



การศึกษาการวางแผนกำลังคนของล่ามภาษาญี่ปุ่นในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น

กรณีศึกษา บริษัท สมิตีเวช จำกัด (มหาชน)

INTERPRETERS CAPACITY PLANNING

IN JAPAN SERVICE CENTER

CASE STUDY: SAMITIVEJ CO., LTD.

นางสาวปณิกา แก้ววิไลศิลป์

TNI

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2555

การศึกษาการวางแผนกำลังคนของล่ามภาษาญี่ปุ่นในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น
กรณีศึกษา บริษัท สมิติเวช จำกัด (มหาชน)

INTERPRETERS CAPACITY PLANNING IN JAPAN SERVICE CENTER
CASE STUDY: SAMITIVEJ CO., LTD.

นางสาวปณิกา แก้ววิไลศิลป์

รายงานฝึกงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะบริการธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
พ.ศ. 2555

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการสอบ
(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

.....กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์เอกสิทธิ์ เข้มงวด)

.....กรรมการ
(อาจารย์พุทธิพงษ์ อนันตโสภณ)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

หัวข้อ	การศึกษาการวางแผนกำลังคนของล่ามภาษาญี่ปุ่นในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น INTERPRETERS CAPACITY PLANNING IN JAPAN SERVICE CENTER
หน่วยกิต	1
ผู้เขียน	นางสาวปณิกา แก้ววิไลศิลป์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์เอกสิทธิ์ เข้มงวด
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2555

บทคัดย่อ

รายงานฝึกงานนี้เป็นกรณีศึกษาเรื่องการศึกษาการวางแผนกำลังคนของล่ามภาษาญี่ปุ่นในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการล่ามภาษาญี่ปุ่นในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่นในโรงพยาบาล โดยใช้การคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นแนวทางในการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของล่ามภาษาญี่ปุ่น เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนล่ามภาษาญี่ปุ่นของศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น และนำแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของล่าม เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่าหากมีการนำการคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และนำแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) มาใช้จริงในการทำงานนั้น จะทำให้ลดปัญหาการขาดแคลนล่ามภาษาญี่ปุ่น และสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าได้

คำสำคัญ: การคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร / แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

บทสรุป

ชื่อรายงาน	การศึกษาการวางแผนกำลังคนของล่ามภาษาญี่ปุ่นในศูนย์บริการ ลูกค้าชาวญี่ปุ่น INTERPRETERS CAPACITY PLANNING IN JAPAN SERVICE CENTER
ผู้เขียน	นางสาวปฐนิกา แก้ววิไลศิลป์
คณะวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์เอกสิทธิ์ เข้มงวด
พนักงานที่ปรึกษา	นางปิยวดี อานนันท์ลา
ชื่อสถานประกอบการ	โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
ประเภทธุรกิจ	งานบริการ สถานพยาบาล

งานที่ปฏิบัติ

ต้อนรับคนไข้ชาวญี่ปุ่นที่ศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น และแผนกกุมารเวช สอบถามอาการป่วยเบื้องต้น และกรอกลงในใบคัดกรอง พาคนไข้ใหม่ไปทำบัตรผู้ป่วย ช่วยเจ้าหน้าที่และพยาบาลในการสื่อสารกับคนไข้ชาวญี่ปุ่น

ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

ได้พัฒนาศักยภาพด้านภาษาญี่ปุ่นของตนในด้านการพูดและการฟัง ได้เรียนรู้คำศัพท์แพทย์เฉพาะทางภาษาญี่ปุ่น รวมถึงการทำงานในแผนก Japanese Service Center และแผนกกุมารเวช

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นที่อำนวยความสะดวกในเรื่องของการติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในเรื่องการฝึกงาน ขอขอบพระคุณอาจารย์เอกสิทธิ์ เข้มงวด อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ช่วยให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของรายงานเล่มนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น พี่เลี้ยงและเจ้าหน้าที่ทุก ๆ ท่านที่กรุณาช่วยสอนงานและให้แง่คิดในการทำงาน

นางสาวปณิศา แก้ววิไลศิลป์

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2556

TNI

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	(ข)
บทสรุป	(ค)
กิตติกรรมประกาศ	(ง)
สารบัญ	(จ)
รายการตาราง	(ช)
รายการภาพประกอบ	(๗)

บทที่

1. บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะของธุรกิจของสถานประกอบการหรือการให้บริการหลักขององค์กร	2
1.3 รูปแบบการจัดตั้งองค์กรและการบริหารองค์กร	5
1.4 ตำแหน่งและหน้าที่ที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	6
1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	6
1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	6
1.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน	6
1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน	6
2. ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
2.1 การคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร	7
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	9

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน	11
3.1 แผนงานการฝึกงาน	11
3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานและรายละเอียดของงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน	11
3.3 ขั้นตอนการศึกษาวิธีทำรายงาน	14
4. ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ	16
4.1 ขั้นตอนและผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา	16
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	19
5.1 สรุปผลดำเนินงาน	19
5.2 แนวทางการแก้ปัญหา	19
5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน	19
เอกสารอ้างอิง	21
ประวัติผู้วิจัย	32

