

ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตาม

ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

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)

ลักษณา แกะมณี

Laksana Kaemane

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัด) ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ 2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพกับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งคุณภาพ 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 และประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคมในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที 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 आयुงาน แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งคุณภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ กรณีฝ่ายขาย

และบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัด) ตามมุมมองแห่งคุณภาพ, การบริหารจัดการส่วนงาน, ข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the achievement (indicators) 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's 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. But, 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.

Keyword : Achievement (indicators) the view of equilibrium, Management Support, Quality Standards

บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารโทรคมนาคมได้ถูกพัฒนาไปอย่างไม่มีขีดจำกัด ประกอบกับกระแสการส่งเสริมประสิทธิภาพของหน่วยงานภายในองค์กรเป็นกระแสที่มีความเด่นชัดในระดับโลก สาเหตุสำคัญ

เนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์องค์กรที่อยู่รอดจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว และมีความคล่องตัว นอกจากนี้การที่ระบบสื่อสารข้อมูลเปลี่ยนเป็นระบบเสรี ทำให้ผู้ที่ใช้บริการต้องการเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้การใช้ดุลพินิจในการดำเนินงานต่าง ๆ

การบริหารจัดการที่ดีในด้านต่าง ๆ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ย่อมสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งในปัจจุบัน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) มีภาคเอกชนซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เข้ามาแข่งขันและเป็นการแย่งส่วนแบ่งของลูกค้า ซึ่งแต่เดิม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการลูกค้าเพียงรายเดียว

องค์กรยุคใหม่ มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าพร้อมสร้างความพึงพอใจจากการบริการ โภคสินค้าและบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรเหล่านั้น จึงจำเป็นจะต้องส่งมอบสินค้าและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการ โภคสินค้าและบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คือ นโยบายหลักขององค์กรนั้นหมายถึงการให้บริการที่ดีพร้อมความพึงพอใจสูงสุดจากลูกค้า นั่นเองเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานให้เป็นธุรกิจมากขึ้น รวมถึงเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระหว่างรัฐวิสาหกิจซึ่งนั่นก็คือปัจจัยหลักของระบบการค้าเสรีในอนาคต

ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านคู่แข่งทางธุรกิจ และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งนับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่องสาเหตุเพราะโลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร โลกาภิวัตน์ที่บุคคลทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ส่งผลให้ทุกคนรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างใกล้ชิดทันเหตุการณ์ ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบคุณภาพราคาตลอดจนความหลากหลายของสินค้าและบริการ ที่กล่าวมาข้างต้นนอกจากความจำเป็นทางด้านการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้ว ยังต้องรับผิดชอบในการบริหารการพัฒนาซึ่งมีหลักการที่สำคัญประการหนึ่ง คือการมุ่งเน้นให้งานบรรลุผล (อรุณ รักธรรม, 2546 : 67) ทั้งนี้เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการไทยที่เน้นการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาคราชการเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยสร้างกลไก และ กระบวนการต่าง ๆ อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถของภาคราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของสังคม (ทิพาดี เมฆสุวรรณ, 2541 : 15) จากสภาพปัญหาและแนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเป็นนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความสนใจศึกษาถึงแนวทางในการจัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยให้พนักงาน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาทั่วทั้งองค์กร

เป็นมาตรฐานเดียวกันจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพพนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพขององค์กรร่วมกันและตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เป็นสำคัญนำมาซึ่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเสรีในอนาคตและยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำรงอยู่อย่างยั่งยืนและสู่ความเป็นเลิศแห่งองค์การคุณภาพต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสนใจแนวคิดในการบริหารงานสมัยใหม่ซึ่งกล่าวถึงคุณภาพของการบริหารจัดการต้องเป็นไปอย่างมาตรฐาน (Q⁴ Maturity Model) เป็นเครื่องมือในการบริหารด้วยเช่นกัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวประกอบไปด้วย 1. คุณภาพของระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ Strategy Management 2.คุณภาพของระบบการจัดการผลการดำเนินงาน Performance Management 3. คุณภาพของระบบการกระบวนการ Process Management 4. คุณภาพของการจัดการความเสี่ยง Risk Management คุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴ Maturity Model) คือการยกระดับคุณภาพเพื่อให้ระบบการบริหารจัดการของส่วนงานมีคุณภาพข้อกำหนดเพื่อผลลัพธ์จากการดำเนินการตามข้อกำหนด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัด) ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งคุณภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Yamane, 1970 : 725 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2550 : 157) โดยต้องการสรุปผลด้วยความเชื่อมั่นระดับ 95% และยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อนของค่าสัดส่วนของประชากรได้ไม่เกิน 5% วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นผู้บริหารและพนักงาน สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง ที่ 1.1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติ (Probability Random Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการเลือกเท่าๆ กันและเป็นอิสระจากกัน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ด้วยวิธีการจับฉลากจากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย และการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคม ในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติ (Probability Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งประชากรที่ใช้บริการโทรศัพท์ ได้ถูกจัดเรียงไว้เป็นระบบตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่ให้บริการ หลังจากทำการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำการคำนวณหาช่วงการสุ่ม (Sampling Interval) ระหว่างหน่วยตัวอย่างที่จะถูกคัดเลือกมาเป็นตัวอย่าง จะได้จากการคำนวณจากสมการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการสร้างประเด็นและตัวแปรตามในแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรตามออกเป็นตัวแปรชี้วัด (Indicators) ต่างๆ
3. นำตัวแปรชี้วัดไปสร้างเป็นแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมภาคนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Face Validity) จากนั้นนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้เลือกจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารและพนักงานในสังกัด ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.2 บริษัท ทีโอทีจำกัด(มหาชน) และประชากรที่ใช้บริการโทรศัพท์ที่สังกัดสำนักงานบริการลูกค้าจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย อย่างละจำนวน 30 ราย รวมทั้งหมด 60 ราย
7. นำแบบสอบถามดังกล่าวที่ได้รับกลับคืนไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540 : 42) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ .958 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยการบริหารองค์กรตามรูปแบบคุณภาพ ได้แก่ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Q1 : Quality of Strategic Management) ด้านการจัดการผลการดำเนินการ (Q2 : Quality of Performance Management) ด้านการบริหารจัดการกระบวนการ (Q3 : Quality of Process Management) และด้านการจัดการความเสี่ยง (Q4 : Quality of Risk Management) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม

ปัจจัยผลสัมฤทธิ์(ตัวชี้วัด)ของการพัฒนาคุณภาพการจัดการส่วนงาน ตามหลักการแห่งดุลยภาพ (Balanced Score Card) คือ มุมมองด้านการเงิน (Finance Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีถึงผู้อำนวยการฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงาน ประชาชนที่ใช้บริการโทรศัพท์ ในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและจัดรับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์จากแบบสอบถาม ในแต่ละตอนทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์
 2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนับความถี่ และหาค่าร้อยละ สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 การศึกษาศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) วิเคราะห์โดยหา ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นแบบจำแนกความหมาย 5 ระดับ (Semantic Differential) เป็นรายข้อและรายด้าน โดยยึดเกณฑ์แบบวัดผลสัมฤทธิ์ ของลิเกิร์ต (ยูทธ ไกยวรรณ, 2550 : 46)
- วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ยใช้ตามเกณฑ์ ของเบสต์และคานน์ (Best & Kahn, 1989 อ้างถึงใน วิราพร พงษ์อาจารย์, 2542 : 100)

2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในทัศนคติของบุคลากรด้วยค่า (t-test) และ ANOVA (Analysis of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่ 0.05

2.4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานทีโอที

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.29 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.71 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.78 รองลงมา คือ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.46 และ 31-40 ปี ร้อยละ 15.02 วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.36 รองลงมา คือ ปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 20.55 และอนุปริญญาปริญญาตรี ร้อยละ 17.79 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 6 - 7 คิดเป็นร้อยละ 53.36 รองลงมาคือ ระดับ 8 - 9 คิดเป็นร้อยละ 19.76 และระดับ 4 - 5 คิดเป็นร้อยละ 18.97 อายุงาน 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมา คือ 21 - 25 กับมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.36 และ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.79

2. ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) และการประเมินผลเกี่ยวกับการประเมินตามมุมมองแห่งคุณภาพ 4 ด้าน

