

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมต้องอาศัยการสื่อสาร การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ เป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของการสื่อสารของมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและสังคมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยแก้ไข ปัญหาที่สำคัญต่อสังคม ต่อชีวิตประจำวัน ต่อธุรกิจ ต่อการปกครอง ต่อการเมือง ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ การใช้บริการสื่อสารนั้น รัฐได้จัดให้บริการในรูปของโทรศัพท์โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามมติ คณะรัฐมนตรี 30 ก.ค. 48

ปัจจุบันการสื่อสารโทรคมนาคมได้ถูกพัฒนาไปอย่างไม่มีขีดจำกัด ประกอบกับกระแสการส่งเสริมประสิทธิภาพของหน่วยงานภายในองค์กรเป็นกระแสที่มีความเด่นชัดในระดับโลก สาเหตุสำคัญเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์องค์กรที่อยู่รอดจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว และมีความคล่องตัว นอกจากนี้การที่ระบบสื่อสารข้อมูลเปลี่ยนเป็นระบบเสรี ทำให้ผู้ที่ให้บริการต้องการเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้การใช้ดุลพินิจในการดำเนินงานต่าง ๆ

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

องค์กรยุคใหม่ มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าพร้อมสร้างความพึงพอใจจากการบริโภคสินค้าและบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรเหล่านั้น จึงจำเป็นจะต้องส่งมอบสินค้าและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าในการบริโภคสินค้าและบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คือ นโยบายหลักขององค์กรนั้นหมายถึงการให้บริการที่ดีพร้อมความพึงพอใจสูงสุดจากลูกค้า นั่นเองเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานให้เป็นธุรกิจมากขึ้น รวมถึงเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันระหว่างรัฐวิสาหกิจซึ่งนั่นก็คือปัจจัยหลักของระบบการค้าเสรีในอนาคต

ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านคู่แข่งทางธุรกิจ และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งนับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่องสาเหตุเพราะ โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร โลกาวัดันที่บุคคลทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก รวดเร็วด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ส่งผลให้ทุกคนรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างใกล้ชิดทันเหตุการณ์ ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบคุณภาพราคา ตลอดจนความหลากหลายของสินค้าและบริการ ที่กล่าวมาข้างต้นนอกจากความจำเป็นทางด้านบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้ว ยังต้องรับผิดชอบในการบริหารการพัฒนาซึ่งมีหลักการที่สำคัญประการหนึ่ง คือการมุ่งเน้นให้งานบรรลุผล (อรุณ รักธรรม, 2546 : 67) ทั้งนี้เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การปฏิรูประบบข้าราชการไทยที่เน้นการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภาคราชการเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยสร้างกลไก และ กระบวนการต่าง ๆ อันจะเป็นการเพิ่มพูนขีดความสามารถของภาคราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของสังคม (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2541 : 15) จากสภาพปัญหาและแนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเป็นนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความสนใจศึกษาถึงแนวทางในการจัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยให้พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาทั่วทั้งองค์กรเป็นมาตรฐานเดียวกันจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพพนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพขององค์กรร่วมกันและตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเป็นสำคัญนำมาซึ่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเสรีในอนาคตและยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำรงอยู่อย่างยั่งยืนและสู่ความเป็นเลิศแห่งองค์กรคุณภาพต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสนใจแนวความคิดในการบริหารงานสมัยใหม่ซึ่งกล่าวถึงคุณภาพของการบริหารจัดการต้องเป็นไปอย่างมาตรฐาน (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

วัตถุประสงค์การวิจัย

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)

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรที่มีปัจจัยภูมิหลังต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัด)ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร Total Quality Management (TQM) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพ Total Quality Control (TQC) และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพ ตามข้อกำหนดมาตรฐาน (TOT Q⁴ Maturity Model)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 7 จังหวัด

ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่เดือน 1 ตุลาคม 2552 ถึง 31 มีนาคม 2553 รวมระยะเวลา 6 เดือน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวนทั้งสิ้น 690 คน
2. ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มี 6 ศูนย์บริการลูกค้า ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหัวหิน ศูนย์บริการลูกค้าสาขาปราณบุรี ศูนย์บริการลูกค้าสาขากุยบุรี ศูนย์บริการลูกค้าสาขาทับสะแก ศูนย์บริการลูกค้าสาขาประจวบคีรีขันธ์ ศูนย์บริการลูกค้าสาขางสะพาน ซึ่งมีประชากรที่ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 27,145 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาได้จากรางสำหรับพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณโดยใช้หลักสูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2550 : 157) โดยต้องการสรุปผลด้วยความเชื่อมั่น 95 % ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้จำนวนทั้งสิ้น 253 คน (สำหรับ

พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) และ 394 คน จากกลุ่มประชากรผู้ใช้บริการในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานการปฏิบัติงาน

1.2 การบริหารองค์กรตามรูปแบบดุลยภาพประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ และด้านคุณภาพการจัดการความเสี่ยง

2. ตัวแปรตามได้กำหนดตัวชี้วัดของการพัฒนาคุณภาพการจัดการส่วนงานตามหลักการ แห่งดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ตามแนวคิดของ คีฟแมนและนอร์ตัน (Kaplan and Norton, 1996 อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์, 2548 : 20) มาประเมินผลตามมิติสมดุลของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ มิติด้านการเงิน Finance Perspective มิติด้านลูกค้า Customer Perspective มิติด้านกระบวนการภายใน Internal Process Perspective มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา Learning and Growth Perspective

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ความหมายของคำต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย มีความชัดเจนและ ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้เป็นการเฉพาะ ดังนี้

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานทั่วประเทศ รวมถึงสื่อสาร โทรคมนาคมทุกประเภททั้งในและระหว่างประเทศ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมใหม่ เข้าใจและส่งมอบบริการที่ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 มี 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี กาญจนบุรี นครปฐม เพชรบุรี และ ประจวบคีรีขันธ์

ประชาชน หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ 6 ศูนย์บริการลูกค้า ใน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหัวหิน ศูนย์บริการลูกค้าสาขาปราณบุรี ศูนย์บริการลูกค้าสาขาอุบลบุรี ศูนย์บริการลูกค้าสาขาทับสะแก ศูนย์บริการลูกค้าสาขาประจวบคีรีขันธ์ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบาง สะพาน

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของผลผลิตและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามเป้าหมาย

คุณภาพของการบริหารการจัดการ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารในแนวความคิดการบริหารงานสมัยใหม่ ประกอบไปด้วย

คุณภาพของระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือการบริหารภายใต้

สถานะปัจจัยภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ธรรมชาติและผู้มีส่วนได้เสีย อันรวมถึงการวิเคราะห์ ติดตาม คาดการณ์ การเปลี่ยนแปลง

สถานะปัจจัยภายใน ได้แก่ การจัดระบบบริหารให้เกิดเป็นทีมทั้งระบบ ซึ่งมีเป้าหมายหลัก คือ การบริหารจัดการให้องค์กรอยู่รอดยั่งยืน

คุณภาพของระบบการจัดการผลการดำเนินงาน คือการจัดระบบการบริหารอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับระบบการบริหารองค์กรที่ตั้งไว้

คุณภาพของระบบกระบวนการ เป็นเทคนิคที่องค์กรใช้ในการแสวงหาขั้นตอนกระบวนการที่ดีที่สุดเพื่อใช้พัฒนาผลการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมาตรฐานเช่น คุณค่าคุณภาพและค่าใช้จ่าย

คุณภาพการจัดการความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคตภายใต้ความไม่แน่นอน เพิ่มโอกาสของความสูญเสีย ครอบคลุม 5 ด้าน คือ การเงินงบประมาณ ด้านกลยุทธ์ ด้านนโยบาย ด้านการปฏิบัติงานและความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอกโดยวางมาตรการควบคุม แก้ไข ป้องกันให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบอย่างเป็นระบบเพื่อลดความรุนแรงความสูญเสียส่งผลให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และพัฒนาก้าวหน้าต่อไป

การประเมินผลตามมิตินสมดุล (Balanced Scorecard) หมายถึงการประเมินการบริหารคุณภาพของการจัดการบริหารงานสมัยใหม่ของฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ มิติด้านผู้รับบริการ มิติด้านกระบวนการภายใน มิติด้านการเงิน มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

มิติด้านการเงิน หมายถึง ความรับผิดชอบในการบริหารงบประมาณการเงินในด้านความประหยัด ความถูกต้อง ความคุ้มค่าของเงิน การป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

มิติด้านผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนผู้เกี่ยวข้องในการบริหารงานได้แก่ ประชาชน ผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ ส่วนราชการที่ติดต่อประสานงานกับศูนย์บริการลูกค้าศูนย์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