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แผนงานการฝึกงาน	11
3.2 ตารางแสดงจำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่นในแต่ละวัน	14
3.3 ตารางแสดงจำนวนล่ามภาษาญี่ปุ่นในแต่ละวัน	15



รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนผังที่ตั้ง โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท	1
1.2 แผนผังการจัดการองค์กร	5
2.1 แบบจำลองการพยากรณ์และการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	9
3.1 แผนที่ของแผนกกุมารเวช	11
3.2 แผนที่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อาคารหลัก	13
4.1 กราฟแสดงความต้องการล่ามภาษาญี่ปุ่นในช่วงเวลา 8.00-12.00น.	17
4.2 กราฟแสดงความต้องการล่ามภาษาญี่ปุ่นในช่วงเวลา 13.00-17.00น.	18

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ (ภาษาไทย):	โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
ชื่อ (ภาษาอังกฤษ):	Samitivej Hospital Sukhumvit
ที่ตั้ง:	133 สุขุมวิท 49 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กทม.10110
โทรศัพท์:	+66(0)2711-8000 โทรสาร +66(0)2391-1290
อีเมล:	info@samitivej.co.th



ภาพที่ 1.1 แผนที่ที่ตั้ง โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

บริษัท สมิติเวช จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2519 ในระยะแรกใช้ชื่อว่า บริษัท สุขุมวิทเวชกิจ จำกัด (ได้เปลี่ยนเป็น บริษัท สมิติเวช จำกัด เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2535) จัดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ ด้วยทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท เพื่อเปิดดำเนินการโรงพยาบาลเอกชน โดย ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช ให้ใช้ชื่อว่า “โรงพยาบาลสมิติเวช” ซึ่งแปลว่า “ที่รวมของแพทย์” และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2536 มีการเพิ่มทุน 8 ครั้ง ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 600 ล้านบาท มีโรงพยาบาล 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ตั้งอยู่เลขที่ 133 ถนนสุขุมวิท 49 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2522 เป็นโรงพยาบาลขนาด 275 เตียง บนเนื้อที่ประมาณ 15 ไร่ มีแพทย์จำนวน 213 คน พนักงาน 672 คน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 197 คน เภสัชกร 10 คน นักเทคนิคการแพทย์ 17 คน นักกายภาพบำบัด และนักกิจกรรมบำบัดรวม 7 คน

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกระบบ ทั้งแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในโดยแพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะสาขา ได้แก่ ผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ประสาทศัลยศาสตร์ ศัลยกรรมตกแต่ง ศัลยกรรมช่องอก สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวช จักษุ-โสตนาสิกการังษวิทยา ผิวหนัง จิตเวช เป็นต้น

บริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลเปิดให้บริการ ได้แก่ บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง บริการผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน บริการผู้ป่วยวิกฤติ บริการฝากครรภ์และการคลอด บริการดูแลทารกแรกเกิด บริการผ่าตัดและวิสัญญี บริการผู้ป่วยเสียชีวิต บริการรถพยาบาลฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง บริการตรวจสุขภาพ บริการเวชศาสตร์ฟื้นฟู บริการตรวจพิเศษโรคหัวใจและการสวนหัวใจ บริการฟอกเลือด บริการรังสีรักษา บริการทันตกรรม บริการอาหารและโภชนา บริการการตรวจวิเคราะห์ บริการธนาคารเลือด บริการรังสีวินิจฉัย บริการเภสัชกรรมและบริการพยาบาล เป็นต้น

1.2.1 นโยบายคุณภาพ

“สมิติเวช มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพสูงสุด ตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยยึดถือสิทธิประโยชน์ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ”

นอกจากนั้น โรงพยาบาลสมิติเวชมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ให้บริการครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม รวมทั้งคงไว้ซึ่งจรรยาบรรณแห่ง

วิชาชีพ จึงกำหนดคำขวัญของบริษัทให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ดังกล่าวว่า “บริการเป็นเยี่ยม เปี่ยมด้วยคุณธรรม”

เพื่อให้บรรลุถึงปัจจัยดังกล่าวนี้ คณะกรรมการบริหารของบริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) จึงได้ผูกพันตนเองต่อการจัดตั้งระบบประกันคุณภาพการบริการ อ้างอิงตามข้อกำหนดในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 : ฉบับปี ค.ศ.1994 และมาตรฐาน โรงพยาบาล ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับชาติขึ้นในองค์กร

คุณภาพ และความเชื่อมั่นของการให้บริการ ถือเป็นความรับผิดชอบของพนักงานทุก ๆ คน จึงได้มีการประกาศใช้ระเบียบปฏิบัติงาน (Work Procedure) แผนคุณภาพ (Quality Plan) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) และคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) สำหรับงานทุก ๆ อย่างในองค์กรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพนักงานทุก ๆ คน ต้องยึดถือ และปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติงาน แผนคุณภาพ วิธีปฏิบัติงาน และคู่มือปฏิบัติงานเหล่านั้นอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพื่อให้มีการเตรียมการที่เหมาะสมเพียงพอ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สำหรับการป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำให้ได้ผลดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ระเบียบปฏิบัติงาน แผนคุณภาพ วิธีปฏิบัติงาน และคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมดที่ใช้ในระบบคุณภาพนี้ จะได้รับการชำระรักษา และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ปรัชญาของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จะได้รับการยึดถือจากทุกคนในองค์กรนี้ เพื่อแสดงว่าระบบคุณภาพของบริษัทมีความสำคัญและยั่งยืน

