



O-SS 023

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

การดำเนินงานเพื่อคงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่ยั่งยืนสำหรับสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับรอง
มาตรฐาน ISO 9001:2015

Sustainable Quality Management System Implementation for ISO 9001:2015 Certified Thai Airlines

อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ (Attapol Moungsawad)¹ ดุสิต ศิริสมบัติ (Dusit Sirisombat)²

วราภรณ์ เต็มแก้ว (Waraporn Temkaew)³ อภิรดา นามแสง (Apirada Namsang)⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน และ (2) เสนอแนวทางการดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่ยั่งยืนสำหรับสายการบินที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กรอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ หากยังคงเห็นด้วยว่าการดำเนินงานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ภายใต้องค์กรของตนนั้นมีความจำเป็น และ (2) แนวทางการดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่ยั่งยืนประกอบด้วยประเด็นสำคัญ คือ ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การวางแผนการดำเนินงานระบบบริหารงานคุณภาพ การสนับสนุนด้านทรัพยากร และการฝึกอบรม

คำสำคัญ สายการบินสัญชาติไทย ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

¹ อาจารย์พิเศษ ดร. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน วิทยาลัยท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต, attapolm@yahoo.com

² ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน วิทยาลัยท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต atsdusit@gmail.com

³ อาจารย์ ดร. รักษาการผู้ว่าการ ฝ่ายวิชาการ สถาบันการบินพลเรือน waraporntung@gmail.com

⁴ อาจารย์ ดร. ประจำกองวิชาอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันการบินพลเรือน japirada747@gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

Abstract

The purposes of this research were: (1) to study the ISO 9001:2015 certified Thai airlines employees' opinions towards their organization's ISO 9001:2015 Quality Management System; (2) to propose the guidelines for the sustainable Quality Management System implementation for ISO 9001:2015 certified Thai airlines. The sample consisted of 400 non-managerial employees from ISO 9001:2015 certified Thai airlines that was selected through the Cluster Random Sampling. The data were analyzed by the percentage, mean, and Standards Deviation. The research instrument was an ISO 9001:2015 Certified Thai Airlines' Employees Opinions towards ISO 9001:2015 Quality Management System questionnaire. The results revealed that (1) the perception of the ISO 9001:2015 certified Thai airlines employees regarding ISO 9001:2015 Quality Management System was at a low level. However, they agreed that the implementation of ISO 9001:2015 Quality Management System in their organizations was important; (2) in order to sustain the Quality Management System implementation, the organization shall focus on a leadership and management commitment, a Quality Management System implementation planning, and a resource allocation and training.

Keywords: Thai airlines, Quality management system, ISO 9001:2015



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

บทนำ

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มีความสำคัญในฐานะชุดมาตรฐานที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่างๆ เพื่อความเป็นเลิศด้านคุณภาพ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กรโดยมีแนวคิดที่สำคัญ คือ การจัดทำระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ การดำเนินการเพื่อให้แน่ใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่ามีการดูแล ควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานตามกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรว่ามีวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามที่ระบุไว้เป็นขั้นตอน ทั้งยังเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรตระหนักรู้ มีความเข้าใจในหน้าที่ และกระบวนการทำงานที่ตนปฏิบัติ และรับผิดชอบ มีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ทำการแก้ไขข้อผิดพลาด และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันมิให้ข้อผิดพลาดเกิดซ้ำ รวมถึงเป็นชุดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System : QMS) ที่มีองค์กรทั้งในระดับประเทศ และระดับสากลนำมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย ด้วยข้อกำหนด (Requirements) ของ ISO 9001:2015 นั้นมีความยืดหยุ่น เหมาะสมที่องค์กรทุกประเภท และทุกขนาดจะนำมาปฏิบัติใช้ เนื่องด้วยสาระสำคัญของข้อกำหนด ISO 9001:2015 กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงทั้งในองค์กรแห่งการผลิต และการบริการมีบทบาทจำเป็นในการมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นหลัก (Customer Focus) จึงส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาการจัดการกระบวนการ การผลิตและการบริการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผลิตภัณฑ์ และการบริการ รวมถึงความเชื่อมั่นของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่มีต่อองค์กรอีกด้วย

