสำคัญต่าง ๆ ในลักษณะกรอบแนวคิดการวิจัย ดังปรากฏในภาพที่ 3

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 83 คน (ที่มา : กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหาร สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2565)

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก มีรายละเอียด ดังนี้

1. **แบบสอบถามเพื่อการวิจัย** มีโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ ระดับ P เป็นข้อคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 คำถามเป็นแบบเลือกตอบ 2 ตัวเลือก คือ ถูกและผิด จำนวน 15 ข้อ โดยมีเกณฑ์ การให้คะแนนดังนี้

ตอบถูก กำหนดคะแนน =	1	คะแนน
ตอบผิด กำหนดคะแนน =	0	คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อจัดระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ

บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ใช้แบบอิงกลุ่ม โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ เพื่อหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมดและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมเป็นเกณฑ์ เพื่อจัดระยะห่างของช่วงชั้น โดยแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์กำหนดคะแนนเฉลี่ย คำนวณตามสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2549:13-14) ดังนี้ คือ

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนระดับคะแนน} \\ &= 15 - 0 / 3 \\ &= 5 \end{aligned}$$

และนำมากำหนดช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 11 - 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก

คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 5 - 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 0 - 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ เพื่อแสดงระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติ คำถามเป็นแบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ทุกวัน	ให้	5	คะแนน
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	ให้	4	คะแนน
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	ให้	3	คะแนน
1-3 ครั้ง/เดือน	ให้	2	คะแนน
ไม่เคย	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ศึกษาใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อระบุความมากน้อยของระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ โดยการกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย ในการแปลความหมายโดยใช้อันตรภาคชั้น โดยคำนวณตามสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2549:13-14) ดังนี้ คือ

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนระดับคะแนน} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

และนำมากำหนดช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 – 5.00	หมายถึง ปฏิบัติทุกวัน
คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 – 4.20	หมายถึง ปฏิบัติ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 – 3.40	หมายถึง ปฏิบัติ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์
คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 – 2.60	หมายถึง ปฏิบัติ 1-3 ครั้ง/เดือน
คะแนนค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่เคยปฏิบัติ

2. **แบบสัมภาษณ์เชิงลึก** ผู้ศึกษาทำการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนบุคลากรระดับ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ บุคลากรระดับ P7 บุคลากรระดับ P8 เพื่อนำบทสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพิ่มเติมจากแบบสอบถามการวิจัยเพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีมิติมากขึ้น

3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงรายละเอียด เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ให้เหมาะสมตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัย
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for windows) มาดำเนินการใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ตามลักษณะของตัวแปร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ในด้านข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 มาใช้

นั้น ผู้ศึกษาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ได้ตั้งไว้ ผู้ศึกษาใช้วิธี F – Test เพื่อมาวิเคราะห์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.1 การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ระดับ P โดยอธิบายในรูปของการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยอธิบายในรูปของการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ โดยอธิบายในรูปของค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA หรือ F - test

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ ระดับ P

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	6.2
ปริญญาตรี	44	54.3
ปริญญาโท	30	37.0
ปริญญาเอก	2	2.5
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	9	11.1
3 - 5 ปี	16	19.8
6 - 10 ปี	16	19.8
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	40	49.4
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาอายุงาน 3-5 ปี และ 6-10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และอายุงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	26	32.1
ระดับวิชาชีพ	44	54.3
ระดับหัวหน้ากลุ่ม	7	8.6
ระดับผู้อำนวยการ	4	4.9
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่ระดับวิชาชีพ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมามีตำแหน่งหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 มีตำแหน่งหน้าที่ระดับหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีตำแหน่งหน้าที่ระดับผู้อำนวยการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ด้านระดับ P

ระดับ P	จำนวน	ร้อยละ
P5	6	7.4
P6	4	4.9
P7	42	51.9
P8	18	22.2
P9	2	2.5
อื่น ๆ	9	11.1
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับ P พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับ P 7 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมามีระดับ P 8 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีระดับอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 มีระดับ P 5 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 มีระดับ P 6 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และมีระดับ P 9 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015	จำนวน		ร้อยละ	
	ถูก	ผิด	ถูก	ผิด
1. วัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดขึ้น ต้องสามารถวัดผลได้เสมอ	77	4	95.1	4.9
2. บุคลากรทุกคนในองค์กร สามารถท่องจำนโยบายคุณภาพได้ ก็เพียงพอแล้ว ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ค่อยเข้าใจ	13	68	16.0	84.0
3. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ต้องรวมหรืออ้างอิงถึงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่เกี่ยวข้อง	81	0	100.0	0
4. เอกสารและข้อมูลทั้งหมดในองค์กร ต้องได้รับการควบคุมโดยผู้ควบคุมเอกสาร	58	23	71.6	28.4
5. ผู้บริหารต้องมีการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารและทรัพยากรที่เพียงพอต่อระบบคุณภาพ	81	0	100.0	0
6. องค์กรต้องมีการสื่อสารกับผู้รับบริการในเรื่องการให้บริการ ยกเว้นข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ	13	68	16.0	84.0
7. การประเมินความเสี่ยงคือ การวางแผนล่วงหน้าเพื่อป้องกันความไม่สอดคล้อง หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015	78	3	96.3	3.7
8. ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพ หมายรวมถึง คน เครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	75	6	92.6	7.4
9. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพที่เหมาะสม ต้องมีความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม	71	10	87.7	12.3

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015	จำนวน		ร้อยละ	
	ถูก	ผิด	ถูก	ผิด
10. องค์กรต้องคัดเลือก และประเมินผล External Provider ทุก ๆ ประเภทไม่ว่าจะขายหรือให้บริการอะไรก็ตาม	78	3	96.3	3.7
11. ต้องมีการซึบ่งเครื่องมือ เพื่อแสดงสถานะการสอบเทียบ	78	3	96.3	3.7
12. การตรวจติดตามภายในนั้น เพื่อดูว่าการปฏิบัติงานจริง เป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ ที่วางไว้เท่านั้นก็เพียงพอแล้ว	19	62	23.5	76.5
13. ข้อมูลที่ต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานนั้น จะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และของผู้ส่งมอบ	58	23	71.6	28.4
14. การป้องกันปัญหาในการดำเนินงาน (Preventive Action) นั้น เป็นการกำจัดสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต	72	9	88.9	11.1
15. นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	19	62	23.5	76.5

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรตอบคำถามถูกมากที่สุดในเรื่องคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ต้องรวมหรืออ้างอิงถึงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่เกี่ยวข้อง และเรื่องผู้บริหารต้องมีการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารและทรัพยากรที่เพียงพอต่อระบบคุณภาพ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ เรื่องการประเมินความเสี่ยงคือ การวางแผนล่วงหน้าเพื่อป้องกันความไม่สอดคล้อง หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 เรื่ององค์กรต้องคัดเลือก และประเมินผล External Provider ทุก ๆ ประเภทไม่ว่าจะขายหรือให้บริการอะไรก็ตาม และเรื่องต้องมีการซึบ่งเครื่องมือ เพื่อแสดงสถานะการสอบเทียบ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 และน้อยที่สุดเรื่องบุคลากรทุกคนในองค์กร สามารถท่องจำนโยบายคุณภาพได้ ก็เพียงพอแล้ว ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ค่อยเข้าใจ และเรื่ององค์กรต้องมีการสื่อสารกับผู้รับบริการในเรื่องการให้บริการ ยกเว้นข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ตารางที่ 6 แสดงการแปลผลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจมาก (11-15 คะแนน)	37	45.68
มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง (5-10 คะแนน)	44	54.32
มีความรู้ความเข้าใจน้อย (0-5 คะแนน)	0	0
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ระดับปานกลาง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 และน้อยที่สุดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ระดับมาก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68

การแปลผลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แบบอิงกลุ่ม โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ เพื่อหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมดและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมเป็นเกณฑ์ เพื่อจัดระยะห่างของช่วงชั้น โดยแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ออกเป็น 3 ระดับ คือระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพด้านต่าง ๆ

หลักการบริหารงานคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า	4.09	0.831	3-4 ครั้ง/สัปดาห์
ด้านความเป็นผู้นำ	3.99	1.020	3-4 ครั้ง/สัปดาห์
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	3.04	1.464	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	3.35	1.089	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	4.08	0.896	3-4 ครั้ง/สัปดาห์
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.83	1.365	3-4 ครั้ง/สัปดาห์
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	2.78	1.280	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	2.87	1.641	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
รวม	3.50	1.198	3-4 ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 7 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ อยู่ในระดับ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์คือ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 4.08 3.99 และ 3.83 ตามลำดับ และระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ อยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คือด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง อยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 3.04 2.87 และ 2.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
1.ท่านสามารถให้บริการทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.68	0.819	ทุกวัน
2.ท่านได้รับคำชมเชยจากการให้บริการ	2.47	1.295	1-3 ครั้ง/เดือน
3.ท่านมีความคล่องตัวในการให้บริการ	4.26	1.104	ทุกวัน
4.ท่านให้บริการด้วยขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.21	1.367	ทุกวัน
5.ท่านเต็มใจในการให้บริการ	4.81	0.776	ทุกวัน
รวม	4.09	0.831	3-4ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 8 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับทุกวันคือ ท่านเต็มใจในการให้บริการ ท่านสามารถให้บริการทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ ท่านมีความคล่องตัวในการให้บริการ และท่านให้บริการด้วยขั้นตอนที่ง่ายไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 4.68 4.26 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ อยู่ในระดับ 1 - 3 ครั้ง/เดือน คือท่านได้รับคำชมเชยจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

ตารางที่ 9 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความเป็นผู้นำ

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
1.ผู้บริหารแจ้งนโยบายในการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.53	1.433	3-4ครั้ง/สัปดาห์
2.ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่น และรับผิดชอบอย่างจริงจังในการเข้าสู่ระบบ ISO 9001 : 2015	3.94	1.400	3-4ครั้ง/สัปดาห์

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
3.ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการ	3.88	1.279	3-4ครั้ง/สัปดาห์
4.ผู้บริหารผลักดันให้การปฏิบัติงานในระบบ ISO 9001 : 2015 เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.17	1.138	3-4ครั้ง/สัปดาห์
5.ผู้บริหารได้สร้างความมั่นใจกับบุคลากรว่า ระบบ ISO 9001 : 2015 จะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้นและ ความผิดพลาดจะน้อยลง	4.41	1.181	ทุกวัน
รวม	3.99	1.020	3-4ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 9 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการให้ความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 - 4ครั้ง/สัปดาห์ คือ ผู้บริหารผลักดันให้การปฏิบัติงานในระบบ ISO 9001 : 2015 เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่น และรับผิดชอบอย่างจริงจังในการเข้าสู่ระบบ ISO 9001 : 2015 ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการ และผู้บริหารแจ้งนโยบายในการนำระบบ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 3.94 3.88 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีเฉลี่ยระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ทุกวันคือ ผู้บริหารได้สร้างความมั่นใจกับบุคลากรว่า ระบบ ISO 9001 : 2015 จะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้นและ ความผิดพลาดจะน้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ตารางที่ 10 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
1.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับระบบ ISO9001	2.41	1.694	1-3 ครั้ง/เดือน

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ ปฏิบัติ
2.หัวหน้า ของท่านได้เปิดโอกาสให้เข้าร่วมประชุม เพื่อนำระบบ ISO 9001มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.27	1.710	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
3.ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ วิธีการปฏิบัติ การแก้ไข และการป้องกันเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ในฝ่าย / ศูนย์ของท่าน	3.44	1.651	3-4ครั้ง/สัปดาห์
รวม	3.04	1.464	1-2 ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 10 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงาน คุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คือ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ วิธีการปฏิบัติ การแก้ไข และการป้องกันเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คือหัวหน้าของท่านได้เปิด โอกาสให้เข้าร่วมประชุมเพื่อนำระบบ ISO 9001 มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และ ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 - 3 ครั้ง/เดือน คือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างหน้าที่ และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ในฝ่าย/ ศูนย์ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41

ตารางที่ 11 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการ บริหารเชิงกระบวนการ

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ ปฏิบัติ
1.ท่านจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของระบบ ISO 9001 ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	2.72	1.468	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
2.ท่านปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามที่กำหนดใน เอกสารระบบ ISO 9001	4.67	0.822	ทุกวัน
3.ท่านมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอน และวิธีการทำงาน ใหม่ให้เป็นไปตามระบบ ISO 9001	3.28	1.559	1-2 ครั้ง/สัปดาห์

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
4.ท่านตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของระบบ ISO 9001	2.72	1.510	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
รวม	3.35	1.089	1-2 ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 11 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพด้านการบริหารเชิงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คือท่านมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอน และวิธีการทำงานใหม่ให้เป็นไปตามระบบ ISO 9001 ท่านจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของระบบ ISO 9001 ในส่วนที่เกี่ยวข้อง และท่านตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของระบบ ISO 9001 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 2.72 และ 2.72 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีเฉลี่ยระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ทุกวันคือ ท่านปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารระบบ ISO 9001 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

ตารางที่ 12 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
1.ท่านสามารถค้นหาเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย	4.12	1.259	3-4ครั้ง/สัปดาห์
2.ขั้นตอนการทำงานของท่าน สามารถตรวจสอบได้	4.53	1.013	ทุกวัน
3.ท่านสามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้	3.91	1.343	3-4ครั้ง/สัปดาห์
4.ท่านเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้และทักษะในการทำงาน	3.75	1.328	3-4ครั้ง/สัปดาห์
รวม	4.08	0.896	3-4ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 12 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพด้านการบริหารที่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม

เท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ คือท่านสามารถค้นหาเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย ท่านสามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ และท่านเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ และทักษะในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 3.91 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีเฉลี่ยระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ทุกวันคือ ขั้นตอนการทำงานของท่าน สามารถตรวจสอบได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ตารางที่ 13 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
1.ท่านมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.70	1.400	3-4ครั้ง/สัปดาห์
2.ท่านแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน	3.96	1.418	3-4ครั้ง/สัปดาห์
รวม	3.83	1.365	3-4ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 13 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์ คือท่านแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และท่านมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
1.ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ต้องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา	2.33	1.173	1-3 ครั้ง/เดือน

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
2.เมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหา ท่านสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง	3.22	1.581	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
รวม	2.78	1.280	1-2 ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 14 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คือเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหา ท่านสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 - 3 ครั้ง/เดือน คือท่านมีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ต้องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 2.33

ตารางที่ 15 แสดงระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ
1.มีการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้ส่งมอบที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร	2.85	1.636	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
2.มีการประเมินผู้ขาย/ผู้ส่งมอบในทุกงานที่มีการว่าจ้าง/จัดซื้อ	2.89	1.718	1-2 ครั้ง/สัปดาห์
รวม	2.87	1.641	1-2 ครั้ง/สัปดาห์

จากตารางที่ 15 พบว่าบุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คือมีการประเมินผู้ขาย/ผู้ส่งมอบในทุกงานที่มีการว่าจ้าง/จัดซื้อ และมีการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้ส่งมอบที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 2.89 และ 2.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2015

H_0 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
หลักการบริหารงานคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

หลักการบริหารงานคุณภาพ		ระดับการศึกษา				F-test
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
การให้ความสำคัญกับลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.48	3.92	4.29	3.6	0.145
	S.D.	0.795	0.941	0.591	0.849	
ความเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	4.16	3.86	4.13	4.10	0.695
	S.D.	0.498	1.104	0.986	0.141	
การมีส่วนร่วมของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	2.73	3.11	3.04	2.33	0.860
	S.D.	1.300	1.329	1.697	1.886	
การบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	4.25	3.52	3.02	2.13	0.017*
	S.D.	0.530	1.105	0.996	0.884	
การบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.12	4.01	3.25	0.383
	S.D.	0.984	0.939	0.786	1.414	
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.40	3.67	4.03	3.00	0.417
	S.D.	1.342	1.447	1.152	2.828	
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	2.20	2.80	2.90	2.00	0.572
	S.D.	1.304	1.318	1.235	1.414	
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.02	2.38	1.50	0.004*
	S.D.	0.00	1.785	1.223	0.707	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 16 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงาน คุณภาพ ในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้าน การบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านการบริหารเชิงกระบวนการและด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี		0.142	0.016*	0.017*
ปริญญาตรี	0.142		0.043*	0.067
ปริญญาโท	0.016*	0.043*		0.244
ปริญญาเอก	0.017*	0.067	0.244	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 17 พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการแตกต่างกับบุคลากรที่มีระดับ การการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับ พฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการแตกต่างกับ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
 หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน จำแนกตามระดับ
 การศึกษา