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการจัดการเชิง กลยุทธ์ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ อันดับที่สาม คือ ด้านคุณภาพการจัดการ ผลการดำเนินงาน อันดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง

2.1 ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารตระหนักในความรับผิดชอบต่อองค์กร รองลงมา คือ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น กับการมีส่วนร่วมกับพนักงาน กับการวางแผนงาน

พัฒนาคุณภาพครบถ้วนทุกองค์ประกอบ และมีกระบวนการติดตามประเมินผลโครงการฯ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ร่วมรับฟังปัญหา อุปสรรค พร้อมคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ

2.2 ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายประจำปี สำหรับงานพัฒนาคุณภาพรองลงมา คือ มีระยะเวลาในการบริหารจัดการที่เหมาะสมและมีแผนงานที่นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจน

2.3 ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในแผนปฏิบัติการมีการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงาน รองลงมา คือ มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อการวัดคุณภาพการพัฒนาของงานด้านคุณภาพ และมีโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ชัดเจน กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

2.4 ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรและอุปกรณ์ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติการ รองลงมา คือ มีการขยายผลสำหรับกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จ และไม่ประสบผลสำเร็จและมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เพื่อลดปัญหาในการบริหารงาน

3. การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่ง ดุลยภาพ

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเงิน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการภายใน อันดับที่สาม คือ ด้านลูกค้า อันดับสุดท้าย คือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3.1 ด้านการเงิน

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราการเจริญเติบโตของรายได้จากการให้บริการ ขององค์กร รองลงมา คือ ความสามารถในการบริหารแผนในการลงทุนต่าง ๆ

และการบริหารค่าใช้จ่ายและการลงทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร กับสร้างการเติบโตของธุรกิจจากการดำเนินงานขององค์กร

3.2 ด้านกระบวนการภายใน

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการพัฒนาโครงข่ายให้มีคุณภาพ ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ปรับปรุงระบบสารสนเทศการให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และจำนวน Port ADSL ที่ขยายเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

3.3 ด้านลูกค้า

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้น รองลงมา คือ มีบริการหลังการขาย ตรวจสอบเช็ค อุปกรณ์ จัดหาอะไหล่ทดแทนที่รวดเร็ว และ การปรับปรุงช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนข้อที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล ตอบปัญหาแนวทางปฏิบัติ

3.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จัดประชุมเพื่อให้พนักงานนำเสนอแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ รองลงมา คือ สร้างวัฒนธรรมการให้บริการและสร้างวุฒิภาวะการเป็นผู้นำ และ มีการสนับสนุน ชมเชย ในนวัตกรรมที่ประดิษฐ์มาจากพนักงานเอง ส่วนข้อที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับการอบรม พัฒนาความรู้

4. การทดสอบสมมติฐานการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

4.1 ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน แตกต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งคุณภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้า ภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

5. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.63 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.37 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ 31 - 40 ปี ร้อยละ 22.84 และ 26 - 30 ปี ร้อยละ 16.75 วุฒิการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.35 รองลงมาคือ ต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.33 และ อนุปริญญาปริญญาตรี ร้อยละ 18.27 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.38 และลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 20.30 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.03 รองลงมาคือ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.84 และตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.51

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ส่วนด้านที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกลังหลังจากใช้บริการ และ ด้านประเมิน

6.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ให้ความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนทุกกรณี รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาช่วงพักกลางวัน (12.00 - 13.00 น.) และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการทำงาน

6.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรองลงมา คือ สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และการให้บริการขั้นตอนเป็นระบบและขั้นตอนมีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และบริการแจ้งเหตุเสีย 1177 มีประสิทธิภาพ โทรติดง่าย

6.3 ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีความทันสมัยของสินค้าและบริการทัดเทียมนานาประเทศ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆเป็นที่เข้าใจง่าย สามารถใช้ได้ และสินค้าและบริการเหมาะสมกับราคา

6.4 ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ หรือขอรับข้อมูล รองลงมา คือ การติดต่อขอใช้บริการทุกประเภทมีความรวดเร็ว ชัดเจนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ส่วนข้อที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีคุณภาพ (ความเสถียรของสัญญาณ) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และระยะเวลาการติดตั้ง ตรวจสอบมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