ปัจจุบันมีสายการบินสัญชาติไทยที่ดำเนินธุรกิจการบินแบบให้บริการเต็มรูปแบบ (Full – Service Airlines) และแบบราคาประหยัด (Low – Cost / Budget Airlines) อยู่หลายสายการบิน ขั้วเคลื่อนให้เกิดการแข่งขันเป็นอย่างสูงในตลาดธุรกิจขนส่งทางอากาศ ส่งผลให้ทุกสายการบินจำเป็นต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการของตนให้ผู้โดยสารได้รับรู้ถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การบริการ ความคุ้มค่า และความเหมาะสมตามความต้องการของผู้โดยสาร เพื่อให้สายการบินยังดำรงอยู่ได้และเป็นตัวเลือกให้แก่ผู้โดยสารท่ามกลางการแข่งขันที่สูงขึ้น สายการบินมีความจำเป็นต้องพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการจัดการภายในองค์กร และการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานให้แก่ผู้โดยสาร ทั้งยังต้องสร้างการรับรู้เชิงบวกให้แก่ผู้โดยสารในด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและความปลอดภัยของสายการบิน ส่งผลให้สายการบินสัญชาติไทยหลายสายการบินตระหนักถึงการจัดการงานคุณภาพโดยนำการจัดการงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรควบคุมมาตรฐานด้านการบินอื่นๆ โดยมีการนำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการของตน อีกทั้งยังช่วยในการปรับปรุงการบริหารงานภายในองค์กรให้มีระบบและมีคุณภาพ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสาร เพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร เสริมศักยภาพในการแข่งขันทั้งในตลาดภายในประเทศและสากลได้ ทั้งนี้การนำมาตรฐานดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ สายการบินมีความจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับเปลี่ยนแนวคิด และต้องอาศัยหลักการการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM : Total Quality Management) อันมีหลักการสำคัญ คือ การบริหารองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งการสร้างผลประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และ แนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) อันเป็นแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการที่ทุกคนในองค์กรกระทำอยู่ให้ดีขึ้น โดยที่บุคลากรในองค์กรทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับต่างๆ และพนักงานระดับปฏิบัติการดำเนินการร่วมกันเพื่อปรับปรุงกระบวนการที่ตนรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้น เห็นได้ว่าแนวคิดทั้งสองแนวคิดเป็นแนวคิดหลักของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปรับปรุงและดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้า และบริการที่มี



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

คุณภาพเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้โดยสาร อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการที่ผู้โดยสารเลือกซื้อหรือใช้บริการ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกภาคส่วนในองค์กร แต่ยังคงประสบปัญหาด้านความตระหนักรู้ถึงความสำคัญ และความเข้าใจต่อระบบมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 อันจะส่งผลต่อกระบวนการทำงาน คุณภาพของสินค้า และบริการที่ต้องส่งมอบให้ผู้โดยสารในอนาคต

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยต้องการทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานสายการบินที่จดทะเบียนในประเทศไทย และได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้ทราบถึงความเข้าใจ ข้อคิดเห็น และการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ความต้องการ และความตั้งใจในการปรับตัวเพื่อปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ภายใต้แนวทางการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM : Total Quality Management) และ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ข้อมูลจากงานวิจัยนี้จะนำเสนอแนวทาง และข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปประกอบการสร้างความตระหนักรู้ และการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบงานคุณภาพดังกล่าว อันจะนำไปสู่การดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่ยั่งยืนโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในองค์กรทุกภาคส่วนในสายการบินที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน
2. เพื่อเสนอแนวทางการดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่ยั่งยืนสำหรับสายการบินที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

1. มาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System: QMS) ที่มีการปรับปรุง และเพิ่มเติมข้อกำหนดเดิมของ ISO 9001 ฉบับ (version) ก่อนหน้านี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการปรับปรุงสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน การผลิตสินค้า และบริการขององค์กร เป็นพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ช่วยให้องค์กรสามารถผลิตสินค้า และบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง นำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในบริษัทที่ซับซ้อนในปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าองค์กรที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของตนนั้นผลิตสินค้าและบริการได้ตามความต้องการของลูกค้า และองค์กรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบ และกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Management System Certification Institute (Thailand), 2019)

มาตรฐาน ISO 9001:2015 ประกอบด้วยข้อกำหนด 10 ข้อ ได้แก่ (1) ขอบเขต (2) มาตรฐานอ้างอิง (3) คำศัพท์และนิยาม (4) บริบทองค์กร (5) การเป็นผู้นำ (6) การวางแผน (7) การสนับสนุน (8) การปฏิบัติงาน (9) การประเมินสถานะ (10) การปรับปรุง (International Organization for Standardization, 2019)

2. การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management: TQM) หมายถึง แนวทางการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสนับสนุน และเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะมีหน้าที่ใดก็ตามมีส่วนร่วมในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (International Organization for Standardization, 2019) องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรของตน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ให้ใช้ศักยภาพของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ ได้แก่ การที่องค์กรผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ลดการเกิดของเสีย พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นต้น (Rawatra Chatrivisit, 2019)

3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen หรือ Continuous Improvement) คือ การพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ได้จากกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) การวางแผน (2) การปฏิบัติ (3) การตรวจสอบ และ (4) การปรับปรุงการดำเนินงาน (American Society for Quality, 2019) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสามารถกระทำได้จากการปรับปรุงที่ละเล็กละน้อยจากมาตรฐานเดิม หรือกระบวนการทำงานเดิมที่ปฏิบัติอยู่ให้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นในความพยายามอย่างต่อเนื่องของทุกคนในองค์กร (Buranasak Madmai, 2008)

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 จำนวน 5 สายการบิน ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 % และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากแต่ละสายการบินๆ ละ 80 คน รวม 400 คน เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม (2) การรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร และ (3) ความคิดเห็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานกับสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.30 และช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.20 ตามลำดับ (2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.50 สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 18.70 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.80 (3) ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.40 มีประสบการณ์ทำงานในสายการบินปัจจุบันเป็นเวลา 1 – 5 ปี ร้อยละ 28.20 มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี ร้อยละ 19.10 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี และ ร้อยละ 13.30 มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร

พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 89.20 ทราบว่าสายการบินที่ตนทำงานในปัจจุบันได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และยังพบว่าร้อยละ 10.80 ไม่ทราบว่าสายการบินที่ตนทำงานในปัจจุบันได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กรจากช่องทางต่างๆ ในระดับต่างกัน ดังนี้ (1) จากการอบรมภายนอกองค์กร (สายการบินส่งไปอบรม หรือ เชิญวิทยากรภายนอกมาฝึกอบรม) ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ 49.30 (2) จากการอบรมภายในองค์กร (สายการบินจัดอบรมเอง) ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.30 (3) ได้รับการอบรมจากที่ทำงานเก่าในระดับต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.60 (4) ได้รับความรู้หรือรับทราบจากเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 39.20 (5) จากการอบรมโดยเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพจากภายนอก (External Auditor) ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 47.20 (6) จากการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.40 (7) จากการประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำวัน (Daily Briefing) ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 48.80 (8) จากสื่อภายในองค์กร เช่น ประกาศ อีเมล วารสาร จดหมายข่าว หนังสือเวียน ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 47.20 (9) จากผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้างานในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 49.50 และ (10) จากเพื่อนร่วมงานในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 39.10 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร (n = 400)

ช่องทาง	ระดับการรับรู้				
	ต่ำที่สุด (ร้อยละ)	ต่ำ (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	สูงที่สุด (ร้อยละ)
1 การอบรมภายนอกองค์กร	39.70	49.30	7.60	1.20	2.20
2 การอบรมภายในองค์กร	13.50	10.60	42.30	19.10	14.50
3 การอบรมจากที่ทำงานเก่า	33.60	28.90	11.90	19.20	6.40
4 เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor)	7.10	10.30	24.80	39.20	18.60
5 การอบรมโดยเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพจากภายนอก (External Auditor)	39.90	47.20	2.80	6.30	3.80
6 การปฏิบัติงานจริง	17.30	9.80	47.40	19.20	6.30
7 การประชุมก่อนปฏิบัติงานประจำวัน (Daily Briefing)	14.10	48.80	21.90	7.90	7.30
8 สื่อภายในองค์กร	21.10	47.20	14.50	8.90	8.30
9 ผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้างาน	28.70	49.50	6.80	6.40	8.60
10 เพื่อนร่วมงาน	37.20	39.10	18.90	3.40	1.40