การที่จะบรรลุเป้าหมายคุณภาพเช่นนี้ จะต้องอาศัยความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การผนึกกำลัง ความสามัคคี การให้การฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานทุกคนรับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพอย่างจริงจัง จริงใจ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

1.2.2 วิสัยทัศน์

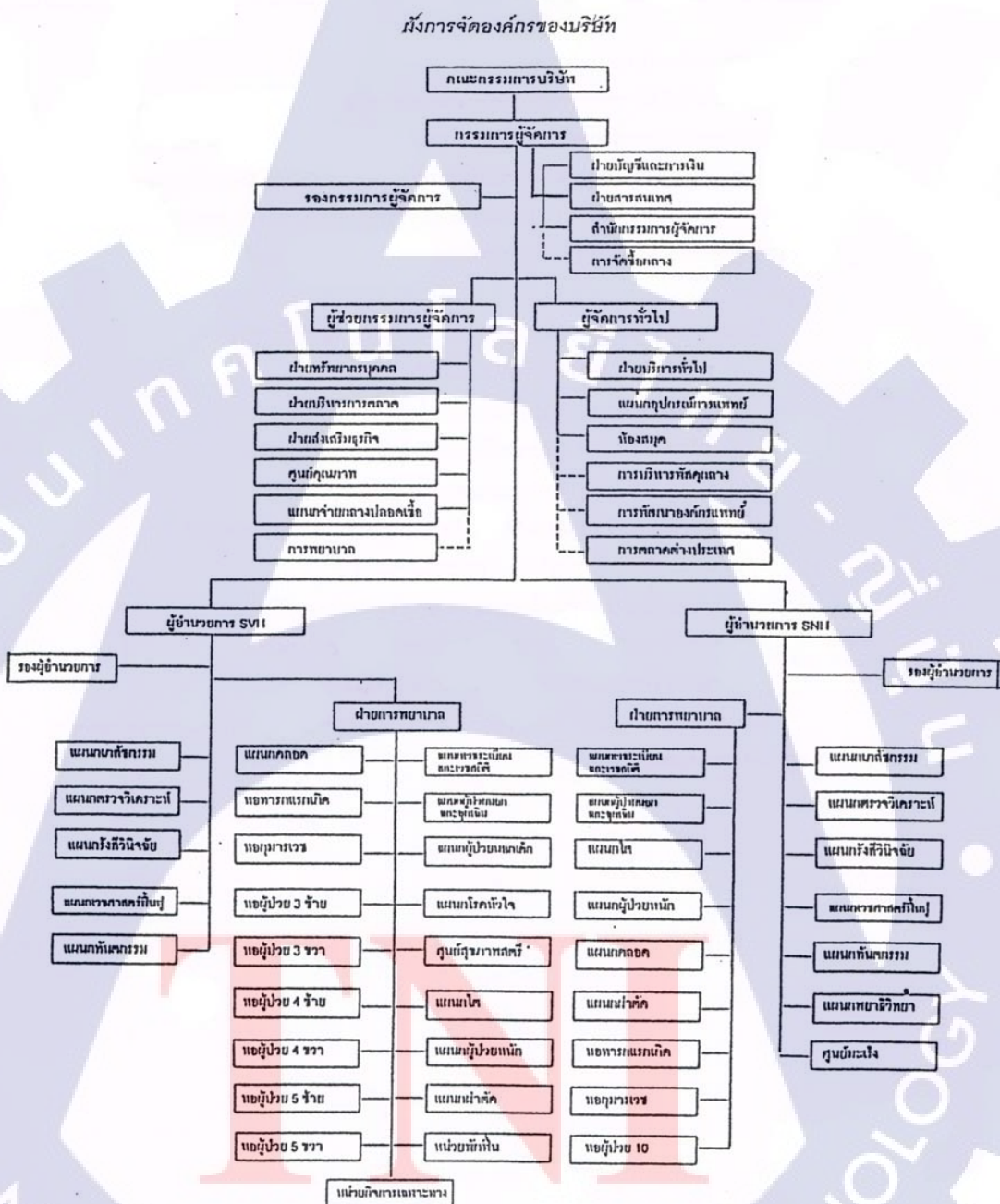
บริษัท สมิติเวช จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำของโรงพยาบาลระดับแนวหน้าของประเทศ ที่มีบริการทางการแพทย์ครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และจริยธรรม มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์ บุคลากร ผู้ถือหุ้น และชุมชน