6.5 ด้านการประเมิน

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ห้องน้ำ ห้องที่รับชำระเงิน มีความสะอาด โปร่ง สบาย รองลงมา คือ คุณภาพของอุปกรณ์ / ะโหล่ทดแทน ที่จัดให้ มีคุณภาพ และ คุณภาพของบุคลากร มีความคุ้มค่า คุ้มค่าและคุ้มค่าประโยชน์

7. การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด

ประชาชนผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สูงสุดอาชีพ ต่างกันมีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ไอที จำกัด(มหาชน) มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 มีการบริหารงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน ด้านการจัดการด้านความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกวิณา ชาติโรคิเรก (2549 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพ ทัวทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานพนักงาน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) มีความเห็นต่อการจัดการคุณภาพทัวทั้งองค์กร (TQM) ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการ ด้านทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านการบริหารด้วยข้อเท็จจริง ด้านการระดมสมอง ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนดความสูญเสียจากคุณภาพโดยใช้ข้อเท็จจริง และการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยภูมิหลังต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน แตกต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกวิณา ชาติโรคิเรก (2549 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทัวทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 2.2 ผลการศึกษาพบว่า ส่วนปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า การประเมินผลสัมฤทธิ์ของพนักงานในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยปฏิบัติงานที่สังกัดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธน เกติมณี (2550 : บทคัดย่อ) การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษาของ สถานศึกษาตามแนวทางดัชนีวัดความสำเร็จแบบดุล (Balanced Scorecard) ของโรงเรียน บ้านทุ่งเกาะ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาตามแนวทาง ดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ก่อนและหลังการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ส่วนด้านที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกลังหลังจากใช้บริการ และ ด้านประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริศักดิ์ กอบุญช่วย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษา ระบบชุมสาย เอสพีซี ของศูนย์บริการลูกค้า เชียงใหม่ 4 บริษัท ไอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งาน โปรแกรมที่เป็นผู้ดูแลระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ ความพึงพอใจต่อโปรแกรมที่ผู้ทำหน้าที่ ศูนย์บริการลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ประชาชนผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด อาชีพ ต่างกันมีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชน ผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ให้บริการลูกค้าของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงิน ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรี พบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินในด้านระบบการบริการ ด้าน พนักงาน ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินในด้านระบบการ ให้บริการและโดยรวมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การบริการรับชำระเงิน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารควรตระหนักในความรับผิดชอบต่อองค์กร และดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น กับการมีส่วนร่วม กับพนักงาน โดยมีการวางแผนงานพัฒนาคุณภาพ ครบถ้วนทุกองค์ประกอบ และมีกระบวนการติดตามประเมินผลโครงการฯ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรรับฟังปัญหา อุปสรรค พร้อมคำแนะนำ ข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการในองค์กรเชิงกลยุทธ์ให้มีคุณภาพมากขึ้น

2. ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีการกำหนดเป้าหมายประจำปี สำหรับงานพัฒนาคุณภาพ เพื่อกำหนดระยะเวลาในการบริหารจัดการที่ความเหมาะสมและมีแผนงานที่นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจน และส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ ควรมีการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงานไว้ในแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปสู่การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งสามารถใช้ในการวัดคุณภาพการพัฒนาของงานด้านคุณภาพ และมีโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ชัดเจน รวมทั้งผู้บริหารและพนักงานควรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ให้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และนำไปสู่การจัดการกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

4. ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง บริษัทควรให้การสนับสนุนด้านบุคลากรและอุปกรณ์ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน และมีการขยายผลสำหรับกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จ และไม่ประสบผลสำเร็จและมีการแก้ไขปัญหาคัดค้านที่ชัดเจน เพื่อลดปัญหาในการบริหารงาน

5. ด้านการเงิน บริษัทควรมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพให้มากขึ้น เพื่อสร้างอัตราการเจริญเติบโตของรายได้จากการให้บริการขององค์กร และเพิ่มความสามารถในการบริหารแผนในการลงทุนต่าง ๆ และการบริหารค่าใช้จ่ายและการลงทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร กับสร้างการเติบโตของธุรกิจจากการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