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ที่ปฏิบัติอยู่ในสายการบินที่ตนปฏิบัติงานในประเด็นต่างๆ ดังนี้ (1) ร้อยละ 41.40 เห็นด้วยว่าการที่สายการบินของตนได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2015 ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร (2) ร้อยละ 34.60 เห็นด้วยกับการที่สายการบินของตนนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ทำให้หน่วยงานและการปฏิบัติงานของตนเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น (3) ร้อยละ 42.80 เห็นด้วยว่าตนเองไม่เข้าใจระบบ ISO 9001:2015 และ ไม่พร้อมปฏิบัติงานตามมาตรฐานดังกล่าว แม้ว่าสายการบินของตนจะได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 แล้วก็ตาม (4) ร้อยละ 31.10 ไม่เห็นด้วยว่าตนเองทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพจึงไม่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 (5) ร้อยละ 47.60 เห็นด้วยว่าสายการบินที่ตนปฏิบัติงานยังมีความจำเป็นที่ต้องนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้ทั้งที่มีมาตรฐานการบินสากลเป็นกรอบในการปฏิบัติการอยู่แล้ว (6) ร้อยละ 81.40 เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่าการควบคุม บันทึกลง และจัดเก็บเอกสาร/คู่มือต่างๆ ในหน่วยงานเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นหน้าที่ของตนที่จะต้องรับผิดชอบ (7) ร้อยละ 65.40 เห็นด้วยว่าตนเองรู้สึกภาคภูมิใจที่สายการบินที่ตนปฏิบัติงานได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2015 อันแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานสายการบินในระดับสากล (8) ร้อยละ 42.10 ไม่แน่ใจว่าตนรู้สึกเบื่อหน่ายกับการที่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 หรือไม่ (9) ร้อยละ 42.70 รู้สึกกลัวการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) และการตรวจติดตามจากองค์กรภายนอก (Surveillance Audit) (10) ร้อยละ 53.30 ยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 เนื่องจากทำให้สายการบินของตนมีมาตรฐาน (11) ร้อยละ 39.60 ไม่เห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มีขั้นตอนที่มากจนเกินไป และไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนปฏิบัติ (12) ร้อยละ 70.60 เห็นด้วยว่าผู้บริหาร หรือ หัวหน้างานของตนควรส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 (13) ร้อยละ 69.30 ไม่คิดที่จะหลีกเลี่ยงการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 (14) ร้อยละ 74.40 เห็นด้วยกับการที่สายการบินที่ตนปฏิบัติงานยังคงใช้ระบบ และได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 (15) ร้อยละ 34.10 เห็นด้วยว่าระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มีผลต่อการเติบโตทางธุรกิจของสายการบินที่ตนปฏิบัติงานอยู่ (16) ร้อยละ 34.50 เห็นด้วยว่าการที่สายการบินที่ตนปฏิบัติงานได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร ดังแสดงในตารางที่ 2



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร (n = 400)

ประเด็น	ความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง (ร้อยละ)
1 การที่สายการบินของตนได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2015 ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร	5.60	7.40	18.20	41.40	27.40
2 การที่สายการบินของตนนำระบบ ISO 9001:2015 มาใช้ทำให้หน่วยงานและการปฏิบัติงานของตนเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	7.10	11.50	27.10	34.60	19.70
3 ตนเองไม่เข้าใจระบบ และไม่พร้อมปฏิบัติงานตามมาตรฐานดังกล่าว แม้ว่าสายการบินของตนจะได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 แล้วก็ตาม	9.20	13.90	25.70	42.80	8.40
4 ตนเองทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงไม่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015	29.50	31.10	19.30	11.70	8.40
5 สายการบินที่ตนปฏิบัติงานยังมีความจำเป็นที่ต้องนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้ทั้งที่มีมาตรฐานการบินสากลเป็นกรอบในการปฏิบัติการอยู่แล้ว	7.70	11.80	13.50	47.60	19.40
6 การควบคุม บันทึกลง และจัดเก็บเอกสาร/คู่มือต่างๆ ในหน่วยงานเป็นสิ่งที่จำเป็น และเป็นหน้าที่ของตนที่จะต้องรับผิดชอบ	1.70	3.10	4.10	9.70	81.40
7 ตนรู้สึกภาคภูมิใจที่สายการบินที่ตนปฏิบัติงานได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2015 อันแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานสายการบินในระดับสากล	1.20	4.50	11.70	65.40	17.20