1.2.3 พันธกิจ

เพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ข้างต้น บริษัทจึงมีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ให้บริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตามมาตรฐานวิชาชีพ แบบครบวงจรในสาขาที่กำหนด
- 2) ให้บริการที่มีคุณภาพสูงด้วยราคาที่เหมาะสม เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) เป็นศูนย์รวมบริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และจริยธรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนในทุกระดับที่กำหนด ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 4) มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกสาขา เพื่อคงไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพ และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

1.3 รูปแบบการจัดการองค์กรและการการบริหารองค์กร



ภาพที่ 1.2 แผนผังการจัดการองค์กร

ที่มา : คู่มือคุณภาพ บริษัท สมิตีเวช จำกัด (มหาชน) , 2556

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งในการฝึกงาน	:	นักศึกษาฝึกงาน
แผนกที่ได้เข้าการฝึก	:	ศูนย์บริการคนไข้ญี่ปุ่น (Japanese Service Center)
งานที่ได้รับมอบหมาย	:	ต้อนรับคนไข้ชาวญี่ปุ่น

1.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา	:	นางปิยวดี อานนท์ลา
ตำแหน่งงาน	:	พนักงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 17 พฤษภาคม 2556 ในระยะเวลา 2 เดือน ซึ่งเข้าปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่จนถึงวันศุกร์ เวลา 8.00 – 17.00 น. เป็นเวลา 8 ชั่วโมงต่อวัน

1.7 วัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อศึกษาวิธีการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในโรงพยาบาล
2. เพื่อฝึกฝนให้ตนเองมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
3. เพื่อสามารถนำความรู้ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถเข้าใจการปฏิบัติงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี
2. ตนเองมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
3. สามารถนำความรู้ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง

บทที่ 2

ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

2.1 การคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

2.1.1 การคาดการณ์จากสมการพื้นฐาน

2.1.2 การใช้แบบจำลองการวางแผนรวม (Aggregate Planning Model)

2.1.3 การใช้วิธีการทางสถิติ (Statistical Forecasting Methods)

2.1.4 การใช้แบบจำลองของมาร์คอฟ (Markov-model)

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

2.1 การคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร¹

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพนั้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำการคาดการณ์ความต้องการบุคลากรขององค์กรในแต่ละช่วงระยะเวลาอย่างถูกต้อง โดยพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตั้งแต่การรับบุคลากรเข้าทำงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผล จนกระทั่งบุคลากรได้พ้นออกจากองค์กร โดยวิธีการคาดการณ์ที่มีความแม่นยำสูงจะส่งผลให้การวางแผนมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

2.1.1 การคาดการณ์จากสมการพื้นฐาน

วิธีการนี้จะเป็นการคำนวณหาจำนวนบุคลากรที่องค์กรต้องการในแต่ละช่วงเวลา จากสูตรพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ต่อไปนี้

จำนวนบุคลากรที่ต้องการเพิ่มขึ้น = จำนวนบุคลากรที่ต้องการทั้งหมด - จำนวนบุคลากรคงเหลือ

จำนวนบุคลากรที่ต้องการทั้งหมด =
$$\frac{\text{จำนวนงาน}}{\text{อัตราส่วนของงานต่อบุคลากร}}$$

¹ ฅัญฐพันธ์ เจริญนันท์. 2545. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. หน้า 81

2.1.2 การใช้แบบจำลองการวางแผนรวม (Aggregate Planning Model)

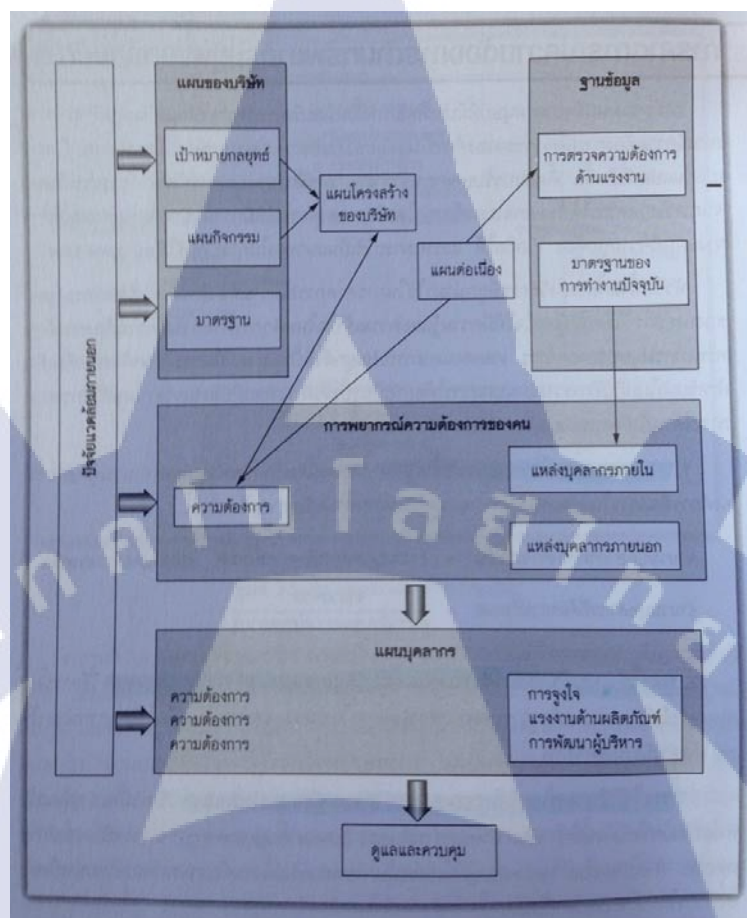
วิธีการนี้จะคาดการณ์ปริมาณความต้องการบุคลากรขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้สามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 การใช้วิธีการทางสถิติ (Statistical Forecasting Methods)