6. ด้านกระบวนการภายใน บริษัทควรมีการพัฒนาโครงข่ายให้มีคุณภาพ ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศการให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และจำนวน Port ADSL ที่ขยายเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การบริการกับลูกค้าอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการประทับใจและพึงพอใจในการบริการของบริษัทมากขึ้น

7. ด้านลูกค้า บริษัทควรเพิ่มประเภทสินค้าใหม่ๆ ให้หลากหลาย เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้น และควรมีบริการหลังการขาย ตรวจสอบเช็ค อุปกรณ์ จัดหาอะไหล่ทดแทนที่ชำรุด และควรปรับปรุงช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า และมีบริการในความชัดเจนในการให้ข้อมูล ตอบปัญหาแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อเพิ่มความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัท ทีโอที ให้เพิ่มมากขึ้น

8. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา บริษัทควรมีการจัดประชุมเพื่อให้พนักงานนำเสนอแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการให้บริการและสร้างจิตวิญญาณการเป็นผู้นำ และ มีการสนับสนุน ชมเชย ในนวัตกรรมที่ประดิษฐ์มาจากพนักงานเอง รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากร ทุกคนในองค์กรได้รับการอบรม พัฒนาความรู้ และนำมาสู่การปฏิบัติงานที่ดีต่อบริษัท

9. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงานควรให้การบริการกับลูกค้าด้วยความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนทุกกรณี และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาช่วงพักกลางวัน (12.00 -13.00 น.) และ

เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการกับบริษัท

10. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมเพิ่มขึ้น รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และการให้บริการขั้นตอนเป็นระบบและขั้นตอนมีความเหมาะสม และบริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และบริการแจ้งเหตุเสีย 1177 มีประสิทธิภาพ โทรติดง่ายให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการติดต่อใช้บริการกับบริษัท

11. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ บริษัทควรมีสินค้าและบริการที่มีความทันสมัยและทัดเทียมนานาประเทศ และมีสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆเป็นที่เข้าใจง่าย สามารถใช้ได้ และ สินค้าและบริการเหมาะสมกับราคา เพื่อเป็นทางเลือกในการใช้บริการของลูกค้าได้มากขึ้น และผลไปสู่การนำรายได้เข้ามาในบริษัทที่โอทีเพิ่มขึ้น

12. ด้านความรู้สึกลูกค้าหลังจากใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ หรือขอรับข้อมูลในการติดต่อขอใช้บริการทุกประเภทให้มีความรวดเร็ว ชัดเจนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย รวมทั้งควรมีการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีคุณภาพ (ความเร็วของสัญญาณ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และระยะเวลาการติดตั้ง ตรวจสอบแล้วมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มากขึ้น

13. ด้านการประเมิน บริษัทควรมีการจัดเตรียมห้องน้ำ ห้องที่รับชำระเงิน ที่มีความสะอาด โปร่ง สบาย และควรปรับปรุงอุปกรณ์ / อะไหล่ทดแทน ที่จัดให้มีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งมีการเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้าในการมาใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การแข่งขันของบริษัท ทีโอที (มหาชน) ในเขตจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อทราบผลการดำเนินงานและนำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในการดำเนินงานของบริษัท ทีโอที (มหาชน) ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ควรศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารงานบุคคล กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เอกสารอ้างอิง

- อรุณ รักธรรม. (2546). การพัฒนาองค์กร : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย.
กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2541). ปฏิรูปราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย ใน การปฏิรูประบบราชการ
ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะปฏิรูประบบราชการ.
- ยุทธ์ ไกยวรรณ. (2550). การวิจัยเพื่อบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิราพร พงษ์อาจารย์. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. พิษณุโลก : คณะครุศาสตร์.
สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สุชน เกิดมณี. (2550). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน
การศึกษาศึกษาของ สถานศึกษาตามแนวทางดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล
(Balanced Scorecard) ของโรงเรียนบ้านทุ่งเกราะ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- เอกวิณา ชาติรอดิเรก. (2549). การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของ
พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริศักดิ์ กอบบุญช่วย. (2549). การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษา ระบบ
ชุมสายเอสพีซี ของศูนย์บริการลูกค้า เชียงใหม่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการรับชำระเงิน ของสำนักงาน
บริการโทรศัพท์เขตจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.