	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี		0.008*	0.001*	0.008*
ปริญญาตรี	0.008*		0.082	0.173
ปริญญาโท	0.001*	0.082		0.432
ปริญญาเอก	0.008*	0.173	0.432	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 18 พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก

H_0 : บุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพแตกต่างกัน
 ตารางที่ 19 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
 หลักการบริหารงานคุณภาพ จำแนกตามอายุงาน

หลักการบริหารงานคุณภาพ		อายุงาน				F-test
		ต่ำกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
การให้ความสำคัญกับลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.20	4.09	4.24	4.00	0.776
	S.D.	0.346	0.816	0.463	1.016	
ความเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.75	4.38	3.92	0.345
	S.D.	1.500	0.899	0.700	1.041	
การมีส่วนร่วมของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	2.67	3.31	2.31	3.31	0.090
	S.D.	1.803	1.417	1.158	1.445	

หลักการบริหารงานคุณภาพ		อายุงาน				F-test
		ต่ำกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
การบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.42	3.31	3.28	3.59	0.030*
	S.D.	0.625	0.750	1.125	1.176	
การบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.25	4.38	4.17	3.89	0.256
	S.D.	0.573	0.387	1.036	1.013	
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.34	4.19	3.38	0.026*
	S.D.	0.250	0.889	1.471	1.497	
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	1.83	2.72	2.91	2.96	0.113
	S.D.	0.901	1.169	1.036	1.416	
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	1.67	3.03	3.25	2.93	0.115
	S.D.	0.500	1.310	1.612	1.845	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 19 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่าบุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านการบริหารเชิงกระบวนการและด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ จำแนกตามอายุงาน

	ต่ำกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 3 ปี		0.044*	0.051	0.003*
3 - 5 ปี	0.044*		0.933	0.367
6 - 10 ปี	0.051	0.933		0.316
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	0.003*	0.367	0.316	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 พบว่าบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการ
บริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงาน 3 - 5 ปี และ
อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุงาน

	ต่ำกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 3 ปี		0.985	0.790	0.051
3 - 5 ปี	0.985		0.737	0.015*
6 - 10 ปี	0.790	0.737		0.039*
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	0.051	0.015*	0.039*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 21 พบว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 3 - 5 ปี และอายุงาน 6 - 10 ปี มีระดับพฤติกรรม
ที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ
งานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

H_0 : บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

หลักการบริหารงานคุณภาพ		ตำแหน่งหน้าที่				F-test
		ปฏิบัติการ	วิชาชีพ	หัวหน้า กลุ่ม	ผู้อำนวยการ	
การให้ความสำคัญกับลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.25	4.01	3.89	4.25	0.600
	S.D.	0.543	0.923	1.280	0.100	
ความเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	3.86	3.94	4.80	3.90	0.173
	S.D.	1.046	1.079	0.283	0.200	
การมีส่วนร่วมของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	2.45	3.22	5.00	1.50	0.000*
	S.D.	1.099	1.457	0.000	1.000	
การบริหารเชิงกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	3.24	3.34	4.68	1.81	0.000*
	S.D.	1.103	0.924	0.850	0.625	
การบริหารที่เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.13	4.11	4.68	2.31	0.000*
	S.D.	0.998	0.734	0.401	0.125	
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.10	3.76	4.79	1.25	0.000*
	S.D.	1.407	1.198	0.567	0.500	
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	ค่าเฉลี่ย	2.62	2.69	4.57	1.63	0.000*
	S.D.	1.169	1.197	0.535	1.250	
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	3.19	2.56	4.57	1.25	0.002*
	S.D.	1.600	1.563	1.134	0.500	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 22 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าและด้านความเป็นผู้นำ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

	ปฏิบัติการ	วิชาชีพ	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้อำนวยการ
ปฏิบัติการ		0.017*	0.000*	0.169
วิชาชีพ	0.017*		0.001*	0.011*
หัวหน้ากลุ่ม	0.000*	0.001*		0.000*
ผู้อำนวยการ	0.169	0.011*	0.000*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 23 พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับวิชาชีพ และระดับหัวหน้ากลุ่ม มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

	ปฏิบัติการ	วิชาชีพ	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้อำนวยการ
ปฏิบัติการ		0.694	0.001*	0.008*
วิชาชีพ	0.694		0.001*	0.004*
หัวหน้ากลุ่ม	0.001*	0.001*		0.000*
ผู้อำนวยการ	0.008*	0.004*	0.000*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 24 พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้ากลุ่ม และระดับผู้อำนวยการ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

	ปฏิบัติการ	วิชาชีพ	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้อำนวยการ
ปฏิบัติการ		0.916	0.114	0.000*
วิชาชีพ	0.916		0.086	0.000*
หัวหน้ากลุ่ม	0.114	0.086		0.000*
ผู้อำนวยการ	0.000*	0.000*	0.000*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 25 พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับวิชาชีพ และระดับหัวหน้ากลุ่ม มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ แตกต่างกับระดับผู้อำนวยการ

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

	ปฏิบัติการ	วิชาชีพ	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้อำนวยการ
ปฏิบัติการ		0.269	0.187	0.000*
วิชาชีพ	0.269		0.042*	0.000*
หัวหน้ากลุ่ม	0.187	0.042*		0.000*
ผู้อำนวยการ	0.000*	0.000*	0.000*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 26 พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับวิชาชีพ และระดับหัวหน้ากลุ่ม มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับระดับผู้อำนวยการ และบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับวิชาชีพ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกับระดับหัวหน้ากลุ่ม

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง จำแนกตามตำแหน่ง
หน้าที่

	ปฏิบัติการ	วิชาชีพ	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้อำนวยการ
ปฏิบัติการ		0.786	0.000*	0.113
วิชาชีพ	0.786		0.000*	0.080
หัวหน้ากลุ่ม	0.000*	0.000*		0.000*
ผู้อำนวยการ	0.113	0.080	0.000*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 27 พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับวิชาชีพ และระดับ
ผู้อำนวยการ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐาน
ของความเป็นจริง แตกต่างกับระดับหัวหน้ากลุ่ม

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน จำแนกตาม
ตำแหน่งหน้าที่

	ปฏิบัติการ	วิชาชีพ	หัวหน้ากลุ่ม	ผู้อำนวยการ
ปฏิบัติการ		0.095	0.036*	0.020*
วิชาชีพ	0.095		0.002*	0.104
หัวหน้ากลุ่ม	0.036*	0.002*		0.001*
ผู้อำนวยการ	0.020*	0.104	0.001*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 28 พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับวิชาชีพ และระดับ
ผู้อำนวยการ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขาย
เพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกับระดับหัวหน้ากลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มี
ตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกับระดับผู้อำนวยการ

H_0 : บุคลากรที่มีระดับ P ต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระดับ P ต่างกันมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพแตกต่างกัน
 ตารางที่ 29 แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
 หลักการบริหารงานคุณภาพ จำแนกตามระดับ P

หลักการบริหารงาน คุณภาพ		ระดับ P						F-test
		P5	P6	P7	P8	P9	อื่น ๆ	
การให้ ความสำคัญ กับลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.33	3.5	3.99	4.29	3.70	4.31	0.394
	S.D.	0.103	1.677	0.941	0.471	0.707	0.558	
ความเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	4.43	4.65	3.96	3.78	4.70	3.76	0.416
	S.D.	0.638	0.300	1.097	1.024	0.141	1.024	
การมีส่วนร่วม ของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	3.33	5.00	3.21	2.07	3.83	2.93	0.003*
	S.D.	1.966	0.000	1.490	0.844	1.650	1.164	
การบริหาร เชิง กระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	3.46	4.44	3.36	3.10	4.25	3.03	0.207
	S.D.	1.749	1.125	0.941	1.164	1.061	0.922	
การบริหารที่ เป็นระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.67	4.44	4.17	4.31	3.75	3.42	0.119
	S.D.	1.463	0.375	0.700	0.968	1.414	1.008	
การปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.17	4.63	3.82	4.36	3.50	3.00	0.106
	S.D.	2.041	0.750	1.188	1.270	2.121	1.581	
การตัดสินใจ บนพื้นฐาน ของความเป็น จริง	ค่าเฉลี่ย	3.42	4.25	2.64	2.33	3.25	3.11	0.061
	S.D.	1.960	0.500	1.201	1.029	1.768	1.318	
ความสัมพันธ์ กับผู้ขายเพื่อ ประโยชน์ ร่วมกัน	ค่าเฉลี่ย	3.17	4.25	2.61	3.28	5.00	2.00	0.043*
	S.D.	2.041	1.500	1.579	1.602	0.000	1.225	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 29 การทดสอบค่าเฉลี่ย สำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ F- Test พบว่า บุคลากรที่มีระดับ P แตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร จำแนกตามระดับ P