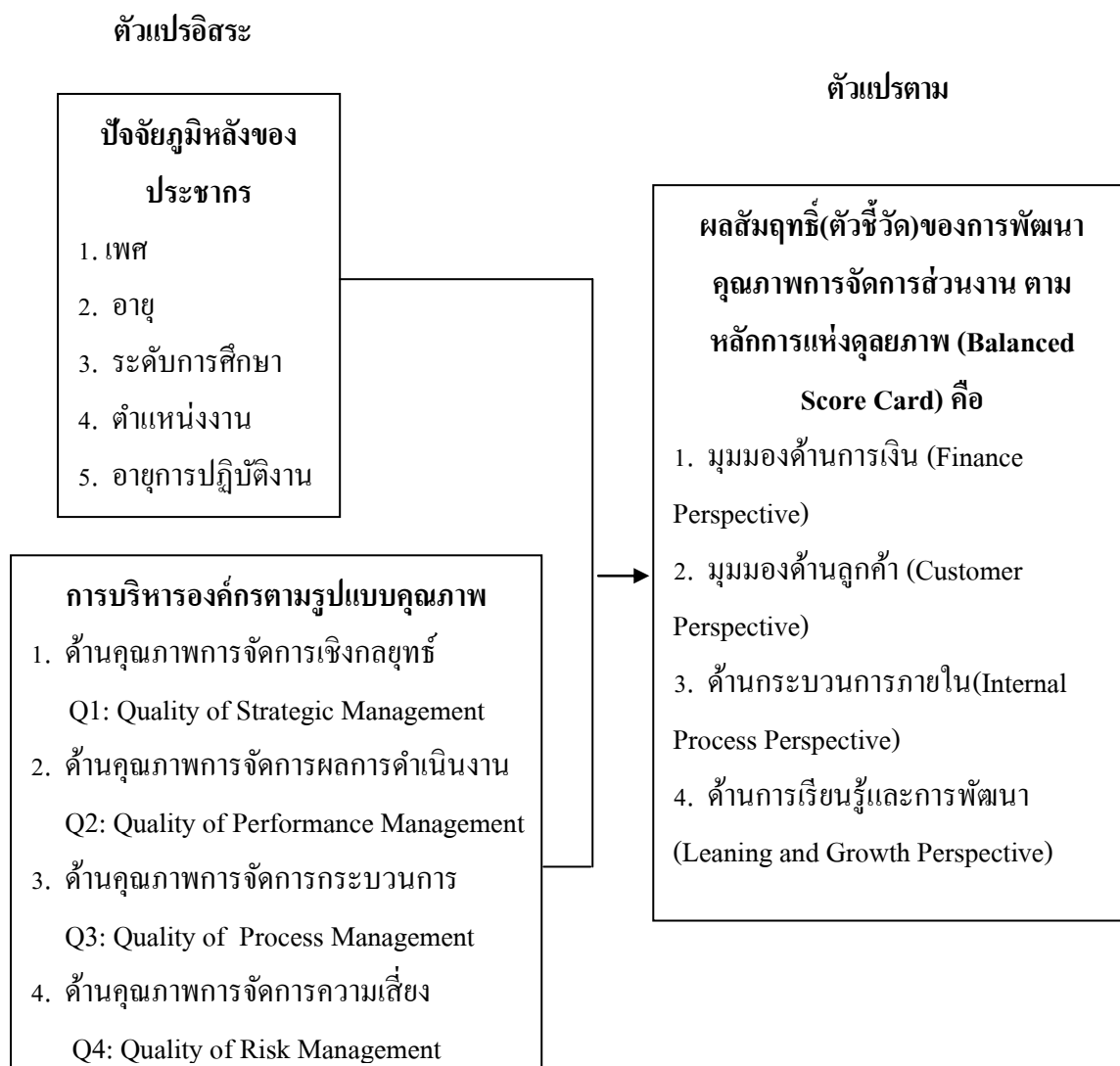
มิติด้านกระบวนการภายใน หมายถึง กระบวนการบริหารงานบุคลากรในหน่วยงานและโครงสร้างขององค์กรของฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง การพัฒนาระบบงานการสร้างเครือข่ายระบบการตรวจสอบค้นข้อมูล งานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับองค์กร การเรียนรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาและบูรณาการนำนโยบายระบบคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามมาตรฐาน TOT Q⁴ Maturity Model แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้ ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านการจัดการผลการดำเนินการ ด้านการบริหารจัดการกระบวนการ และด้านการจัดการความเสี่ยงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาประยุกต์เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตาม ซึ่งเป็นผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยได้นำหลักการประเมินคุณภาพ (Balance Scorecard) ตามแนวคิดของ คีฟแมนและนอร์ตัน (Kaplan and Norton, 1996) มาสังเคราะห์ใช้เป็นตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาคุณภาพการจัดการส่วนงาน ได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพกรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อให้ทราบถึงการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3. ทำให้เข้าใจถึงการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามมุมมองแห่งคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพกรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
4. นำผลที่ได้รับจากงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามข้อกำหนดมาตรฐาน กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)