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9
The 9th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย เป็นอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วยเป็น อย่างยิ่ง (ร้อยละ)
8 ตนรู้สึกเบื่อหน่ายกับการที่ต้องปฏิบัติตาม ข้อกำหนด ISO 9001:2015	3.60	36.80	42.10	9.30	8.20
9 ตนรู้สึกกลัวการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) และการตรวจติดตามจากองค์กร ภายนอก (Surveillance Audit)	17.10	16.50	10.30	42.70	13.40
10 ตนยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001:2015 เนื่องจากทำให้สายการบินของตนมีมาตรฐาน	1.90	8.10	19.10	53.30	17.60
11 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มีขั้นตอนที่มากเกินไป และไม่ เกี่ยวข้องกับงานที่ตนปฏิบัติ	32.50	39.60	14.20	6.90	6.80
12 ผู้บริหาร หรือ หัวหน้างานควรส่งเสริมให้บุคลากร ในหน่วยงานปฏิบัติงานตามระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9001:2015	1.20	2.70	8.10	17.40	70.60
13 ตนมีความคิดที่จะหลีกเลี่ยงการเข้าร่วม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9001:2015	11.90	69.30	9.30	6.10	3.40
14 มีความต้องการให้สายการบินที่ตนปฏิบัติงาน ยังคงใช้ระบบ และได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ต่อไป	3.20	2.10	3.60	74.40	16.70
15 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มี ผลต่อการเติบโตทางธุรกิจของสายการบินที่ตน ปฏิบัติงานอยู่	1.30	3.20	23.10	34.10	38.30
16 การที่สายการบินที่ตนปฏิบัติงานได้รับการ รับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ของผู้โดยสาร	2.30	2.70	20.80	34.50	39.70



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของสายการบินที่ตนปฏิบัติงานอยู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินนั้น ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System: QMS) ในองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน และยินดีจะให้ความร่วมมือปฏิบัติตามข้อกำหนดที่มาตรฐานกำหนด แต่ยังมีช่องว่างบางประการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรขาดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และไม่การปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ได้แก่ ความไม่เข้าใจระบบ ความไม่พร้อมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ความรู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติตามข้อกำหนด และความกลัวการตรวจติดตามภายใน ซึ่งหากปล่อยไว้อาจก่อให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อระบบบริหารงานคุณภาพ และมาตรฐาน ISO 9001:2015 ขององค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปวันรัตน์ บุตรธนู และจักร ตั้งศัภย์ (2560) เรื่อง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2015 ของผู้ประกอบการไทย พบว่าองค์กรยังขาดการเตรียมความพร้อมการจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม และงบประมาณสำหรับการขอรับรองระบบ ปรับปรุงรูปแบบของเอกสาร และระเบียบการทำงานใหม่ ซึ่งเป็นผลกระทบหลักต่อองค์กร องค์กรจึงควรดำเนินการเพิ่มเติมช่องว่างเหล่านี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ และมาตรฐาน ISO 9001:2015 ผ่านการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ และความเข้าใจผ่านวิธีการ และสื่อต่างๆ ให้แก่บุคลากรในองค์กร และส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกเพื่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด โดยเน้นการมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ที่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร (Continuous Improvement) อันจะส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร ทั้งยังเป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า โดยสมาชิกทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ อ่อนสำอาจ (2548) เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ในองค์กร พบว่าการได้รับการฝึกอบรมของพนักงานมีผลต่อระดับความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลการวิจัยที่สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ข้อที่ 5 การเป็นผู้นำ ข้อที่ 6 การวางแผน และข้อที่ 7 การสนับสนุน อันเป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรโดยตรง ดังต่อไปนี้

1) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงาน ร้อยละ 10.8 ไม่ทราบว่าสายการบินที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ สื่อสาร และสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับความจำเป็น และประโยชน์ของ ISO 9001:2015 ให้พนักงานได้รับรู้โดยทั่วกัน พร้อมทั้งสร้างทัศนคติที่ดี และยินดีปฏิบัติงานตามระบบบริหารงานคุณภาพเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) และข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อ 7.3 ความตระหนักรู้

2) สายการบินควรดำเนินการอบรมไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอกให้แก่หัวหน้างานทุกสังกัดเพื่อสร้างความเข้าใจในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อนำไปกำกับดูแลการปฏิบัติของพนักงานในสังกัด

3) หัวหน้างานที่ผ่านการอบรมระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ควรจัดการอบรมหรือสื่อสารเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ให้แก่พนักงานในสังกัดเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และทัศนคติอันดีต่อมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยอาจจัดการอบรมระยะสั้นภายในสำนักงานที่ตนสังกัดโดยมีหัวหน้างานเป็นวิทยากร หรือพูดคุยถึงความสำคัญของมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในการประชุมก่อนปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง (Briefing) เพื่อสร้างความ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

ตระหนักถึง และกระตุ้นเตือนให้พนักงานในสังกัดเล็งเห็นความสำคัญของมาตรฐาน ISO 9001:2015 ต่อดังกล่าว และการปฏิบัติงานของตนเอง สอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

4) ตัวแทนบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative : QMR) และ ผู้ดำเนินการตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor) ควรให้ความรู้ คำแนะนำ และเป็นพี่เลี้ยงพนักงานทุกระดับในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสร้างแรงจูงใจ ชี้ให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ทั้งในแง่ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร หน่วยงาน และส่วนบุคคล โดยการจัดอบรมภายในองค์กร ให้ข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นป้ายประกาศ อีเมล วารสารข่าว จดหมายข่าว หรือหนังสือเวียน หรือเข้าร่วมการประชุมก่อนปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้ความรู้ และสร้างความตระหนักรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ อันจะสอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

5) พนักงานแต่ละสังกัดควรเป็นผู้ร่วมกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator: KPI) และกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับสูง เพื่อสามารถนำเอา KPI และกระบวนการปฏิบัติงานไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานได้ ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานที่ตนปฏิบัติ ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน และสร้างขวัญและกำลังใจผ่านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) และ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในองค์กร (Continuous Improvement) ที่เน้นความร่วมมือของบุคลากรทุกคน และทุกระดับในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยเสนอแนวทางการดำเนินงานเพื่อคงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่ยั่งยืนสำหรับสายการบินที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยเน้นการมีส่วนร่วม จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร และความคิดเห็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในองค์กร ตามความสอดคล้องของข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อที่ 5 การเป็นผู้นำ ข้อที่ 6 การวางแผน และข้อที่ 7 การสนับสนุน ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวเป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร นโยบายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ควรเป็นข้อความ หรือประโยคที่เข้าใจง่าย และมีวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจนจากผู้บริหารผ่านการสื่อสารหลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมร่วมกันก่อนปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างาน (Briefing) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และกระดานข่าว (Bulletin Board) และผู้บริหารควรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมด้านระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2015 ข้อ 5 ความเป็นผู้นำ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

2. การวางแผนการดำเนินงานระบบการบริหารคุณภาพ องค์กรควรกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละแผนก สายงาน และนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยวัตถุประสงค์คุณภาพควรมีข้อความหรือประโยคที่เข้าใจง่าย สามารถวัดได้ และมีการสื่อสารให้พนักงานในแผนก และสายงานได้รับทราบผ่านการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมร่วมกันก่อนปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างาน (Briefing) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และกระดานข่าว (Bulletin Board) สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2015 ข้อ 6 การวางแผน

3. การสนับสนุนด้านทรัพยากรและการฝึกอบรม องค์กรมีความจำเป็นต้องจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการจัดจ้างบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ประสบการณ์ ความสามารถจำเป็น และเหมาะสมในการปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน รวมทั้งองค์กรจะต้องจัดการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2015 ข้อ 7 การสนับสนุน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 และความคิดเห็นต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของพนักงานจากบริษัทจ้างเหมาช่วง (Outsourcing) ที่สายการบินว่าจ้างมาเพื่อปฏิบัติงานในบางกิจกรรม เนื่องจากคุณภาพผลผลิตของพนักงานกลุ่มนี้มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร และภาพลักษณ์ขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- เตือนใจ อ่อนสำอาจ. (2548). ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปวันรัตน์ บุตรธนู และจักร ดิงศรัทีย. (2560). ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2015 ของผู้ประกอบการไทย วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 7(2), 119–128.
- Alshehri, A., & GS, Vijaya. (2018). Quality Audit and Operational Excellence in Aviation Industry. *Journal of Business and Financial Affairs*. 7, 1-3.
- American Society for Quality. (2019). Continuous Improvement. Retrieved March 7, 2019 from <https://asq.org/quality-resources/continuous-improvement>
- Chatriviwit, Raywat. (2019). Total Quality Management. Retrieved March 7, 2019 from <https://www.rmuti.ac.th/faculty/production/ie/html/TQM.htm>
- Dep, S. (2007). Airlines Safety Standard Exceeds ISO 9001. Retrieved May 20, 2019 from https://flightsafety.org/wp-content/uploads/2016/12/asw_feb07_p42-44.pdf
- International Organization for Standardization. (2019). ISO 9001 Family – Quality Management. Retrieved May 20, 2019 from <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9

The 9th STOU National Research Conference

Madmai, Buranasak. (2007). PDCA: Continuous Improvement. Retrieved May 20, 2019 from
http://inf.ocs.ku.ac.th/document/pdf/Kaizen_PDCA.pdf

Management System Certification Institute (Thailand). (2018). Quality Management System (ISO).
Retrieved May 22, 2019 from <http://www.masci.or.th>

_____. (2018). ISO 9001 (Quality Management System : QMS). Retrieved May 22, 2019 from
<http://masci.or.th/iso-9001-quality-management-system-qms/>