	P5	P6	P7	P8	P9	อื่น ๆ
P5		0.059	0.840	0.051	0.651	0.568
P6	0.059		0.013*	0.000*	0.320	0.012*
P7	0.840	0.013*		0.004*	0.527	0.562
P8	0.051	0.000*	0.004*		0.084	0.126
P9	0.651	0.320	0.527	0.084		0.392
อื่น ๆ	0.568	0.012*	0.562	0.126	0.392	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 30 พบว่าบุคลากรที่มีระดับ P6 มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงาน คุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร แตกต่างกับบุคลากรที่มีระดับ P7 P8 และอื่น ๆ อย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีระดับ P7 มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงาน คุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร แตกต่างกับบุคลากรที่มีระดับ P8

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติของบุคลากรต่อ
 หลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันจำแนกตามระดับ P

	P5	P6	P7	P8	P9	อื่น ๆ
P5		0.289	0.417	0.881	0.157	0.163
P6	0.289		0.050	0.267	0.583	0.020*
P7	0.417	0.050		0.134	0.039*	0.297
P8	0.881	0.267	0.134		0.146	0.050
P9	0.157	0.583	0.039*	0.146		0.017*
อื่น ๆ	0.163	0.020*	0.297	0.050	0.017*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 31 พบว่าบุคลากรที่มีระดับ P6 และ P9 มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการ
 บริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกับบุคลากรที่มีระดับ
 อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีระดับ P7 และ ระดับอื่น ๆ มีระดับพฤติกรรมที่
 ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกับ
 บุคลากรที่มีระดับ P9

ตอนที่ 5 จากการสัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร

ประเด็นคำถาม

1. ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
2. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร
3. ท่านคิดว่าการทำงานภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างไร
4. ท่านคิดว่าภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร
5. ท่านคิดว่าองค์กรควรจะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเรื่องใดบ้าง

สรุปบทสัมภาษณ์ บุคลากรคนที่ 1

บทบาท : หัวหน้ากลุ่มภารกิจ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปคำตอบ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เป็นระบบที่ผู้บริหารองค์กรนำมาใช้สนับสนุนการบริหารให้มีคุณภาพได้อย่างเห็นผล เนื่องจากสามารถปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทขององค์กร องค์กรที่จะนำระบบ ISO มาใช้ สามารถกำหนดขอบเขตการขอรับรองคุณภาพตามที่องค์กรต้องการมุ่งเน้นได้แบบค่อยเป็นค่อยไป เกิดการเตรียมความพร้อมและความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กร ด้วยการบริหารและปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานและเป้าหมายคุณภาพในทิศทางเดียวกัน ส่วนในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ในการนำระบบต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อยกระดับคุณภาพ อาจมีผลต่อการปรับตัวของบุคลากรเนื่องจากการต้องมีการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจกับระบบแต่ละมาตรฐาน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด การต้องถูกจำกัดกับเงื่อนไข หรือข้อกำหนด ต่าง ๆ ที่อาจทำให้การทำงานของบุคลากรเกิดความซ้ำซ้อนไม่คล่องตัวทางอ้อม ส่งผลต่อทัศนคติในแง่ลบได้ การทำงานภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมคือเกิดงานประจำเพิ่มขึ้นเพื่อคงรักษามาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เพราะระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีวงจรการบริหารงานคุณภาพ แบบ PDCA การทำงานจึงต้องมีการวางแผน การลงมือปฏิบัติ มีการตรวจสอบ และปรับปรุง ตั้งแต่ระดับฝ่าย/ศูนย์ ไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ การทำงานในภาพรวมขององค์กรจึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควรเกิดจากการวิเคราะห์ความรู้และทักษะที่มาจากตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเองโดยองค์กรต้องให้อาณาและสนับสนุนตามสมควร เพื่อให้การพัฒนาเต็มเต็มศักยภาพตรงตามความต้องการ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่องค์กรเล็งเห็นแล้วว่าต้องเป็นผู้รับผิดชอบงานเพิ่มในอนาคต เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากร และองค์กร

สรุปบทสัมภาษณ์ บุคลากรคนที่ 2

บทบาท : หัวหน้ากลุ่มภารกิจ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปคำตอบ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เป็นระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อกำหนดกรอบในการบริหารงานอย่างมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้เชื่อมั่นในคุณภาพของงาน มีคู่มือ มีข้อกำหนด มีการป้องกันและการตรวจสอบ มีการรับรองคุณภาพของผลลัพธ์ ตอบสนองลูกค้าโดยตรงรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้คุณค่าให้ความสำคัญของการกำกับ

คุณแลกิจการที่ดี และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคุณลากร จะเป็นในเรื่องของ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย การมอบหมายงานและแนวปฏิบัติ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและบริบทที่ เกี่ยวข้องกับงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ ท่าทีของผู้นำและเพื่อนร่วมงาน รางวัลและผลตอบแทน ซึ่งภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลง จากเดิมในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการรับรู้ของคุณลากร มีกรอบการทำงานและแนว ปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น มีการเสนอแนะ อภิปราย หรือการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ปรากฏ และ มีการปรับปรุงงานพัฒนางาน และการมีระบบคุณภาพมาเป็นกรอบในการบริหารงานอย่างมีแนว ปฏิบัติที่ชัดเจน มีข้อกำหนดกระบวนการทำงาน มีการลดรอบระยะเวลาและลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ในด้านประสิทธิผลเห็นถึงการเพิ่มขึ้นของปริมาณงาน การ เพิ่มกิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ มากมาย องค์กรควรจะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเรื่องของจิตวิทยา สำหรับงานบริการ ไม่ใช่มุมมองแบบที่เคยอบรม ลงเฉพาะเจาะจงในด้านทัศนคติต่อการให้บริการ การดูแลใจหรืออารมณ์ตนเอง การรับมือสถานการณ์ตึงเครียด การเผชิญหน้ากับผู้รับบริการที่กำลัง โมโหหงุดหงิดผู้ปฏิบัติงานควรทำอย่างไร คนในที่สมควรช่วยเหลือแก้ไขสถานการณ์ให้ผ่อนคลายความ ตึงเครียดอย่างไร เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความผูกพันต่อองค์กร เช่น การจัด กิจกรรมสัมพันธ์ กิจกรรมละลายพฤติกรรม กิจกรรมร่วมที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือความสามารถเฉพาะ บุคคล กิจกรรม Morning Talk สร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปัน การ ทำงานที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศและริบเร่งในรอบเวลาจำกัด บางครั้งมีผลทำให้งานกระจุกอยู่กับคนเก่ง คนเดียวหรือกลุ่มเดียว และไม่มีโอกาสได้ให้คนอื่นได้เรียนรู้ทดลองปฏิบัติ ลองผิดลองถูก และการดูแล สุขภาพกายและบริหารสุขภาพจิต

สรุปบทสัมภาษณ์ บุคลากรคนที่ 3

บทบาท : บรรณารักษ์ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปคำตอบ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เป็นระบบที่ดี ช่วยวางกรอบให้กับองค์กรว่าควรทำ การบริหารอย่างไร หรือมีองค์ประกอบใดบ้างในการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นระบบ มีคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ และตรวจสอบย้อนกลับได้ มีความยั่งยืน ระบบมีการช่วยมองหรือช่วยคิด ทั้งหมดว่า การบริหารหรือดำเนินงานต้องมีการตั้งวัตถุประสงค์โดยยึดโยงกับความต้องการของ ผู้รับบริการและตัวตนในสิ่งที่องค์กรเป็น การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต้องมีการจัดให้มีทั้งวิธีการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีงบประมาณที่เพียงพอ มีบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะกับงานและได้รับการ

