

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน  
ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
ผู้วิจัย นางลักขณา แกะมณี สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท พ.ศ. 2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ 2) เปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพกับผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ กรณีคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 253 คน และประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคม ในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งคุณภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

**Thesis Title :** The Achievement Based on Balanced Scorecard Perspectives of Developing Management Quality in a Work Section as Being Set in Quality Standard Regulations: The Case of Central Region Telephone Office 1.1 of TOT Ltd. (Public Company) **Researcher :** Mrs. Laksana Kaemane Major : Urban and Rural Community Development and Administration **Year :** 2010

### **Abstract**

The purposes of this research were to 1) study the achievement based on Balanced Scorecard (BSC) perspectives on developing management quality in a work section as being set in quality standard regulations, 2) compare management quality development and achievement based on BSC perspectives and 3) examine the relationship between management quality development and achievement based on BSC perspectives. The population in this research was a group of 253 administrators and employees working in Central Region Telephone Office 1.1 and 394 people receiving service from customer service office in Prachuap Khiri Khan Province. The research tools were the questionnaire for collecting opinion of administrators and employees and the questionnaire for collecting opinion of people receiving service. The data were analyzed by applying percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The research results revealed that:

1. The administrators and employees of Central Region Telephone Office 1.1 of TOT Ltd. (Public Company) showed the performance on developing management quality at a high level in overall aspect.
2. The administrators and employees with different gender, age and educational level did not show the different opinion on performance level on developing management quality based on BSC perspectives. However, those with different work positions gave the different opinion on performance level on developing management quality based on BSC perspectives with statistical significance at 0.05 level.
3. There was positive relationship with medium level of correlation coefficient between management quality development based on quality standard regulations and achievement based on BSC perspectives in the section of sale and customer service of Central Region Telephone Office 1.1 of TOT Ltd. (Public Company) with statistical significance at 0.001 level.