บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ศึกษาผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัด) ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ เปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ และศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จำนวน 247 คน และประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคมในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 394 คน ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

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 วุฒิการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.36 รองลงมา คือ ปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 20.55 และ อนุปริญญาปริญญาตรี 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 (Q^4-model) และการประเมินผลเกี่ยวกับการประเมินตามมุมมองแห่งดุลยภาพ 4 ด้าน

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ อันดับที่สาม คือ ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน อันดับสุดท้าย คือ ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง

2.1 ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารตระหนักในความรับผิดชอบต่อองค์กร รองลงมา คือ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น กับการมีส่วนร่วมกับพนักงาน กับมีการวางแผนงานพัฒนาคุณภาพครบถ้วนทุกองค์ประกอบ และมีกระบวนการติดตามประเมินผลโครงการฯ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องกับ ร่วมรับฟังปัญหา อุปสรรค พร้อมคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ

2.2 ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายประจำปีสำหรับงานพัฒนาคุณภาพรองลงมา คือ มีระยะเวลาในการบริหารจัดการที่ความเหมาะสมและมีแผนงานที่นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจน

2.3 ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในแผนปฏิบัติการมีการกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินงาน รองลงมา คือ มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อการวัดคุณภาพการพัฒนาของงานด้านคุณภาพ และมีโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ชัดเจน กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

2.4 ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรและอุปกรณ์ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติการ รองลงมา คือ มีการขยายผลสำหรับกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จ และไม่ประสบผลสำเร็จและมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เพื่อลดปัญหาในการบริหารงาน

3. การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ

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

3.1 ด้านการเงิน

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก 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) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดย

รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนลูกค้าอินเตอร์ความเร็วสูงเพิ่มขึ้น รองลงมา คือ มีบริการหลังการขาย ตรวจเช็ค อุปกรณ์ จัดหาอะไหล่ทดแทนที่ชำรุด และ ควรปรับปรุงช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนข้อที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล ตอบปัญหาแนวทางปฏิบัติ

3.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จัดประชุมเพื่อให้พนักงานนำเสนอแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ รองลงมา คือ สร้างวัฒนธรรมการให้บริการและสร้างวุฒิภาวการณ์เป็นผู้นำ และ มีการสนับสนุน ชมเชย ในนวัตกรรมที่ประดิษฐ์มาจากพนักงานเองส่วนข้อที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง 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 มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

5. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.63 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 41.37 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ 31 - 40 ปี ร้อยละ 22.84และ 26 - 30 ปี ร้อยละ16.75 วุฒิการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ56.35 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 รองลงมา คือ 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 ด้านความรู้สึกหลังจากใช้บริการ และ ด้านประเมิน

6.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ให้ความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนทุกกรณี รองลงมา คือ 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

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความทันสมัยของสินค้าและบริการทัดเทียมนานาประเทศ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆเป็นที่เข้าใจง่าย สามารถใช้ได้ และสินค้าและบริการเหมาะสมกับราคา

6.4 ด้านความรู้สึกหลังจากใช้บริการ

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

6.5 ด้านการประเมิน

ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ห้องน้ำ ห้องที่รับชำระเงิน มีความสะอาด โปร่ง สบาย รองลงมา คือ คุณภาพของอุปกรณ์ / อะไหล่ทดแทน ที่จัดให้ มีคุณภาพ และ คุณภาพของบุคลากร มีความคุ้มค่าคุ้มเวลา และคุ้มประโยชน์

7. การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด

ประชาชนผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุดอาชีพ ต่างกันมีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 มีการบริหารงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้าน

คุณภาพการจัดการกระบวนการ ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน ด้านการจัดการด้านความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model)โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกวีณา ธาตรีอดิเรก (2549 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพ ทั่วทั้งองค์การ (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานพนักงาน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) มีความเห็นต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM)ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการ ด้านทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การ ด้านการบริหารด้วยข้อเท็จจริง ด้านการระดมสมอง ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ การใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนดความสูญเสียจากคุณภาพโดยใช้ข้อเท็จจริง และการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยภูมิหลังต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน แตกต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกวีณา ธาตรีอดิเรก (2549 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (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) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธน เกิดมณี (2550 : บทคัดย่อ) การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของ สถานศึกษาตามแนวทางดัชนีวัดความสำเร็จแบบดุล (Balanced

Scorecard) ของโรงเรียนบ้านทุ่งเกาะ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาตามแนวทางดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ก่อนและหลังการพัฒนาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ส่วนด้านที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกหลังจากใช้บริการ และ ด้านประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริศักดิ์ กอบุญช่วย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษา ระบบชุมสายเอสพีซี ของศูนย์บริการลูกค้า เชียงใหม่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งานโปรแกรมที่เป็นผู้ดูแลระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ ความพึงพอใจต่อโปรแกรมที่ผู้ทำหน้าที่ศูนย์บริหารลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ประชาชนผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุดอาชีพ ต่างกันมีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงิน ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรี พบว่าลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินในด้านระบบการบริการด้านพนักงาน ส่วนลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินในด้านระบบการให้บริการและโดยรวมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงิน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารควรตระหนักในความรับผิดชอบต่อองค์กรและดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น กับการมีส่วนร่วมกับพนักงานโดยมีการวางแผนงานพัฒนาคุณภาพครบถ้วนทุกองค์ประกอบ และมีกระบวนการติดตามประเมินผลโครงการฯ ปฏิบัติงานอย่าง

ต่อเนื่อง 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 และมีการขยายผลสำหรับกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จและมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน 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 เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าอินเตอร์ความเร็วสูงเพิ่มขึ้น และควรมีบริการหลังการขาย ตรวจเช็ค อุปกรณ์ จัดหาอะไหล่ทดแทนที่ชำรุด และควรปรับปรุงช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า และมีบริการในความชัดเจนในการให้ข้อมูลตอบปัญหาแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อเพิ่มความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัท ทีโอที ให้เพิ่มมากขึ้น

8. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา บริษัทควรมีการจัดประชุมเพื่อให้พนักงานนำเสนอแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการให้บริการและสร้างวุฒิภาวการณ์เป็นผู้นำ และ มีการสนับสนุน ชมเชย ในนวัตกรรมที่ประดิษฐ์มาจากพนักงานเอง รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับการอบรม พัฒนาความรู้ และนำมาสู่การปฏิบัติงานที่ดีต่อบริษัท

9. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงานควรให้การบริการกับลูกค้าด้วยความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนทุกกรณี และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาช่วงพักกลางวัน (12.00 -13.00 น.) และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการกับบริษัท

10. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมเพิ่มขึ้น รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆได้อย่างถูกต้อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และการให้บริการขั้นตอนเป็นระบบและขั้นตอนมีความเหมาะสม และบริษัทควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และบริการแจ้งเหตุเสีย 1177 มีประสิทธิภาพ โทรติดง่ายให้มากขึ้น เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการติดต่อใช้บริการกับบริษัท

11. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ บริษัทควรมีสินค้าและบริการที่มีความทันสมัยและทัดเทียมนานาประเทศ และมีสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆเป็นที่เข้าใจง่าย สามารถใช้ได้ และ สินค้าและบริการเหมาะสมกับราคา เพื่อเป็นทางเลือกในการใช้บริการของลูกค้าได้มากขึ้น และผลไปสู่การนำรายได้เข้ามาในบริษัททีโอทีเพิ่มขึ้น

12. ด้านความรู้สึกหลังจากใช้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ หรือขอรับข้อมูลในการติดต่อขอใช้บริการทุกประเภทให้มีความรวดเร็ว ชัดเจนไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย รวมทั้งควรมีการปรับปรุงสัญญาณอินเตอร์เน็ตมีคุณภาพ (ความเสถียรของสัญญาณ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และระยะเวลาการติดตั้ง ตรวจแก้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) มากขึ้น

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

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

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

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