เพิ่มเติมความรู้ในงานอย่างสม่ำเสมอ และผลผลิตของงานแต่ละขั้นตอนต้องสามารถวัดคุณภาพได้ ตรวจสอบกลับได้ นอกจากนี้ในแต่ละปีองค์กรต้องมีการประชุมผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินงาน และวางแผนการพัฒนาในจุดที่บกพร่องต่อไป เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงต่อไปได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ระบบยังให้ความสำคัญกับเรื่องที่หลากหลายองค์กรอาจมองข้าม คือ การสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการสื่อสารเพื่อรับทราบนโยบาย รับทราบความเปลี่ยนแปลงของกระบวนการ การสื่อสารเรื่องข้อร้องเรียนไปสู่ผู้รับบริการ และการสื่อสารไปถึงผู้ให้บริการจากภายนอก หรือ vendors ต่าง ๆ การนำระบบมาใช้ในองค์กรค่อนข้างใช้เวลามาก เพราะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการหรือพฤติกรรมในการทำงาน เช่น การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องมีหลักฐานหรือมีบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร มีเกณฑ์ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ชัดเจน โดยส่วนตัวแล้วเห็นว่าเป็นระบบที่เหมาะสมกับการบริหารในโรงงานอุตสาหกรรม หรือการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพคงเส้นคงวา การนำมาใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานบริการที่อาจต้องมีการปรับปรุงการทำงาน หน่วยงานทันทีหรือตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ตอนนั้น อาจไม่ค่อยคล่องตัว เพราะการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งมีขั้นตอนและกระบวนการ เช่น การปรับขั้นตอนการให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการ บางครั้งผู้ปฏิบัติงานที่หน้างานต้องปรับการทำงานทันทีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งหากจะปรับปรุงจริง ๆ แล้ว ในระบบจะต้องมีการยื่นเอกสาร การกำหนดคู่มือการปฏิบัติงานใหม่ การเรียกประชุม การขออนุมัติ ฯลฯ ดังนั้น การปรับปรุงการทำงานในลักษณะนี้ทำให้หน่วยที่ปฏิบัติงานไม่ได้ทำตามระบบการทำงานของ ISO ได้เต็ม 100%

โดยสรุป แนวคิดดี แต่บางครั้งรู้สึกเหมือนเป็นการเพิ่มขั้นตอนและเอกสารในการทำงาน และในการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันขององค์กรกระทำไม่ได้ไม่คล่องตัว ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคุณลูกค้า คิดว่าสิ่งที่ ISO ทำให้พฤติกรรมการทำงานของคุณลูกค้าเปลี่ยนไป คือ

1. แนวคิดเบื้องหลังของ ISO 9001 ที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีความคงเส้นคงวา ตรวจสอบย้อนกลับได้ มีเอกสาร มีหลักฐานรองรับ ทำให้ในการปรับปรุงวิธีการทำงานหรือมีกระบวนการใหม่เกิดขึ้น จะต้องวางระบบการทำงานโดยมีองค์ประกอบเหล่านี้แฝงอยู่ด้วย

2. มีการตรวจสอบการทำงานของระบบเป็นระยะโดยวิธี Internal และ external audit และมีความจริงจังในเรื่องการสื่อสารข้อร้องเรียน ทำให้เหมือนมีผู้จ้องมองหรือตรวจสอบการทำงานอยู่ตลอดเวลา การปฏิบัติงานจึงมีความระมัดระวังเพิ่มมากขึ้น

3. รับทราบเป้าหมายร่วมที่ชัดเจนขององค์กร เช่น ต่อไปจะมุ่งเน้นให้มีความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิน 85% ขึ้นไป จากเดิมที่อาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญหรือเห็นชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรว่าองค์กรจะเดินไปทางไหน

การทำงานภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมคือ กระบวนการทำงานมีการปรับใหม่ให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน มี

การจัดทำหลักฐานหรือการเก็บข้อมูลของการทวนสอบการทำงานจากเดิมที่ไม่มีหรือมีไม่ชัดเจน รวมถึงบุคลากรมีกรอบแนวคิดและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้นจากเดิม เช่น ทำแบบนี้ไม่ได้ เพราะว่าจะไม่เป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงานที่เขียนไว้ หรือหากจะทำแบบนี้ต้องไปสร้างคู่มือและแบบฟอร์มการปฏิบัติงานใหม่ หรือหากมีผู้ยากร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ ก็ทราบช่องทางว่าจะร้องเรียนช่องทางใดผู้บริหารจึงจะรับทราบ การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะต้องมีขั้นตอนของการกำหนดคน ความสามารถ และทรัพยากรฯให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ มีการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอยู่ตลอดเวลาเป็นระยะเพื่อติดตามและปรับปรุงการทำงานได้ในเวลาที่เหมาะสมหากมีเป้าหมายใดที่อาจไม่สามารถบรรลุได้ การเลือกใช้บริการต่าง ๆ จากภายนอกอยู่บนพื้นฐานของการประเมิน หากคะแนนประเมินของ vendors ไม่ดีก็จะมีไม่มีการใช้บริการต่อไป ทำให้มีข้อมูลประกอบการใช้งบประมาณที่ดีขึ้น แต่อาจทำให้องค์กรปฏิบัติงานได้ยากขึ้นในช่วงที่ต้องมีการปรับปรุงงานอย่างฉับพลัน เช่น สถานการณ์ COVID-19 ที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานอย่างรวดเร็วไปก่อน จากนั้นจึงค่อยเขียนคู่มือปฏิบัติงานขึ้นมาคุมในภายหลัง ซึ่งอาจไม่เป็นไปตาม flow การทำงานตามระบบ ISO 9001 ที่ทุกอย่างควรผ่านการวางแผน มีเอกสาร มีการแจ้งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้วจึงจะปรับการทำงานได้ รวมถึงมีประสิทธิผลมากขึ้น เพราะการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ต้องมีการระบุวิธีการทำงานที่ชัดเจน มีการระบุผลผลิตของแต่ละงานอย่างชัดเจน วัดได้ ตรวจสอบย้อนกลับได้ แต่ในความเห็นส่วนตัวรู้สึกว่าการทำงานต่าง ๆ มีขั้นตอนเพิ่มขึ้น มีเอกสารประกอบมากขึ้นทำให้ไม่คล่องตัวเท่าสมัยก่อนที่จะนำระบบมาใช้ แต่ก็เข้าใจได้ถึงเหตุผลของการมีขั้นตอนและเอกสารเพิ่มขึ้น องค์กรควรจะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเรื่องการสร้างแนวคิดหรือกรอบแนวคิดการทำงานที่สอดคล้องกับการทำงานอย่างมีคุณภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง เพื่อให้เห็นว่าการทำงานขององค์กรที่มีมาตรฐานประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง เพื่อไม่ให้รู้สึกว่า ISO เป็นเรื่องไกลตัวหรือเป็นระบบที่ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้นโดยไม่ทราบเหตุผล รวมไปถึงการสร้างรูปแบบการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าไม่ได้ทำ ISO อยู่ รวมถึงสร้างความเข้าใจในการตีความข้อกำหนดของ ISO 9001 ว่าจริง ๆ แล้วมีแนวทางในการตีความอย่างไร การตีความต่างกันเป็นเรื่องปกติหรือไม่ หรือมีวิธีการแบบใดหรือไม่ที่ไม่ต้องจำข้อกำหนดแต่ก็ยังสามารถดำเนินการตาม ISO 9001 ได้ เพราะการต้องจำข้อกำหนดจำนวนมากก็เป็นสิ่งที่ทำให้มีบุคลากรต่อต้านการใช้ ISO ในองค์กร หากบุคลากรมีความเข้าใจในแก่นของ ISO 9001 มองว่าไม่ได้เป็นระบบที่ยุ่งยากโดยไม่มีเหตุผล สามารถอยู่กับระบบได้โดยเหมือนกันทำงานปกติ ก็จะทำให้ช่วยลดแรงต้านในการด้าระบบให้คงอยู่ได้ เนื่องจากการเริ่มระบบของสำนักงานฯ เริ่มจากบุคลากรในกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อผลักดันให้ได้รับการรับรองก่อน ทำให้มีบุคลากรบางส่วนอาจไม่ทราบถึงลักษณะการทำงานแบบ ISO 9001 และอาจมองว่าเป็นการทำระบบที่สร้างความยุ่งยากในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยไม่มีเหตุผล ประกอบกับมีการตีความข้อกำหนดต่าง ๆ ของ ISO 9001 แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรเข้าใจไม่ตรงกัน