วิธีการนี้จะนำหลักการทางสถิติและคณิตศาสตร์ เช่น กำหนดการเส้นตรง (Linear Programming) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Technique) มาช่วยในการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในช่วงระยะเวลาที่สนใจ

2.1.4 การใช้แบบจำลองของมาร์คอฟ (Markov-model)

วิธีการนี้จะนำหลักการคณิตศาสตร์ขั้นสูงมาประยุกต์ในการศึกษาและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต เพื่อองค์กรจะได้จัดเตรียมแผนการในการสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการพยากรณ์และการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Millet (1954,p.13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่าง

เหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูด ปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจง ขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และ ประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่²

² <http://www.destinationcrm.com/Articles/SQ/Daily-News/What-Is-SQ-46033.aspx>

บทที่ 3

แผนงานการปฏิบัติงานและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 แผนงานการฝึกงาน

แผนงานการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานรวม 272 ชั่วโมง ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2556 – 17 พฤษภาคม 2556

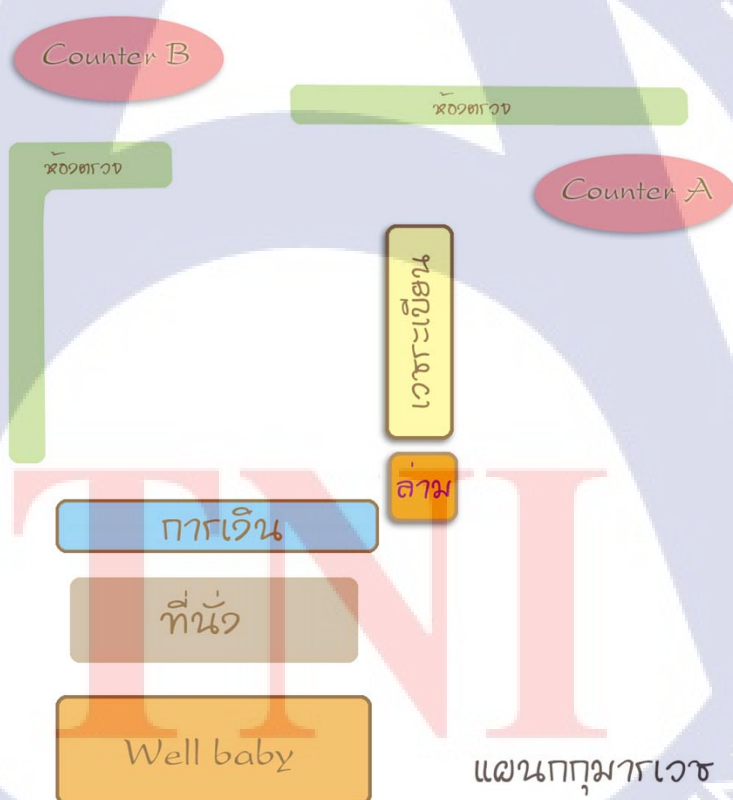
รายการ	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2			
1. เรียนงานในส่วนของแผนกกุมารเวช วิธีการต้อนรับคนไข้ และรายละเอียดต่างๆ ของประกัน								
2. เตรียมงานการจัดกิจกรรมวันเด็กผู้ชายญี่ปุ่นในแผนกกุมารเวช ประชุม เตรียมอุปกรณ์ และจัดกิจกรรมในวันงาน								
3. เรียนงานในส่วนของแผนก Japanese Service Center วิธีการเก็บเอกสารลูกค้าใหม่ แบบฟอร์มประกันแต่ละบริษัท และการพาคนไข้ไปยังแผนกต่างๆ								

ตารางที่ 3.1 แผนงานการฝึกงาน

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานและรายละเอียดของงานที่นักศึกษาปฏิบัติในการฝึกงาน

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายในการฝึกงานคือ การเรียนรู้งานในแผนก Japanese Service Center และแผนกกุมารเวช ช่วงแรกที่ได้ไปปฏิบัติงานคือ แผนกกุมารเวชซึ่งจะคอยต้อนรับคนไข้ชาวญี่ปุ่นอยู่ในบริเวณแผนกเดียวกับล่ามภาษาญี่ปุ่น และเวชระเบียน ขั้นตอนการปฏิบัติงานคือ เมื่อมีลูกค้าชาวญี่ปุ่นนำบุตรของตนมา ผู้เขียนในฐานะนักศึกษาฝึกงานต้องเข้าไปทักทายด้วยภาษาญี่ปุ่น และขอบัตรประจำตัวผู้ป่วย ประกันที่จะใช้ และแพทย์ประจำตัวผู้ป่วย ยืนยันบัตรผู้ป่วยให้

พนักงานเวรระเบียบ นำประกันของผู้ป่วยไปถ่ายเอกสารและ เน้นข้อความชื่อของผู้ป่วยและวันหมดอายุของประกัน เพื่อตรวจสอบว่าประกันหมดอายุหรือไม่ จากนั้นสอบถามอาการผู้ป่วยเป็นภาษาไทยปน เขียนลงในใบคัดกรองจากแผนกเวรระเบียบ กรณีผู้ป่วยเด็กที่มีไข้จะต้องแสดงบัตรประทับลงบนใบคัดกรอง และสอบถามช่วงเวลาโดยประมาณที่ทานยาลดไข้ครั้งสุดท้าย และส่งไปยัง counter B หากกรณีผู้ป่วยเด็กที่ต้องการฉีดวัคซีนนั้นไม่สามารถใช้ประกันได้ยกเว้นประกันบางประเภทเท่านั้น ลูกค้ายาผู้ป่วยที่ต้องการนำบุตรของตนมาฉีดวัคซีนต้องสอบถามว่ามีอาการไอหรือน้ำมูกหรือไม่ เพราะเด็กที่ฉีดวัคซีนต้องเป็นเด็กที่มีสุขภาพแข็งแรงเท่านั้น หากมีอาการไอหรือน้ำมูกหรืออาการป่วยอื่นๆ จะต้องส่งไป Counter A เพื่อตรวจสภาพร่างกายก่อนฉีดวัคซีน หากผู้ป่วยเด็กมีสุขภาพแข็งแรงดีจะส่งไปยังแผนก Well Baby กรณีเด็กเล็ก หรือแรกเกิดก็จะส่งมาแผนกนี้เช่นกัน กรณีเด็กที่ไม่ใช่เด็กแรกเกิด และมีอาการอื่นนอกจากไข้จะส่งไปยัง Counter A เช่นกัน



ภาพที่ 3.1 แผนที่ของแผนกกุมารเวช
ที่มา : นางสาวบุณิกา แก้ววิไลศิลป์ (ผู้เขียน)

แผนที่ที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานอีกแผนกคือ Japanese Service Center ศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น มีหน้าที่ต้อนรับคนไข้ชาวญี่ปุ่นทุกช่วงอายุ ตั้งแต่ผู้ป่วยเด็กอายุ 15 ปี ไปจนถึงผู้สูงอายุ ที่แผนกมีพนักงานประจำสำนักงานที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ และล่ามภาษาญี่ปุ่นคอยประจำการเพื่อรับผู้ป่วยชาวญี่ปุ่น หน้าที่ที่ได้ปฏิบัติในแผนกนี้คือ ช่วยเหลือพนักงานที่ประจำสำนักงานในแต่ละวัน เช่น กรณีมีผู้ป่วยจำนวนมาก ผู้เขียนในฐานะนักศึกษาฝึกงานจะต้องเข้าไปทักทายต้อนรับและซักถามอาการผู้ป่วยเป็นภาษาญี่ปุ่น จากนั้นนำบัตรประจำตัวผู้ป่วย และประกันของผู้ป่วยมาถ่ายเอกสาร และนำแบบฟอร์มประกันให้ผู้ป่วยกรอกระหว่างรอเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน เพื่อเป็นการลดเวลาการเสียเวลาของผู้ป่วยเอง



ภาพที่ 3.2 รูปแผนที่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อาคารหลัก

ที่มา : คู่มือคุณภาพ บริษัท สมิติเวช จำกัด (มหาชน) หน้าที่ 7, 2556

3.3 ขั้นตอนการศึกษาวิธีทำรายงาน

การศึกษาข้อมูล การทำความเข้าใจในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น และขอบข่ายงานของพนักงาน และบุคลากรถาม ว่ามีความเกี่ยวข้องกับงานประเภทใดบ้าง

การเรียนรู้และทำความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน อันเป็นผลทำให้เกิดโครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาบุคลากรถาม ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการสืบหน้าการปฏิบัติงานในองค์กร จึงทำการสอบถามผู้ดูแลและศึกษากรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งเกิดจากการละเลยในการวางแผนและคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรบุคคล ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า และสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้า

3.3.1 การศึกษาที่มาของ case study

ในปัจจุบัน ศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้มีจำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรถามเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรถามมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า ทำให้เกิดความไม่พอใจในการเข้ารับบริการ

3.3.1.1 จำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่น

จากการการสังเกต และจดบันทึกด้วยตัวของผู้เขียนเองเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ พบว่าจำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่นมีจำนวน ดังนี้

วัน	สัปดาห์ที่ 1		สัปดาห์ที่ 2	
	8.00-12.00	13.00-17.00	8.00-12.00	13.00-17.00
จันทร์	81	42	92	51
อังคาร	78	44	87	46
พุธ	88	39	78	55
พฤหัสบดี	80	46	81	61
ศุกร์	79	52	82	54

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่นในแต่ละวัน

3.3.1.2 จำนวนบุคลากรล้าม

วัน	สัปดาห์ที่ 1	สัปดาห์ที่ 2
จันทร์	13	15
อังคาร	14	14
พุธ	17	15
พฤหัสบดี	16	17
ศุกร์	14	16

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงจำนวนล้ามภาษาญี่ปุ่นในแต่ละวัน

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และสรุปผลต่าง ๆ

จากการเรียนรู้การดำเนินงานภายในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่นทำให้สามารถเข้าใจถึงความต้องการล่ามภาษาญี่ปุ่น ดังนี้

4.1 ขั้นตอนและผลการวิเคราะห์กรณีศึกษา

จากการศึกษาและการปฏิบัติงานในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น ทำให้ทราบว่าความต้องการล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า และเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย

4.1.1 การศึกษาและสังเกต

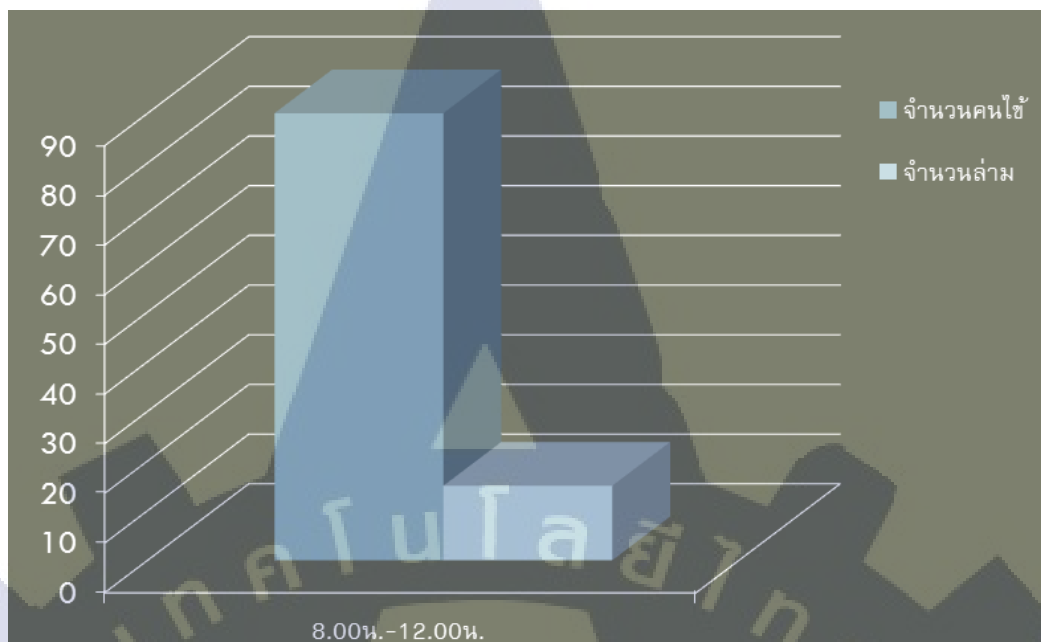
ศึกษาและสังเกตลักษณะการทำงานในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่นว่าเป็นอย่างไร มีกระบวนการการทำงานอย่างไร มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง โดยการสอบถามจากพนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.1.2 การรวบรวมและจัดบันทึก

รวบรวมและจัดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ได้แก่ จำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่น และจำนวนล่ามในแต่ละวัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

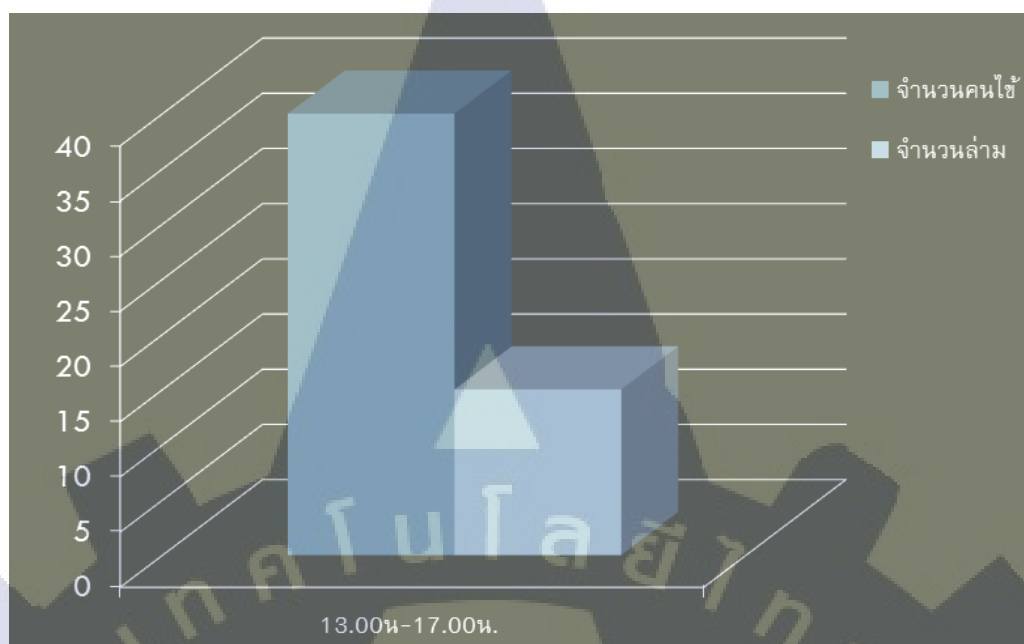
4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ได้แก่ จำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่น และจำนวนล่ามในแต่ละวัน นำมาวิเคราะห์โดยใช้การคาดการณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นตัวช่วยในการศึกษากรณีศึกษานี้ พบว่าในแต่ละวันจะมีล่ามภาษาญี่ปุ่นประจำอยู่ในแผนกประมาณ 14-16 คน ในช่วงเวลาเวลา 8.00-12.00น. จะมีลูกค้าชาวญี่ปุ่นมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยมีอัตราส่วนเป็น 6:1 หมายถึง ลูกค้า 6 คน ต่อล่ามภาษาญี่ปุ่น 1 คน ดังนั้น จำนวนล่ามที่ต้องการในช่วงเวลา 8.00-12.00น. คือ 30 คน ล่ามภาษาญี่ปุ่นจึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลานี้



ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงความต้องการล่ำมภาษาญี่ปุ่นในช่วงเวลา 8.00-12.00น.

และพบว่าในช่วงเวลาเวลา 13.00-17.00น. จะมีลูกค้าชาญี่ปุ่นมาใช้บริการเป็นจำนวนน้อยกว่าในช่วงเวลา 8.00-12.00น. โดยมีอัตราส่วนเป็น 3:1 หมายถึง ลูกค้า 3 คนต่อล่ำมภาษาญี่ปุ่น 1 คน ดังนั้น จำนวนล่ำมที่ต้องการในช่วงเวลา 13.00-17.00น. คือ 13 คน ล่ำมภาษาญี่ปุ่นมีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลานี้



ภาพที่ 4.2 กราฟแสดงความต้องการล่านภาษาญี่ปุ่นในช่วงเวลา 13.00-17.00น.

4.1.4 การสรุปผลและเสนอแนะ

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผล มาสรุปผลเพื่อนำไปเสนอต่อสถานประกอบการ เพื่อสามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานในหัวข้อ “ความต้องการล่ามภาษาญี่ปุ่นในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท สมิตีเวช จำกัด (มหาชน)” สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการจัดทำรายงานพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ในการจัดทำรายงานมาจากข้อมูลของโรงพยาบาลที่เป็นความลับ ซึ่งทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลสำคัญบางอย่างที่เกี่ยวข้องต่อความน่าเชื่อถือของรายงานออกมาเปิดเผยได้

5.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

จากข้อมูลที่เป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยได้ ทำให้ก่อนที่จะนำข้อมูลใด ๆ มาจัดทำรายงานต้องทำการปรึกษาผู้ดูแลเพื่อประเมินข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้และไม่สามารถเปิดเผยได้

5.3 ข้อเสนอแนะจากการฝึกงาน

จากการศึกษาและปฏิบัติงานในศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น พบว่าปัญหาความต้องการล่ามที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า ทำให้เกิดความไม่พอใจในบริการของศูนย์บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่น เนื่องจากการให้บริการล่าช้า ดังนั้น ในฐานะนักศึกษาฝึกงานจึงเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้ ควรจัดการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรล่ามเพิ่มขึ้น เพราะในขณะนี้บุคลากรล่ามในศูนย์บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าในแต่ละวัน ทำให้บุคลากรล่ามต้องทำงานหนักขึ้น และบางครั้งทำให้การทำงานล่าช้า และสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้าได้

จ้างพนักงานชั่วคราว (Part-time) ในช่วงเวลา 8.00-12.00น. เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว มีลูกค้าชาวญี่ปุ่นมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การทำปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
เช่น การส่งอีเมลล์ หรือข้อความเป็นภาษาญี่ปุ่น เพื่อง่ายต่อการเข้าใจ เพราะลูกค้าชาวญี่ปุ่นบางคนไม่
เข้าใจภาษาอังกฤษ



เอกสารอ้างอิง

ผศ.ดร.ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Management).
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2545.

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ(Service Quality). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://www.destinationcrm.com/Articles/SQ/Daily-News/What-Is-SQ-46033.aspx>. (วันที่
ค้นข้อมูล : 8 มิถุนายน 2556).

รูปแบบการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://www.unc.ac.th/lib/weblib/reference.html>. (วันที่ค้นข้อมูล : 20 มิถุนายน 2555).

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล

ปณิกา แก้ววิไลศิลป์

วัน เดือน ปี เกิด

12 ตุลาคม 2533

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา

Yokosuka Senior High School in 2006

โรงเรียนมาลาสวรรค์พิทยา พ.ศ. 2550

ระดับอุดมศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น พ.ศ. 2553

สถาบันเทคโนโลยี ไทย – ญี่ปุ่น

ประวัติการฝึกอบรม

- ไม่มี -

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์

- ไม่มี -

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY - ญี่ปุ่น