สรุปบทสัมภาษณ์ บุคลากรคนที่ 4

บทบาท : เจ้าหน้าที่สำนักงาน สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปคำตอบ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เป็นระบบการบริหารคุณภาพ ที่มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรคือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สนับสนุนให้มีการก้าวหน้าในหน้าที่ ได้รับการพัฒนาอบรมเพิ่มความรู้อย่างต่อเนื่อง และได้รับการขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สวัสดิการได้รับอย่างเหมาะสม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย สะดวกสบาย มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมคือต้องเพิ่มการนำกระบวนการมาวิเคราะห์และปรับปรุงงานต่าง ๆ ให้มีการพัฒนาและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้องค์กรควรจะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเรื่องพัฒนาความรู้ ความสามารถในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สนับสนุนให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

สรุปบทสัมภาษณ์ บุคลากรคนที่ 5

บทบาท : เจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปคำตอบ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เป็นระบบพื้นฐานที่องค์กรหรือหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนควรจะได้รับ การรับรอง เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้น มีระบบบริหารคุณภาพที่เป็นสากล โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร คำตอบแทน เนื่องจากคำตอบแทนจะเป็นสิ่งจูงใจอันดับต้น ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน คุณลักษณะความยาก-ง่าย ของงาน เนื่องจากบุคลากรมีทักษะ ความรู้ความสามารถ และความถนัดที่แตกต่างกัน ความรัก ความสามัคคี และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของบุคลากร สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน และความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การทำงาน ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมคือการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปในทิศทางที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีระบบการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สามารถผลิตผลงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันกับที่องค์กรก็ได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน องค์กรควรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในเรื่องทักษะความรู้เฉพาะด้านของแต่ละงาน เช่น งานด้านการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้และคุณสมบัติอะไรบ้างที่จำเป็นต้องใช้ในขณะปฏิบัติงานนั้น ๆ และทักษะความรู้การสื่อสารทางด้านภาษาอังกฤษ อย่างน้อยบุคลากรสามารถพูดสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ แม้ว่าบางครั้งจะไม่ถูกต้องตามหลักของไวยากรณ์ แต่ขอให้สื่อสารแล้วเข้าใจตรงกัน สามารถตอบคำถามหรือให้บริการกับชาวต่างชาติได้



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 81 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย F-test ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุป อภิปรายและเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากร

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ของบุคลากร พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรตอบคำถามถูกมากที่สุดในเรื่องคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ต้องรวมหรืออ้างอิงถึงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่เกี่ยวข้อง และเรื่องผู้บริหารต้องมีการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารและทรัพยากรที่เพียงพอต่อระบบคุณภาพ รองลงมาคือเรื่องการประเมินความเสี่ยงคือ การวางแผนล่วงหน้าเพื่อป้องกันความไม่สอดคล้อง หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2015 เรื่ององค์กรต้องคัดเลือก และประเมินผล External Provider ทุก ๆ ประเภทไม่ว่าจะขายหรือให้บริการอะไรก็ตาม และเรื่องต้องมีการซึ่บงเครื่องมือ เพื่อแสดงสถานะการสอบเทียบ และน้อยที่สุดเรื่องบุคลากรทุกคนในองค์กร สามารถท่่องจ้านนโยบายคุณภาพได้ ก็เพียงพอ

แล้ว ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ค่อยเข้าใจ และเรื่ององค์กรต้องมีการสื่อสารกับผู้รับบริการในเรื่องการให้บริการ ยกเว้นข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ ตามลำดับ

2.ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ภายหลังจากนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ตามข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ภายหลังจากนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ตามข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ พบว่า บุคลากรมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดหลักการบริหารงานคุณภาพทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดอยู่ในระดับ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ส่วนระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามข้อกำหนดอยู่ในระดับ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ได้แก่ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ และรองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

3.ผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับ P ที่แตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามหลักการบริหารงานคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

ตารางที่ 32 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรตาม
หลักการบริหารงานคุณภาพ

หลักการบริหารงานคุณภาพ	ปัจจัยส่วนบุคคล			
	ระดับ การศึกษา	อายุ งาน	ตำแหน่ง หน้าที่	ระดับ P
ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า	X	X	X	X
ด้านความเป็นผู้นำ	X	X	X	X
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	X	X	✓	✓
ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	✓	✓	✓	X
ด้านการบริหารที่เป็นระบบ	X	X	✓	X
ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	X	✓	✓	X
ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง	X	X	✓	X
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	✓	X	✓	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง แตกต่างกัน X หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

1. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ในด้านการบริหารเชิงกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. จำแนกตามอายุงาน พบว่าบุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ในด้านการบริหารเชิงกระบวนการและด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ แตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. จำแนกตามระดับ P พบว่าบุคลากรที่มีระดับ P แตกต่างกัน มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อหลักการบริหารงานคุณภาพ ในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน

การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานตามหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP) พบว่า บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีพฤติกรรมการทำงานตามหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ ซึ่งในแต่ละด้านจะมีระดับของพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปตามเป้าหมายของหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ เช่น ด้านการให้ความสำคัญของลูกค้า ควรที่จะมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติทุกวัน ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการบริหารที่เป็นระบบ และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ควรจะมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติประมาณ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ และด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ควรจะมีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติประมาณ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับของพฤติกรรมที่ปฏิบัติภาพรวมของด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า และด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการปฏิบัติแต่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยแต่ละด้านนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า พบว่า บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร มีพฤติกรรมที่ปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ และเมื่อพิจารณารายข้อส่วนใหญ่มีการปฏิบัติทุกวัน มีเพียงการได้รับคำชมเชยจากการให้บริการ ที่ได้รับประมาณเพียง 1 - 3 ครั้ง/เดือน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการ ที่มุ่งปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตามคู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ เนื่องจากสำนักงานวิทยทรัพยากร มีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ เป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรต้องลดลงร้อยละ 30 และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการต้องลดลงร้อยละ 10 และมีระเบียบ กฎเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเข้ามาควบคุมในกระบวนการทำงาน ทำให้บุคลากรต้องปรับตัวในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเร็วมากขึ้น โดยต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการให้ดีขึ้น ต้องมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น ให้บริการด้วยขั้นตอนที่ง่าย มีความพร้อมในการให้บริการ

และมีความใส่ใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นเสมือนวงจรสำคัญที่วนกลับมาทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งปรากฏตามรายงานผลตามตัวชี้วัดของสำนักงานวิทยทรัพยากร ในเรื่องของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับผลการประเมินในภาพรวมจากผู้รับบริการสูงขึ้นทุกปี นับตั้งแต่ได้นำระบบ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2563 - 2565 ได้ผลการประเมินร้อยละ 82, ร้อยละ 82.2 และร้อยละ 85 ตามลำดับ แต่ในทางกลับกันสำนักงานฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการสูงขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2563 - 2565 สำนักงานฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ จำนวน 13 รายการ, 9 รายการ และ 16 รายการ ตามลำดับ โดยจำแนกเป็นการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้บริการในปีงบประมาณ 2563 - 2565 จำนวน 8 รายการ, 4 รายการ และ 5 รายการ ตามลำดับ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงกระแทก ใช้กิริยาทางสีหน้าและร่างกายหรือคำพูดที่แสดงถึงความเหนื่อยหน่ายรำคาญ กับผู้ที่มาขอรับบริการ และสำนักงานฯ ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการในเรื่องของการจัดการบริการ ตั้งแต่ปี 2563 - 2565 ปีละ 5 รายการ โดยในคำชมเชยนั้นมีการชมเชยเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียง 3 รายการ จากข้อมูลดังกล่าวอาจจะวิเคราะห์ได้ว่าบุคลากรที่ให้บริการบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตบริการ ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานที่บุคลากรทุกคนในองค์กรด้านการให้บริการจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตบริการในการทำงาน ก่อนที่จะลงปฏิบัติจริง รวมถึงกระบวนการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแก่บุคลากรที่ต้องทำหน้าที่บริการยังไม่ดีพอ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดของสุนิตย์ ชูใจ (2551 อ้างถึงใน อริสรา อินทรขุนทด, 2557) ที่กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน รับฟัง หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในการให้บริการของตนเอง จากลูกค้า และแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2536 อ้างถึงใน อริสรา อินทรขุนทด, 2557) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการควรจะทำอย่างไรให้สามารถล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีมารยาท มีความรับผิดชอบ ความสามารถในการรอบรู้ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี การทำตัวให้มีความน่าเชื่อถือ การเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่ดี และการจัดบรรยากาศให้สะอาดปลอดภัยและเป็นระเบียบ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานจะต้องมีความรู้ เพื่อสร้างความประทับใจ ความพอใจในการให้บริการกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร พบว่า มีระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปฏิบัติ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ และเมื่อพิจารณารายชื่อระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติน้อยที่สุดคือ 1 - 3 ครั้ง/เดือน คือท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างหน้าที่ และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับระบบ ISO

9001 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร ได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานวิทยทรัพยากร ประจำปี พ.ศ.2560 - 2563 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเข้มแข็งภายใน เป้าประสงค์ที่ 1.1 องค์กรมีขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ที่ 4 การบริหารงานที่โปร่งใสและมีมาตรฐาน ตัวชี้วัดจำนวนระบบงานและการบริหารงานที่โปร่งใสและมีมาตรฐาน กำหนดค่าเป้าหมาย ในปีงบประมาณ 2563 ต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ภายในวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 (สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563) เป็นผู้ดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้การรับรองมาตรฐานก่อน และฝ่าย/ศูนย์ต่าง ๆ จะนำนโยบาย วิธีการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ส่งต่อให้กับบุคลากรลงปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทำให้บุคลากรอาจมองได้ว่าตนเอง ไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ และความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบ ISO 9001: 2015 ตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากร ตำแหน่งบรรณารักษ์ ที่ว่า “หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015 การทำงานต่าง ๆ มีขั้นตอนเพิ่มขึ้น มีเอกสาร ประกอบมากขึ้นทำให้ไม่คล่องตัวเท่าสมัยก่อนที่จะนำระบบมาใช้ แต่ก็เข้าใจได้ถึงเหตุผลของการมี ขั้นตอนและเอกสารเพิ่มขึ้น องค์กรควรจะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเรื่องการสร้างแนวคิดหรือกรอบ แนวคิดการทำงานที่สอดคล้องกับการทำงานอย่างมีคุณภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง เพื่อให้เห็นว่าการ ทำงานขององค์กรที่มีมาตรฐานประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง เพื่อไม่ให้รู้สึกว่าเป็นเรื่องไกลตัวหรือ เป็นระบบที่ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้นโดยไม่ทราบเหตุผล รวมไปถึงการสร้างรูปแบบการทำงานที่ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าไม่ได้ทำ ISO อยู่ เพราะการที่ต้องจำข้อกำหนดจำนวนมากก็เป็นสิ่งที่ทำให้มี บุคลากรต่อต้านการใช้ ISO ในองค์กร สามารถอยู่กับระบบได้โดยเหมือนกับทำงานปกติ ก็จะทำให้ ช่วยลดแรงต้านในการดำรงระบบให้คงอยู่ได้ เนื่องจากการเริ่มระบบของสำนักงานฯ เริ่มจากบุคลากร ในกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อผลักดันให้ได้รับการรับรองก่อน ทำให้มีบุคลากรบางส่วนอาจไม่ทราบถึงลักษณะ การทำงานแบบ ISO 9001 และอาจมองว่าเป็นการทำระบบที่สร้างความยุ่งยากในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยไม่มีเหตุผล ประกอบกับมีการตีความข้อกำหนดต่าง ๆ ของ ISO 9001 แตกต่างกัน ทำให้บุคลากร เข้าใจไม่ตรงกัน” และซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นดังกล่าวไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สุนทร พลวงค์ (2551 อ้าง ถึงใน อหิตพงษ์ พิมพ์สาร, 2555) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมทำให้เกิดประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการแบ่งทีมงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ ให้บุคลากรตามความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องตระหนักว่า บุคลากรมีความสามารถ แตกต่างกัน ถนัดหรือเชี่ยวชาญคนละด้าน การประสานความร่วมมือพร้อมใจ การทุ่มเทกำลังความคิด และสติปัญญาออกมาซึ่งความสำเร็จของงาน การทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้น ผู้บริหารจะต้องสร้าง เงื่อนไขให้กลุ่มบุคคลภายในองค์กรตระหนักว่าพวกตนต้องปฏิบัติงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัย

ประสบการณ์ ความสามารถและความยินยอมพร้อมใจของทุกคน และสมาชิกของกลุ่มต้องยอมรับความคิดเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม จึงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 แตกต่างกันไปพบว่า บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร ที่มีระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับ P แตกต่างกันไป มีพฤติกรรมการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพ แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับ P สะท้อนถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพ แตกต่างกันไป โดยเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ ที่แตกต่างกัน บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพ แตกต่างกันไปถึง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ยกเว้น ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า และด้านความเป็นผู้นำ ที่บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมในการทำงานต่างกัน กล่าวคือบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับผู้อำนวยการและระดับหัวหน้ากลุ่มต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มุ่งเน้นการบริหาร ความเป็นผู้นำ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมากกว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งระดับวิชาชีพหรือระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีพฤติกรรมในการทำงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกา แสงศร (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในงานแตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน อายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1. ควรมีการทบทวน อบรมเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติตามกระบวนการต่าง ๆ เป็นประจำ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจระบบ และสามารถปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานรวมถึงข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

2. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับ แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนางานได้อย่างอิสระ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้กับงานห้องสมุด ในด้านทัศนคติของผู้รับบริการที่มาใช้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อพิจารณาว่าผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้กับงานบริการของห้องสมุดอย่างไร และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานวิทยทรัพยากรในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการให้เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยทั้งนี้จะยึดหลักของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของบุคลากรทุกคนได้อย่างเป็นระบบ และสามารถช่วยให้กำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

2. ควรศึกษาประสิทธิผลที่ได้จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบกับห้องสมุดในมหาวิทยาลัยอื่น ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุง พัฒนา สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance*. IL: Richard D. Irwin.
- Baruch, B. D. (1968). *New Ways in Discipline*. McGraw-Hill.
- Lopez, F. M. (1968). *Evaluating Employee Performance*. Public Personnel Association.
- เดโช สวานานนท์. (2519). จิตวิทยาทั่วไป (ฉบับแก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติมใหม่ ed.). โอเดียนสโตร์.
- ชนิกา แสงศร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอะไหล่รถยนต์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ].
- ณัฐมนต์ ชวงษ์ศตวรรษ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ณัฐฐา แก้วนวล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 : กรณีศึกษาบริษัทสยามกลกาลอินดัสทรี จำกัด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. (2552). กลยุทธ์การผลิต/ปฏิบัติการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเรียง จขรศิลป์. (2549). สถิติวิจัย ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภัทร ทองสว่าง. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางการจัดการและความสำเร็จของกิจการตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 ของกิจการในกรุงเทพมหานคร ปริมาณและภาคตะวันออก มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทักษะคนดี : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย. ไทยวัฒนาพานิช.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 1. ed.). คณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ.
- ภิรมยา อินทรกำแหง. (2536, เมษายน-พฤษภาคม). พฤติกรรมของคน. 53-56.
- วรรณชนก ยอดลำไย. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเดนาคาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].
- วรรณธานี สุขวิบูลย์. (2548). บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- วีโรจน์ พุ่มแสงทอง. (2536). ประสิทธิภาพของโครงการรถด่วนพิเศษดีเซลรางปรับอากาศ(สปรินเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก)]. กรุงเทพฯ.
- วีระพล สุวรรณนันท. (2526). กระบวนการตัดสินใจ. ประยูรวงศ์.
- ศุภสิริ รongสวัสดิ์. (2560). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารงานคุณภาพในระบบ ISO 9001: 2015 ของพนักงานบริษัท เนชั่นเนล ออยล์เวล วาร์โก้ (ประเทศไทย) จำกัด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].

- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. (2560). ความหมายของ ISO 9001
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. ซีระป้อมวรรณกรรม.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2543). 50 คำถาม-คำตอบ เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของ สมศ. สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา.
- สายพิน มาสาลี. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของ พนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์(ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561).
- สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2563). รายงานประจำปี 2563.
https://www.car.chula.ac.th/annual_report.php
- สิทธิพงษ์ เจตีย์ศรี. (2561). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของบริษัท วรรณภพ จำกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี].
- สุชาติ สุวรรณโชติ. การประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ กระทรวงอุตสาหกรรม. In. Web server without geographic relation, Web server without geographic relation (org): สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนิตย์ ชูใจ. (2551). จิตสำนึกในการให้บริการ. มิตรภาพการพิมพ์.
- อทิตพงษ์ พิมสาร. (2555). ปัจจัยด้านทีมงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของทีม กรณีศึกษา : บริษัท วิศวกรรม พัฒนา จำกัด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. นนทบุรี.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (1991). หลักและเทคนิคการวางแผน (พิมพ์ครั้งที่ 5 ฉบับปรับปรุงใหม่ ed.). สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุศักดิ์ ฉิ่งไพศาล. (2558). การบริหารงานคุณภาพในองค์กร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- อริสรา อินทรขุนทด. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน].
- อรุณ รักธรรม. (2524). การพัฒนาองค์การ : การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม (พิมพ์ครั้งที่ 2. ed.). โอเดียนสโตร์.

ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรอง
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015

2. การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด โดยผู้ศึกษาจะไม่นำข้อมูลใด ๆ ไปเปิดเผยอันจะสร้างความเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูล

3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

3.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

2. อายุงาน () ต่ำกว่า 3 ปี () 3 - 5 ปี
 () 6-10 ปี () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งหน้าที่ () ระดับปฏิบัติการ () ระดับวิชาชีพ () ระดับหัวหน้ากลุ่ม
 () ระดับผู้อำนวยการ

4. ระดับ P () P5 () P6 () P7 () P8 () P9 () อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ถูก หรือ ผิด ที่กำหนดให้เพียง 1 ช่องเท่านั้น

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015	ถูก	ผิด
1. วัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดขึ้น ต้องสามารถวัดผลได้เสมอ		
2. บุคลากรทุกคนในองค์กร สามารถท่องจำนโยบายคุณภาพได้ ก็เพียงพอแล้ว ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ค่อยเข้าใจ		
3. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ต้องรวมหรืออ้างอิงถึงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ที่เกี่ยวข้อง		
4. เอกสารและข้อมูลทั้งหมดในองค์กร ต้องได้รับการควบคุมโดยผู้ควบคุมเอกสาร		
5. ผู้บริหารต้องมีการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารและทรัพยากรที่เพียงพอต่อระบบคุณภาพ		
6. องค์กรต้องมีการสื่อสารกับผู้รับบริการในเรื่องการให้บริการ ยกเว้นข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ต้องสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ		
7. การประเมินความเสี่ยงคือ การวางแผนล่วงหน้าเพื่อป้องกันความไม่สอดคล้อง หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015		
8. ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพ หมายถึงรวมถึง คน เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ		
9. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานคุณภาพที่เหมาะสม ต้องมีความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม		
10. องค์กรต้องคัดเลือก และประเมินผล External Provider ทุก ๆ ประเภทไม่ว่าจะขายหรือให้บริการอะไรก็ตาม		
11. ต้องมีการซื้บงเครื่องมือ เพื่อแสดงสถานะการสอบเทียบ		
12. การตรวจติดตามภายในนั้น เพื่อดูว่าการปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ ที่วางไว้เท่านั้นก็เพียงพอแล้ว		
13. ข้อมูลที่ต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานนั้น จะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และของผู้ส่งมอบ		
14. การป้องกันปัญหาในการดำเนินงาน (Preventive Action) นั้น เป็นการกำจัดสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต		
15. นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ภายหลังจากที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมการทำงาน ของท่านมากที่สุด กำหนดระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ ดังนี้

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ				
	ทุกวัน	3-4 ครั้ง/ สัปดาห์	1-2 ครั้ง/ สัปดาห์	1-3 ครั้ง/ เดือน	ไม่เคย
	5	4	3	2	1
การให้ความสำคัญกับลูกค้า					
1. ท่านสามารถให้บริการทันเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ท่านได้รับคำชมเชยจากการให้บริการ					
3. ท่านมีความคล่องตัวในการให้บริการ					
4. ท่านให้บริการด้วยขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน					
5. ท่านเต็มใจในการให้บริการ					
ความเป็นผู้นำ					
1. ผู้บริหารแจ้งนโยบายในการนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2. ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่น และรับผิดชอบอย่างจริงจังในการเข้าสู่ระบบ ISO 9001:2015					
3. ผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการ					
4. ผู้บริหารผลักดันให้การปฏิบัติงานในระบบ ISO 9001:2015 เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้					
5. ผู้บริหารได้สร้างความมั่นใจกับบุคลากรว่า ระบบ ISO 9001:2015 จะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้นและความผิดพลาดจะน้อยลง					

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ				
	ทุกวัน	3-4 ครั้ง/ สัปดาห์	1-2 ครั้ง/ สัปดาห์	1-3 ครั้ง/ เดือน	ไม่เคย
	5	4	3	2	1
<u>การมีส่วนร่วมของบุคลากร</u>					
1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างหน้าที่ และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับระบบ ISO9001					
2. หัวหน้า ของท่านได้เปิดโอกาสให้เข้าร่วมประชุมเพื่อนำระบบ ISO 9001มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ วิธีการปฏิบัติ การแก้ไข และการป้องกันเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ในฝ่าย / ศูนย์ของท่าน					
<u>การบริหารเชิงกระบวนการ</u>					
1. ท่านจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของระบบ ISO 9001 ในส่วนที่เกี่ยวข้อง					
2. ท่านปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารระบบ ISO 9001					
3. ท่านมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอน และวิธีการทำงานใหม่ให้ เป็นไปตามระบบ ISO 9001					
4. ท่านตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ของระบบ ISO 9001					
<u>การบริหารที่เป็นระบบ</u>					
1. ท่านสามารถค้นหาเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย					
2. ขั้นตอนการทำงานของท่าน สามารถตรวจสอบได้					
3. ท่านสามารถทำงานแทนเพื่อนร่วมงานได้					
4. ท่านเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้และทักษะในการทำงาน					

ข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9001	ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติ				
	ทุกวัน	3-4 ครั้ง/ สัปดาห์	1-2 ครั้ง/ สัปดาห์	1-3 ครั้ง/ เดือน	ไม่เคย
	5	4	3	2	1
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
1. ท่านมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน					
2. ท่านแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน					
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง					
1. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ต้องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา					
2. เมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหา ท่านสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง					
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน					
1. มีการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้ส่งมอบที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร					
2. มีการประเมินผู้ขาย/ผู้ส่งมอบในทุกงานที่มีการว่าจ้าง/จัดซื้อ					

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก
เรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรอง
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

.....

ข้อคำถาม

1. ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015
 2. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร
 3. ท่านคิดว่าการทำงานภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างไร
 4. ท่านคิดว่าภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร
 5. ท่านคิดว่าองค์กรควรจะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเรื่องใดบ้าง
-


จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. 87213
ที่ อว 64.15/ร.ป.ม.194 **วันที่** 21 ตุลาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในสังกัด สำนักงานวิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้วย นางสาวสุรีย์ ทรัพย์สง่า นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ ในหัวข้อ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศรีโย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในสังกัด สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการเขียนสารนิพนธ์

ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวสุรีย์ ทรัพย์สง่า สัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในสังกัด สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนิสิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่เหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรrema นิตเกษรสุนทร)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า
วัน เดือน ปี เกิด	27 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	8/63 ซอยเพชรเกษม 68 แยก 14 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10160



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY