



การศึกษาศภาพการบริการของสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3
ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

นายศาน เขาวนปรีชา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการและการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2544

ISBN : 974 - 281 - 607 - 7

A STUDY OF THE SERVICE QUALITY OF THE DEPARTMENT OF
METROPOLITAN TELEPHONE SERVICES AREA 3 OF
THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND
AFTER ISO 9002 CERTIFICATION

MR. SANA CHAWANAPHREECHA

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Organizational Management and Administration
Department of Business Administration
Graduate School Dhurakijpundit University
2001

ISBN	0143887
ปีพิมพ์	8. 2. 2544
เลขที่พิมพ์	01
เลขที่จัดพิมพ์	354.252375
เลขที่จัดพิมพ์	013417
เลขที่จัดพิมพ์	23

ISBN : 974 - 281 - 607 - 7



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทยภายหลังจากได้รับรองมาตรฐาน ISO 9002

เสนอโดย นายศานต เขาวนปรีชา

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การจัดการและการบริหารองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.อดิสร่า พงศ์ยี่หล้า

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ไพฑูรย์ โพธิสาร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)

.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ดร.อดิสร่า พงศ์ยี่หล้า)

.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ดร.ไพฑูรย์ โพธิสาร)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผศ.ศศิพร พงศ์ศรีโรจน์)

.....กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย

(รศ.วิรัช สงวนวงศ์วาน)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รศ.ดร.สิงหา เจียมศิริ)

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2544

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร. อติลล้า พงศ์ยี่หล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สาร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ชำนาญ ปิยวณิชพงษ์ ที่กรุณาสละเวลารับเป็นประธานกรรมการสอบ ตลอดจนให้ข้อคิดและชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงศ์วานและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการตรวจทานแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ (พลเรือโท) เอกธนะ เชาวน์ปรีชา และคุณแม่ รุจา เชาวน์ปรีชา ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษามาโดยตลอดที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นแรงใจในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี นอกจากนี้บุคคลที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จซึ่งเป็นผู้ให้กำลังใจสนับสนุนช่วยเหลือตลอดเวลาคุณสมณัฐ เชาวน์ปรีชา จึงขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อการศึกษาและค้นคว้าของผู้สนใจ ผู้เขียนขอมอบเป็นกตเวทิตาแก่บุพการี คณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน

ศานน เชาวน์ปรีชา

พฤษภาคม 2544

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
3. สมมติฐานของการศึกษา.....	3
4. ขอบเขตของการศึกษา.....	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	4
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร.....	9
3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบความร่วมมือ.....	20
4. ISO 9000.....	23
5. ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	31
6. สำนักงานบริการโทรศัพท์ของฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3.....	38
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	42
1. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	42
2. สมมติฐานการวิจัย.....	43
3. ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
5. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6. วิธีรวบรวมข้อมูล.....	45
7. การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน.....	45
8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	46
4 ผลการวิเคราะห์.....	47
1. การวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่าย นครหลวงที่ 3.....	48
2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002.....	53
3. สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002.....	73
4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO กับ สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 ในสำนักงานบริการ.....	79
5. การประเมินคุณภาพโดยผู้ให้บริการ.....	79
5.1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้บริการ.....	79
5.2 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อสภาพการบริการภายหลังการ ปฏิบัติตามระบบ ISO 9002.....	82
5.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการกับ สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002.....	89
5 สรุปผลการศึกษา.....	90
1. สรุปผลการศึกษา.....	90
2. การอภิปรายผล.....	91
3. ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	98
ประวัติผู้เขียน.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ..... 30
2	สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ ณ ธันวาคม 2542..... 35
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์..... 48
4	ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002..... 51
5	ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002 จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 54
6	ความเต็มใจปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ ISO จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 56
7	พนักงานเข้าใจนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของการปฏิบัติตามระบบ ISO จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 58
8	ระบบ ISO ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 60
9	ระบบ ISO ช่วยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 62
10	ระบบ ISO ทำให้เกิดความเสมอภาคในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 64
11	ระบบ ISO เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 66
12	ระบบ ISO จะช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 68
13	การปฏิบัติตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการบริการรับชำระเงินที่ดี จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 70
14	ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อมีการปฏิบัติตามระบบ ISO ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์..... 72
15	สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002..... 74

16	ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานกับสภาพการบริการ.....	79
17	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	80
18	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสภาพการบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3..	83
19	ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกับสภาพการบริการ..	89

D
P
U

สารบัญภาพ

แผนที่	หน้า
1 รูปแบบของการวัดประสิทธิผลองค์การด้วยระบบการวัด 3 ด้าน.....	16
2 รายละเอียด 4 รูปแบบของการวัดประสิทธิผลองค์การ.....	17
3 กรอบการมองของ Bernard.....	20
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42

DPU

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานบริการ ฝายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002
ชื่อนักศึกษา	นายศาน เขาวนปรีชา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อดิสร่า พงศ์ยี่หล้า
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผศ.ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สาร
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2543

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ใช้ในสำนักงานบริการของพนักงานฝายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และศึกษาสภาพการบริการของพนักงานฝายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รวมทั้งเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากสำนักงานฝายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการฝายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยวิธีการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์พนักงานฝายนครหลวงที่ 3 จำนวน 114 ชุด และผู้ให้บริการจำนวน 382 ชุด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบความสัมพันธ์ โดยวิธีสหสัมพันธ์แบบง่าย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานฝายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 เมื่อนำมาใช้ในสำนักงานบริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

พนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบ ISO 9002 ในทางที่ดีมากในทุก ๆ ส่วนของระบบ ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีที่จะปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ของระบบ

ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้มาใช้บริการจากฝ่ายนครหลวงที่ 3 มีความคิดเห็นที่ดีต่อสภาพ
การบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้

DPU

Thesis Title A Study of the Service Quality of the Department of
Metropolitan Telephone Services Area 3 of the Telephone
Organization of Thailand, after ISO 9002 Certification

Name Mr. Sana Chawanaphreecha

Thesis Advisor Dr. Adila Pongyeelar

Co-Thesis Advisor Asst.Professor Dr.Pitoon Photisam

Department Business Adiministration

Academic Year 2000

ABSTRACT

The objectives of this thesis were to study the opinion of personnel in the Department of Metropolitan Telephone Services Area 3 of the Telephone Organization of Thailand on ISO 9002 quality assurance system applied to this section, to study the quality of their services after introducing this assurance system into the section. And studying the opinion of customers in the Department of Metropolitan Telephone Services Area 3 of the Telephone Organization of Thailand on ISO 9002 quality assurance system applied to this section. The 114 copies of questionnaires were filled in by the personnel of the organization and 382 copies of different questionnaires were filled in by customers. The results of study showed the following facts.

The personnel had good attitude on every part of ISO 9002 quality assurance system : this motivated their willing to follow all stages of regulations of the ISO 9002 system so much that they could satisfy their customers.

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สำนักงานบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง ดังนั้นในเรื่องของคุณภาพบริการจึงมีความสำคัญ ณ ปัจจุบันหลายคนเชื่อว่า ระบบ ISO 9002 จะช่วยปรับปรุงงานด้านบริการให้ดีขึ้นได้ ดังนั้นสำนักงานบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงได้นำเอาระบบ ISO 9002 มาใช้ ทั้งนี้ระบบ ISO 9002 จะสำเร็จแค่นั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของพนักงานด้วย นอกจากนี้พนักงานจะต้องมีความเข้าใจในระบบ ISO 9002 จึงจะทำให้งานต่าง ๆ บรรลุประสิทธิผลได้ ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงต้องการเน้นการวัดความร่วมมือและความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับ ISO 9002 ตลอดจนตรวจสอบประสิทธิผลที่เกิดขึ้น จากความคิดเห็นของพนักงานตลอดจนลูกค้าของสำนักงานบริการโทรศัพท์

ระบบกำกับการจัดการเพื่อคุณภาพ หรือ ที่เรียกกันว่า ISO ซึ่งย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization กำลังเป็นที่แพร่หลายอย่างเห็นคุณค่าผสมความหวาดวิตกไปทั่วโลก รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยด้วย คุณค่าของระบบ ISO คือ เป็นการปรับปรุงการทำงานและบริหารงานให้ดีขึ้น การทำงานและบริหารงานที่ดีขึ้นเป็นเรื่องดีที่ฝ่ายบริหารต้องการ ลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ก็ต้องการ แต่ที่หวาดวิตกกันมาก คือ ถ้าหน่วยงานใดไม่เข้าร่วมระบบ ISO หรือปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน ISO จะต้องถูกขับจากวงการที่ทำอยู่หรือไม่ ยิ่งกว่านั้นการนำระบบ ISO เข้ามาใช้กันอย่างกว้างขวางนั้น เป็นการเตรียมการเอาเปรียบทางเศรษฐกิจในเรื่องการค้าระหว่างประเทศที่มีการค้าต่อกันใช่หรือไม่ ประเทศที่มั่งคั่งกว่าอาจอ้างเอาระบบ ISO เป็นเครื่องมือกีดกันสินค้าจากประเทศที่ยากจน เพื่อลดราคาสินค้าของประเทศยากจนหรือไม่ รวมไปถึงการบีบบังคับบุคลากรของประเทศยากจนที่ทำงานกับบริษัทต่างชาติที่ร่ำรวยให้ตกงานเพื่อจะนำคนของตนเข้ามาทำงานในบริษัทหรือไม่ หากตัดสินใจว่าหน่วยงานจะเข้าร่วมระบบ ISO ผู้บริหารก็ยังวิตกต่อไปว่าจะมีความสามารถผ่านมาตรฐาน

ระบบ ISO ได้หรือไม่ ถ้าปฏิบัติแล้วไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของ ISO ก็จะไม่เสียหน้า เสียกำลังใจ นอกจากนั้นค่าใช้จ่ายในการทำระบบ ISO ก็ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าจะต้องจ่ายเงินเท่าใด ซึ่งองค์กรต้องเตรียมเงินจำนวนหนึ่งสำหรับเป็นค่าบริหารระบบ ISO ทั้งค่าที่ปรึกษา ค่าธรรมเนียม ค่าประเมินผล และ ภายใน 2 – 3 ปี ก็ต้องประเมินผลเพื่อการรับประกันความสมบูรณ์ของการจัดการอีก ทางด้านบุคลากรระดับที่ไม่ใช่ผู้บริหารก็มีความวิตกกังวลกัน 2 ประการ ประการแรกวิตกว่า ระบบ ISO จะเป็นประตูกองเอาพวกเขาออกจากงาน เพราะตั้งระบบงานมาให้ทำมากมาย อาจมีงานบางเรื่องที่ทำไม่ได้จนต้องถูกประเมินออกจากงาน ประการที่สอง บุคลากรทุกคนเคยทำงานจนมีความเคยชินในระบบเดิม หากมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานจะต้องมีความยุ่งยาก โดยเฉพาะต้องกรอกรายการบันทึกการปฏิบัติเป็นเอกสารมากเป็นการเพิ่มภาระงาน ซึ่งไม่มีหลักประกันว่าการเพิ่มภาระงานกับระบบ ISO จะทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพดีขึ้นและได้ปริมาณมากขึ้นอาจเป็นเพียงมีรูปแบบน่าเชื่อถือ

ระบบ ISO ที่องค์กรโทรศัพท์ที่ใช้คือ ISO 9002 ซึ่งเป็นเรื่องของระบบการจัดการเพื่อคุณภาพ (quality management) เป็นเรื่องที่จะสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าเขาจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตามที่เขาต้องการ (ISO 14000 เป็นระบบจัดการเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมธรรมชาติ) ระบบ ISO ไม่ใช่เรื่องของการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีคุณภาพ แต่เป็นการจัดการกระบวนการผลิต (process) ให้ได้ตามมาตรฐานซึ่งจะก่อให้เกิดคุณภาพที่ดีแก่ผลผลิตขององค์กรนั้น คือจัดการกับเหตุเมื่อสร้างเหตุได้แล้วก็หวังได้ว่าผลลัพธ์จะต้องดี แม้ว่าอาจเกิดผิดเพี้ยนผลลัพธ์ไม่ดีก็ได้แต่ก็ไม่เกิดกรณีผิดปกติดบ่อยนัก

เรื่องที่น่าจะเป็นปัญหามากที่สุด คือ ความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนถึงบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน หากความร่วมมือได้ดี ระบบ ISO ก็สำเร็จไม่ได้ ซึ่งองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของระบบ ISO ประกอบด้วย (บรรจง จันทรมาศ, 2540 : 7)

1. คณะผู้บริหารเห็นคุณค่าระบบ ISO และให้คำมั่นว่า จะใช้ ระบบ ISO ด้วยความเต็มใจ
2. บุคลากรทุกระดับสนใจมาตรฐาน ระบบ ISO เป็นอย่างดี
3. เลือกหัวหน้าโครงการ ISO ได้เหมาะสม

4. ยอมให้ และ สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วม
5. ทำให้ได้จริง และ รักษามาตรฐานไว้ให้ดียิ่งขึ้น
6. เลือกลงทะเบียนกับหน่วย ISO ที่ดี
7. เลือกบริษัทที่ปรึกษาที่ดี

จากองค์ประกอบ 7 ข้อ เป็นเรื่องของบุคลากรมากกว่าครึ่งหนึ่ง คือ 4 ข้อ ฉะนั้นความคิดเห็นของบุคลากรที่เห็นคุณค่าว่า ระบบ ISO เป็นระบบที่เกิดผลดีจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (effectiveness) ส่งผลให้คุณภาพของการบริการดีขึ้น

ฉะนั้นจึงควรทำการศึกษาให้เข้าใจว่าที่หน่วยงานนี้ บุคลากรมีความคิดเห็นต่อระบบ ISO เพียงใด และประเมินผลว่า เมื่อปฏิบัติตามระบบ ISO แล้ว สภาพการบริการของหน่วยงานเกิดประสิทธิผลบรรลุมาตรฐานคุณภาพตามที่ระบบ ISO กำหนด

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ใช้ในสำนักงานบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากสำนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3. สมมติฐานของการศึกษา

1. ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 เมื่อนำมาใช้ในสำนักงานบริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากปฏิบัติตามระบบ ISO 9002
2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

4. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาเฉพาะพนักงานและผู้ให้บริการในสำนักงานบริการฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2543

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ของสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ดังนี้

(1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 ที่ใช้ในสำนักงานบริการเนื่องจากระบบ ISO 9002

(2) ศึกษาสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการ

(3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการจากสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อหาแนวทางปรับปรุงให้งานด้านบริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางช่วยในการพิจารณาตัดสินใจ สำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่มีความต้องการที่จะนำระบบ ISO มาใช้

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ISO 9002 หมายถึง ระบบคุณภาพ แบบการประกันคุณภาพในการผลิตและการบริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อระบบ ISO 9002 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อระบบ ISO 9002

ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มารับบริการในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อระบบ ISO 9002

สภาพการบริการ หมายถึง สภาพการบริการของพนักงานที่ผู้ใช้บริการในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับจากการบริการภายหลังจากการนำเอาระบบ ISO 9002 มาใช้

DPU

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบความร่วมมือ
4. ISO 9000
5. ประวัติองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
6. สำนักงานบริการโทรศัพท์ของฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำว่า "คุณภาพ" เป็นคำที่มีพื้นฐานมาจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งมีคำที่เกี่ยวข้อง คือ การตรวจสอบ การควบคุม มาตรฐานหรือข้อกำหนดและความพึงพอใจของลูกค้า ดังนิยามของคุณภาพที่ Flood (1993 : 22, 42) และ Peratec (1995 : 115 – 116) ได้รวบรวมจากนักวิชาการที่สำคัญด้านคุณภาพไว้ดังนี้

Deming นิยามว่า คุณภาพ คือ ระดับที่สามารถทำนายได้ของความเหมือนและความไว้วางใจได้

Juran นิยามว่า คุณภาพ คือ ความเหมาะสมสำหรับการใช้

Crosby นิยามว่า คุณภาพ คือ ความตรงตามข้อกำหนด ไม่ใช่ความดีหรือความสวยงาม

Taguchi นิยามว่า คุณภาพ คือ ความสูญเสียที่น้อยที่สุดที่สินค้านั้นทำให้เกิดแก่สังคม นับจากวันที่สินค้านั้นออกสู่ตลาด

ขั้นที่ 3 คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการ

ขั้นที่ 4 คุณภาพ หมายถึง การให้สิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดแก่ลูกค้า

Hutchins (1991 : 1-2) สรุปว่า คุณภาพ สามารถนิยามได้หลายประการขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแนวคิด คือ

คุณภาพ หมายถึง ความตรงตามลักษณะเฉพาะ และมาตรฐานในการใช้ประโยชน์ขององค์การ เป็นนิยามที่ถือองค์การเป็นพื้นฐาน

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้ของสินค้าหรือบริการ เป็นนิยามที่ถือเอาความพึงพอใจของลูกค้าเป็นพื้นฐาน

คุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการ ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้าได้ในราคาประหยัด เป็นนิยามที่มีพื้นฐานมาจากความพึงพอใจของลูกค้าและองค์การ

จากความหมายของคุณภาพในเชิงธุรกิจและอุตสาหกรรม คำที่เกี่ยวข้องและได้รับการกล่าวถึงบ่อยครั้ง คือ ลูกค้า สินค้าหรือบริการ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ลูกค้า ตามความเห็นของ Juran and Gryna (1993 : 3) ได้อธิบายว่า ลูกค้า (Customer) หมายถึง ทุกคนที่ได้รับผลกระทบจากสินค้า หรือกระบวนการผลิต ลูกค้าแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรก คือ ลูกค้าภายใน (Internal customers) หมายถึง หน่วยงานและบุคคลภายในองค์การฯ ที่เป็นองค์ประกอบสำหรับการผลิตและที่ได้รับผลกระทบจากการผลิต ประเภทที่สอง คือ ลูกค้าภายนอก (External customers) หมายถึง ผู้ใช้บริการ ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีกทั้งหมด รวมถึงบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินค้า เช่น หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล

จากนิยามของคุณภาพที่เน้นการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การฯ ที่มีคุณภาพจึงต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

Juran and Gryna (1993 : 4-5) แบ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจคุณภาพของการออกแบบ ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะของสินค้าและบริการ
2. ความพึงพอใจคุณภาพของความตรงตามแบบ ได้แก่ สินค้าหรือบริการนั้นปราศจากข้อบกพร่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวสินค้า การขายหรือการบริการ

ความพึงพอใจทั้งสองด้านนี้ เมื่อเพิ่มคุณภาพของการออกแบบมักทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ส่วนการเพิ่มคุณภาพของความตรงตามแบบมักส่งผลให้ค่าใช้จ่ายต่ำลง และหากสินค้าหรือบริการมีคุณภาพของความตรงตามแบบมากขึ้น ก็ยิ่งทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

Pall (1987 : 238) กล่าวถึงระดับคุณภาพของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจว่า หมายถึง เป้าหมายของผลงานที่สามารถวัดได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นพ้องร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีพื้นฐานมาจากข้อกำหนดของผู้รับบริการ การทำได้ถึงเป้าหมายหรือตามข้อกำหนด เป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

Sallis (1993 : 29-31) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ 6 ประการ ไว้ดังนี้

1. การบริการที่มีคุณภาพเป็นการติดต่อกันโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และทั้งสองฝ่ายต่างเป็นผู้ตัดสินคุณภาพ
2. การบริการที่มีคุณภาพ ต้องเป็นการให้บริการทันที หรือตรงเวลา
3. การบริการที่มีคุณภาพ ต้องถึงระดับมาตรฐานของการให้บริการ ตั้งแต่ครั้งแรกและทุก ๆ ครั้ง เนื่องจากการให้บริการเป็นสิ่งไม่สามารถขดเขยหรือแลกเปลี่ยนได้
4. การบริการที่มีคุณภาพ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีความต้องการไม่คงที่
5. การบริการที่มีคุณภาพ เป็นการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสู่ผู้รับบริการโดยตรง องค์การจึงต้องจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำหน้าที่ให้ดีที่สุดด้วยการฝึกอบรมและพัฒนา

6. การบริการที่มีคุณภาพ มีเครื่องวัดผลการบริการที่สำคัญคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งวัดได้ยาก ตัวบ่งชี้ที่มักใช้ ได้แก่ การดูแล ความสุภาพ การเอาใจใส่ ความเป็นมิตร และการช่วยเหลือ

ดังนั้น การบริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดัชนีที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

การวัดประสิทธิผลขององค์การตามวิธีการดั้งเดิม ที่ใช้กันระหว่างปี ค.ศ. 1950 - 1960 นั้น มีหลักเกณฑ์การวัด คือ ความมีประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ (Amitai Etzioni, 1964 : 8)

2.1 วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การ สรุปเป็นแนวทางใหญ่ๆ สำคัญๆ ดังนี้ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 33)

ก. วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach)

ข. วิธีการบริหารประสิทธิผลเชิงระบบ (The Systems Approach)

ค. วิธีการบริหารประสิทธิผลโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic Constituencies Approach)

ง. การใช้วิธีการแข่งขันคุณค่า (The Competing-Values Approach)

ก) วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach) วิธีนี้ยึดหลักสำคัญที่ว่า องค์การทุกองค์การที่จัดตั้งขึ้นมา ต่างก็มีจุดมุ่งที่จะให้สำเร็จผลในเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเสมอ ดังนั้นการวัดผลสำเร็จที่ทำได้ตามเป้าหมายจึงนับว่าเป็นหลักเกณฑ์ที่มีการนำมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์การมากที่สุด การสามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จตามเจตนาที่องค์การจัดตั้งขึ้นและกำหนดเอาไว้

1. ข้อสมมุติฐานของการใช้วิธีวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมายนี้จะสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้ผลภายใต้ข้อสมมุติฐานต่าง ๆ ดังนี้ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 34)

ก) องค์กรจะต้องมีเป้าหมายสุดท้ายที่กำหนดไว้และต้องการทำให้เสร็จ
ข) เป้าหมายจะต้องสามารถระบุออกมาได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย
ค) เป้าหมายจะต้องมีจำนวนไม่มากนัก คือ ต้องเป็นเป้าหมายผลผลิตที่สำคัญๆ ที่สะดวกในการนำมาใช้บริหารงาน

ง) เป้าหมายจะต้องเป็นที่ยอมรับและเห็นชอบของฝ่ายต่าง ๆ

จ) ต้องสามารถวัดความก้าวหน้าผลงานที่จะมุ่งสู่เป้าหมายได้

2. วิธีการนำเอาเป้าหมายมาใช้บริหารงานให้ได้ผล ตามสมมุติฐานต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นนั้น การที่ผู้บริหารจะสามารถนำเอาเป้าหมายมาใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารงานที่ได้ผลนั้น ความสำคัญจะอยู่ที่กลุ่มบุคคลผู้ที่เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งจะต้องพยายามให้ผู้บริหารระบุเป้าหมายผลสำเร็จที่เขาพึงต้องทำให้เสร็จ ให้ออกมาอย่างชัดเจน จากนั้นก็พิจารณาหามาตรการที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวัดเพื่อให้เห็นได้ว่าเป้าหมายต่าง ๆ เหล่านั้นได้มีการทำงานบรรลุผลสำเร็จไปแล้วอย่างไร

อาจกล่าวได้ว่า วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมายนี้ คือ วิธีการบริหารตามเป้าหมาย หรือ M.B.O. (Management by Objectives) เพราะคุณลักษณะที่สำคัญของเทคนิคการบริหารตามเป้าหมายนั้นก็คือ การพยายามประเมินองค์การและสมาชิกขององค์การว่าสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร่วมกันกำหนดขึ้นให้สำเร็จไปได้ดีมากน้อยเพียงใด

เป้าหมายขององค์กรนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญและใช้ได้ดีในการสร้างประสิทธิภาพผลทางการบริหาร แต่ในทางปฏิบัติการระบุเป้าหมายผลสำเร็จของระดับที่อยู่รองลงมากลับมีความสำคัญในการช่วยเสริมให้มีระบบของเป้าหมายที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานให้เกิดขึ้นกับองค์กรโดยส่วนรวมได้ การทุ่มเทความพยายามระบุเป้าหมายรวมขององค์กรที่จัดเตรียมขึ้นมาโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการขององค์กร

3. คุณประโยชน์จากการใช้เป้าหมาย การใช้เป้าหมายผลสำเร็จเป็นเครื่องช่วยในการบริหารนั้นจะมีได้หลายทางด้วยกัน คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 37)

1) ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความสนใจต่อการตั้งเป้าหมายมากกว่าที่จะปล่อยให้ฝ่ายบริหารระดับสูงไปทำกันเอง

2) ช่วยให้การกำหนดเป้าหมายมีคุณภาพตรงกับความเป็นจริงโดยสามารถพิจารณาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การได้

3) ช่วยให้องค์การสามารถติดตามผลความก้าวหน้าได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4) ช่วยให้การกำหนดเป้าหมายกระทำได้ดีชัดเจน วัดผลได้มากกว่าการระบุอย่างเลื่อนลอยเป็นข้อความกว้าง ๆ

5) เป้าหมายจะคล้องตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามเวลา มากกว่าที่จะระบุไว้เป็นข้อความที่ตายตัวที่แสดงถึงจุดมุ่งหมายเท่านั้น

ข) วิธีการบริหารประสิทธิผลเชิงระบบ (The Systems Approach) องค์การจะเป็นระบบที่ซึ่งมีการนำเอาทรัพยากรนำเข้ามาจากภายนอก แล้วจากนั้นก็เข้าสู่กระบวนการแปรสภาพและส่งเป็นผลผลิตออกมา ซึ่งการวัดประสิทธิผลขององค์การก็จะมีอยู่ ณ ขั้นสุดท้ายเมื่อการดำเนินการสิ้นสุดลง การพิจารณาถึงความสามารถขององค์การทั้งในแง่ของการจัดหาสิ่งนำเข้า ประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตและการบริหารที่ทำการแปรสภาพว่าทำได้ดีเพียงใด แล้วจึงดูเชื่อมโยงต่อไปถึงผลผลิตที่ทำการผลิตได้ ตลอดจนการพิจารณาความสามารถขององค์การในการดำรงสถานภาพความมั่นคงและการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์แวดล้อมใหม่ได้ดีเพียงใดด้วยวิธีการพิจารณาอย่างครบถ้วนทุกแง่ทุกมุมทั้งระบบ ก็คือ วิธีการพิจารณาเชิงระบบ (Ephraim Yuchtman and Stanley E. Seashore, 1967 : 891-903)

1. ข้อสมมติฐานของวิธีการเชิงระบบ องค์การประกอบด้วยส่วนประกอบส่วนย่อยต่าง ๆ หลายส่วน ซึ่งถ้าหากส่วนประกอบส่วนย่อยส่วนใดส่วนหนึ่งทำงานไม่ได้ผลหรือด้อยไปอย่างใดอย่างหนึ่งก็จะส่งผลทำให้ผลงานของทั้งระบบตกต่ำลงไปด้วย

ดังนั้นองค์การจะมีประสิทธิผลได้ดีจึงจำเป็นต้องตื่นตัว และสามารถปรับตัวเองได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม นั่นคือ การบริหารงานจะต้อง

สามารถทำได้ดีทุกด้าน คือ สามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ากับบริษัทที่เป็นคู่ค้า ทั้งหลายกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และกับกลุ่มผลประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพล มากระทบต่อความมั่นคงขององค์การ

2. การนำเอาวิธีการเชิงระบบมาใช้ให้ได้ผล วิธีการที่ผู้บริหารจะจำเอาวิธีการเชิงระบบมาประยุกต์ใช้กับการบริหารนั้น ความสำคัญจะอยู่ที่การต้องมีขอบเขตการพิจารณาเพื่อการบริหารที่สมบูรณ์ตามเงื่อนไขของวิธีการเชิงระบบ รวมทั้งสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพเพื่อที่จะนำมาใช้วัดผลประสิทธิภาพการบริหารงานได้ด้วย

3. ปัญหาข้อจำกัดของการใช้วิธีการเชิงระบบ ปัญหาที่สำคัญของวิธีการเชิงระบบ ก็คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 43)

1) การวัดเป้าหมายผลสำเร็จที่เป็นผลงานขั้นสุดท้ายนั้นการวัดจะทำได้ง่ายกว่ามาก เมื่อเทียบกับการพยายามวัดความเป็นไปในระหว่างกำลังดำเนินงาน เช่น การวัดความคล่องตัวในการปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงหรือการวัดความกระฉับกระชวยของการติดต่อสื่อสารภายใน ซึ่งการที่จะวัดออกมาให้เห็นชัดเป็นปริมาณหรือความถี่ต่าง ๆ จะทำได้ยากยิ่ง

2) วิธีการเชิงระบบนี้ มีการให้ความสำคัญต่อมาตรการหรือวิธีการต่าง ๆ ที่จะเป็นเครื่องมือช่วยงานสำเร็จผลได้ด้วยดี ตามความคิดเช่นนี้จึงเท่ากับเป็นการเน้นถึงประสิทธิภาพองค์การที่แท้จริง

4. คุณประโยชน์จากการใช้วิธีการเชิงระบบ ผู้บริหารที่ใช้วิธีการเชิงระบบในการวัดประสิทธิผลองค์การมักจะช่วยให้เกิดผลดีคือ จะช่วยให้ผู้บริหารไม่มองแคบ ๆ และสั้น ๆ โดยดูเฉพาะทางที่ปรากฏออกมาเฉพาะหน้าในช่วงสั้นเท่านั้น แต่จะช่วยให้ผู้บริหารมองกว้างและคิดยาวออกไป และตัดสินใจเพื่อความมั่นคงและอยู่รอดขององค์การในระยะยาวมากกว่าการหวังผลในระยะสั้นเท่านั้น

ค) วิธีการบริหารประสิทธิผลโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic Constituencies Approach) วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การที่ค่อนข้างใหม่โดยมีแนวคิดว่าองค์การที่มีประสิทธิผลสูงก็คือ องค์การที่ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของส่วนต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อม โดยในเวลาเดียวกันองค์การเองจะ

อยู่รอดต่อไปได้ก็โดยอาศัยการสนับสนุนจากส่วนต่าง ๆ เหล่านี้โดยตรง (Jeffrey A fefferand Gerald Salanick, 1978 : 85)

1. ข้อสมมติฐานของการใช้กลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนองค์การทุกแห่งต่างต้องเผชิญกับความต้องการของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันตลอดเวลา ขณะเดียวกันโดยที่ความสำคัญกลุ่มผลประโยชน์มีแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพจะมีได้จึงอยู่ที่ความสามารถขององค์การในการที่จะพิจารณาให้ทราบถึงกลุ่มผลประโยชน์ที่มีความสำคัญได้อย่างถูกต้องตรงตามลำดับความสำคัญ พร้อมกับการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผลประโยชน์ได้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

2. การนำเอาวิธีการกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนมาใช้ให้ได้ผล ผู้บริหารที่มุ่งหวังจะนำเอาวิธีการบริหารโดยใช้กลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนมาใช้จะต้องเริ่มต้นโดยการขอให้สมาชิกผู้ร่วมงานทุกคนช่วยพิจารณาให้เห็นชัดเกี่ยวกับส่วนของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ว่า มีส่วนใดบ้างที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการอยู่รอดขององค์การ โดยในการพิจารณานี้ต้องมีการกลั่นกรองและเลือกเฟ้นอย่างมาก จนกระทั่งสามารถได้ลำดับของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมที่ซึ่งจะมีความหมายมีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์ จากนั้นก็จะต้องมีการประเมินให้ทราบถึงกำลังหรืออิทธิพลของแต่ละส่วน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบได้อย่างชัดเจนว่าส่วนของสภาพแวดล้อมแต่ละส่วนนั้นได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับและกระทบกับองค์การในแง่ใดอย่างไรบ้าง และมีอิทธิพลกระทบมากหรือน้อยเพียงใด นอกจากนี้ก็จะพิจารณาประเมินต่อไปถึงโอกาสที่สภาพแวดล้อมส่วนนี้จะเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งการเปรียบเทียบให้เห็นถึงผลกระทบของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมที่จะมีต่อการดำเนินงานขององค์การได้แตกต่างกันอีกด้วย

ขั้นตอนสุดท้ายของการบริหารโดยใช้กลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนก็คือ การสรุปเปรียบเทียบความคาดหมายต่าง ๆ เหล่านี้ โดยพยายามจัดรวมกลุ่มความคาดหมายที่ตรงกันเข้าไว้ด้วยกัน และแยกแยะความคาดหมายที่เข้ากันไม่ได้ออกจากกัน จากนั้นก็ทำการถ่วงน้ำหนักเพื่อเปรียบเทียบกันระหว่างส่วนของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และจัดลำดับก่อนหลังให้กับเป้าหมายต่าง ๆ ที่ซึ่งองค์การจะตอบสนอง ลำดับของเป้าหมายที่จัดขึ้นนี้เองจะเป็นเครื่องชี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญที่แตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของระบบแวดล้อมในทางกลยุทธ์ จากนั้นประสิทธิภาพขององค์การก็จะประเมินได้

โดยการพิจารณาว่า องค์การมีความสามารถในการตอบสนองตามเป้าหมายต่างๆ เหล่านี้ที่จัดขึ้นได้ดีหรือครบถ้วนสมบูรณ์เพียงใด

3. ปัญหาข้อจำกัดของการใช้วิถีกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน การที่จะแยกแยะส่วนของสภาพแวดล้อมในทางกลยุทธ์ให้เห็นชัดแยกออกมาจากสภาพแวดล้อมในวงกว้างนั้นมีอะไรเรื่องทำได้ง่าย ๆ ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมมักจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเกิดขึ้นตลอดเวลา ปัจจัยสภาพแวดล้อมบางอย่างอาจเคยมีความสำคัญต่อองค์การมากในช่วงหนึ่ง แต่ต่อมาอาจมีความสำคัญน้อยก็ได้

4. คุณประโยชน์จากการใช้วิถีกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน สามารถแก้ไขจุดอ่อนที่เกิดจากการมองข้ามหรือมีการขัดแย้งผลประโยชน์กับกลุ่มที่มีกำลังอำนาจที่จะสามารถขัดขวางหรืออาจหยุดการดำเนินงานขององค์การได้ และถ้าหากฝ่ายบริหารสามารถทราบได้ว่า องค์การจะเติบโตใหญ่แข่งขันต่อไปได้นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มใดแล้ว ผู้บริหารก็จะสามารถปรับลำดับความสำคัญก่อนหลังของเป้าหมายต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 45-46)

ง) การใช้วิธีการแข่งขันคุณค่า (The Competing-Values Approach) วิธีการบริหารองค์การให้มีประสิทธิผลสูงวิธีหนึ่งที่ได้ถือได้ว่าเป็นวิถีของการประเมินประสิทธิผลองค์การเป็นเชิงรวมได้ก็คือ วิธีที่เรียกว่า Competing-Values หรือการแข่งขันคุณค่านั่นเอง (Robert E. Quinn and John Rohrbaugh, 1979 : 841)

การที่จะเห็นสิ่งใดมีคุณค่าหรือมีน้ำหนักความสำคัญนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน และผลประโยชน์ของกลุ่มที่เป็นตัวแทนเป็นสำคัญ ดังนั้นผลประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้จากการทำงานแต่ละอย่างก็มีคุณค่าแตกต่างกันในสายตาของแต่ละคน ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลที่ดีจึงมีการหาวิธีการที่จะให้มีการเปรียบเทียบหรือแข่งขันคุณค่าระหว่างกันให้มากที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 47-48)

1. ข้อสมมติฐานของวิธีการแข่งขันคุณค่า ด้วยคุณค่าที่แตกต่างกันที่ทำให้เกิดปัญหาของการมีเป้าหมายที่ขัดแย้งกันและที่ต้องแข่งขันแย่งชิงกันเกิดขึ้นมาควบคู่กัน เหตุที่ทำให้เป้าหมายต่าง ๆ มีความแตกต่างกันนั้นก็คือ คุณค่าความนิยมและผลประโยชน์ของผู้กำหนดเป้าหมายมีแตกต่างกัน

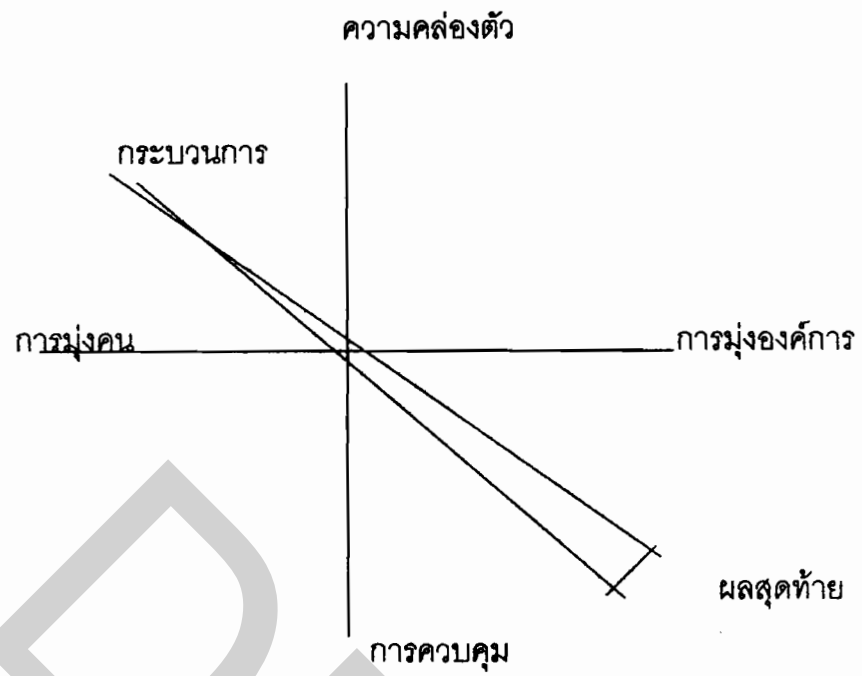
2. การนำเอาวิธีการแข่งขันคุณค่ามาใช้ให้ได้ผล ในการนำเอาวิธีการแข่งขันคุณค่ามาใช้นั้นจะต้องมีตัวเกณฑ์ที่ใช้วัด เมื่อนำมาวัดเป็นระบบการวัดก็จะได้ชุดของการแข่งขันคุณค่า 3 ชุดด้วยกัน คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 49)

1) ชุดที่เกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ คือ แนวทางการเน้นการวัดโครงสร้างที่คล่องตัวทางหนึ่งกับแนวทางการเน้นการวัดโครงสร้างที่รัดกุมเพื่อการควบคุม ซึ่งแนวทางระหว่างความคล่องตัวและเพื่อควบคุมนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นไปของชีวิตในองค์การ นั่นคือ การเลือกนิยมนระหว่างคุณประโยชน์ของการคิดสร้างสรรค์ การปรับตัว และการเปลี่ยนแปลงทางหนึ่งกับการใช้อำนาจหน้าที่ การใช้วิธีการออกคำสั่งและการใช้วิธีควบคุมเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะใช้เพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

2) ชุดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ยึดการมุ่งเน้น นั่นคือ การมุ่งเน้นถึงชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและการพัฒนาคนที่อยู่ภายในองค์การ กับอีกทางหนึ่งที่จะมีการมุ่งเน้นถึงการพัฒนาขององค์การแต่เพียงอย่างเดียว ในกรณีนี้ก็จะเป็นอย่างเดียวกัน นั่นคือจะสะท้อนให้เห็นถึงชีวิตจริงขององค์การ ที่จะมีวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นออกไปสองทางคือ ในทางหนึ่งจะมีการให้น้ำหนักความสำคัญกับความรู้สึก และความต้องการของคน และในอีกทางหนึ่งก็จะเป็นการมุ่งคำนึงถึงผลผลิตและงานต่าง ๆ ที่ต้องทำให้สำเร็จ

3) ชุดที่เกี่ยวกับหนทางและผลสุดท้าย นั่นคือ การพิจารณาให้น้ำหนักกับหนทาง (means) หรือกระบวนการทำงานต่าง ๆ ควบคู่กับการพิจารณาให้น้ำหนักต่อผลผลิตผลสำเร็จที่เป็นผลสุดท้าย (ends) วิธีการแข่งขันคุณค่าที่จะเลือกพิจารณาว่า องค์การควรจะพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ระยะทาง (หรือการมองเป็นหนทาง) หรือการพิจารณาตามเกณฑ์ระยะสั้น (หรือการมองเป็นผลสุดท้าย) นั้นสามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ตามภาพที่ 1

และจากแกนการพิจารณาทั้ง 3 ชุดนี้เอง ก็สามารถนำมาใช้พิจารณาเป็น 8 ช่องทางของเกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์การ และจาก 8 ช่องทางนี้เองก็สามารถนำมาสรุปเป็น 4 รูปแบบของการสร้างประสิทธิผลองค์การ คือ รูปแบบของมนุษย์สัมพันธ์ รูปแบบของระบบเปิด รูปแบบของการมุ่งเป้าหมายผลงาน และรูปแบบของการมุ่งเน้นกระบวนการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 2

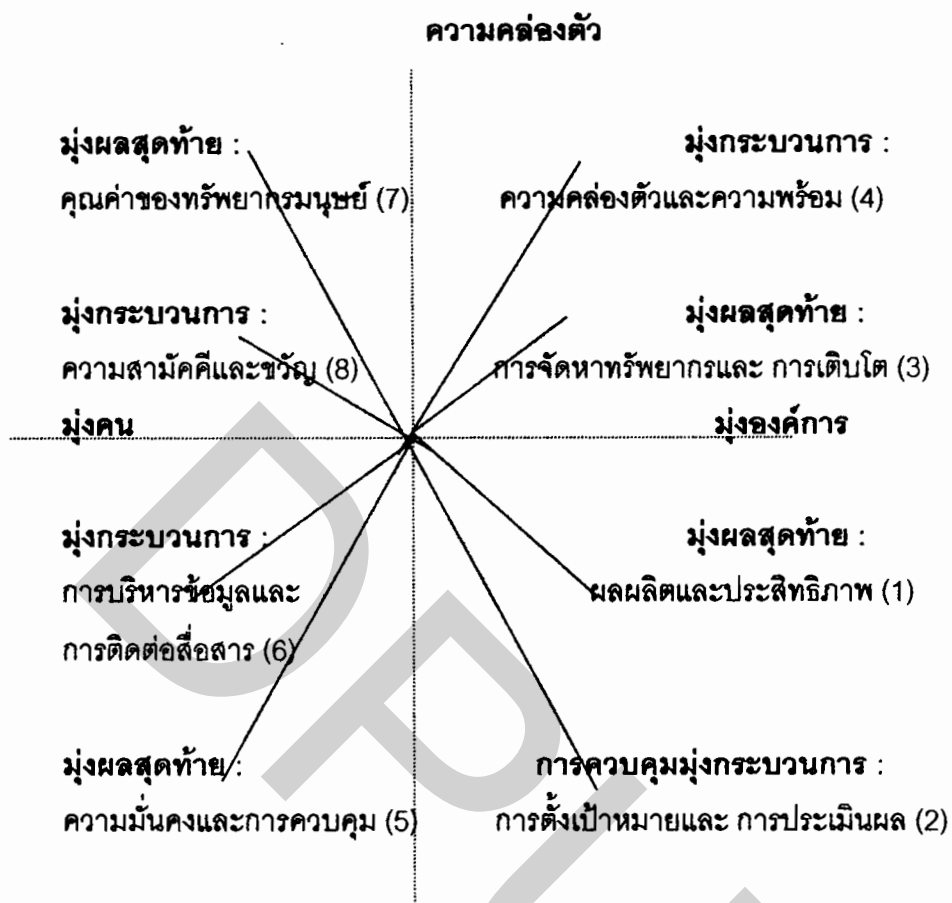


ภาพที่ 1 รูปแบบของการวัดประสิทธิผลองค์การด้วยระบบการวัด 3 ด้าน

ที่มา : ความมีประสิทธิภาพขององค์การฯ, ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 49.

รูปแบบของมนุษย์สัมพันธ์

รูปแบบของระบบเปิด



ภาพที่ 2 รายละเอียด 4 รูปแบบของการวัดประสิทธิผลองค์การ

ที่มา : ความมีประสิทธิภาพขององค์การฯ, ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 51.

สำหรับ 8 ช่องทางที่เป็นเกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์กร คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 51-55)

1) มุ่งองค์การ มุ่งผลสุดท้ายและการควบคุม นั่นคือ การวัดผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงาน (Productivity/Efficiency) ซึ่งวิธีการมักจะมีการวัดจำนวนผลผลิตที่ทำได้และวัดอัตราส่วนของสิ่งทีผลิตได้กับสิ่งที่นำเข้าหรือใช้ไป

2) มุ่งองค์การ มุ่งการควบคุมและกระบวนการ นั่นคือ การวัดโดยประเมินดูถึงการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting) โดยพิจารณาว่าองค์การได้มีการเน้นหนักให้ความสำคัญต่อการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย และการประเมินผลมากหรือน้อยเพียงใด ในการที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือบริหารงาน

3) การมุ่งองค์การ เน้นความคล่องตัวและผลสุดท้าย นั่นคือ การพิจารณาถึงความสามารถในการจัดหาทรัพยากร (Resource Acquisition) หรือก็คือ การสามารถเข้าครอบครองทรัพยากรและพัฒนาจัดหาและสนับสนุนจากภายนอก

4) การมุ่งองค์การ เน้นความคล่องตัวและกระบวนการ นั่นคือ การพิจารณาโดยดูถึงความคล่องตัวและความพร้อม (Flexibility-Readiness) ความหมายในที่นี้พิจารณาดูความสามารถขององค์การ ในการปรับตัวให้สอดคล้องสภาพเงื่อนไขภายนอกและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

5) การมุ่งคน การควบคุม และผลสุดท้าย นั่นคือ การพิจารณาถึงความมั่นคงและการควบคุมพร้อมกัน (Stability-Control) หรือการติดตามดูว่าสภาพภายในต่างๆ ได้เป็นไปอย่างราบรื่นต่อเนื่อง และมีดุลยภาพดีมากน้อยเพียงใดหรือไม่

6) การมุ่งคน มุ่งการควบคุม และกระบวนการ นั่นคือ การพิจารณาถึงความประสิทธิผลในการบริหารข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร (Information Management Communication) ทั้งนี้เพราะการบริหารงานจะมีประสิทธิผลเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การต้องมีการจัดการให้ข้อมูลไหลผ่านไปยังจุดต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเพียงพอ โดยในเวลาเดียวกันก็ต้องสร้างให้เกิดการประสานงานที่ตระหว่างภายในอีกด้วย ซึ่งการติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งที่จะทำให้ความร่วมมือเกิดขึ้นได้

7) การมุ่งคน มุ่งความคล่องตัวและผลสุดท้าย (Value of Human Resource Training) นั่นคือ การให้คุณค่าต่อการฝึกอบรมทรัพยากรด้านบุคคล ทั้งนี้เพราะมีความ

เชื่อมั่นว่าหากทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานขององค์การมีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถแล้วประสิทธิผลขององค์การจะเกิดขึ้นได้

8) การมุ่งคน มุ่งความคล่องตัวและกระบวนการ ก็คือ การพิจารณาดูความสามัคคีกลมเกลียวและขวัญ (Cohesion-Morale) ซึ่งวิธีการวัดก็จะมีการพิจารณาดูที่ระดับของการเข้ากันได้ และการผูกพันระหว่างกันของสมาชิกในองค์การ

สำหรับ 4 รูปแบบของการสร้างประสิทธิผลขององค์การในทางบริการ สรุปได้ดังนี้คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 52)

ก) รูปแบบของมนุษย์สัมพันธ์ คือ รูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นคน และความคล่องตัว โดยพยายามให้องค์การมีประสิทธิผลจากสองทางคือ การสร้างความสามัคคีและขวัญให้เกิดขึ้นเป็นหลักสำคัญ พร้อมกับการใช้วิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือสนับสนุน

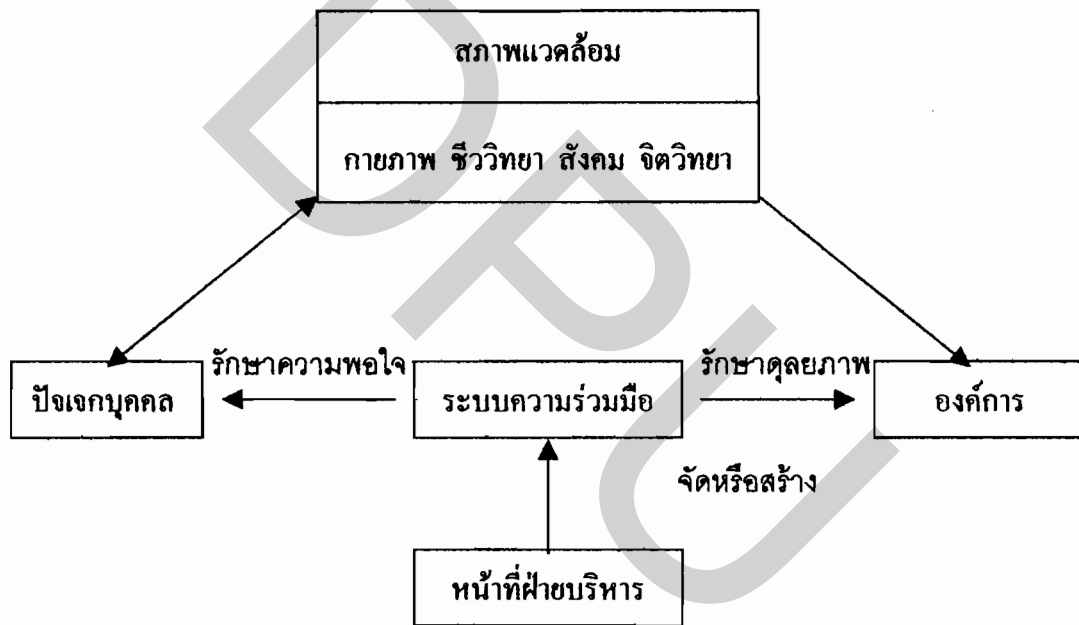
ข) รูปแบบของระบบเปิด คือ รูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นองค์การและความคล่องตัว โดยพยายามให้องค์การมีประสิทธิผลจากสองทางคือ การเสริมสร้างให้มีความคล่องตัวและความพร้อมหรือตื่นตัวให้เกิดมีขึ้นตลอดเวลาเป็นหลัก โดยในเวลาเดียวกันก็พยายามให้องค์การเติบโตโดยสามารถจัดหาทรัพยากรเข้ามา และได้รับการสนับสนุนจากภายนอก

ค) รูปแบบของการมุ่งเป้าหมายผลงาน (Rational Goal Model) คือ รูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นองค์การและการควบคุม โดยพยายามให้มีการจัดระบบการวางแผนและการกำหนดเป้าหมายขึ้นมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลและการประสานงานให้ดีขึ้น โดยในเวลาเดียวกันก็จะทำการเพิ่มประสิทธิผลจากการเพิ่มผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นควบคู่กันด้วย

ง) รูปแบบของการมุ่งเน้นกระบวนการทำงาน (Internal Process Model) คือ รูปแบบการบริหารที่ให้ความสำคัญกับคนและการควบคุม ซึ่งจะกระทำโดยการเน้นความสำคัญของบทบาท ความสำคัญของการบริหารข้อมูลและการประสานเป็นหลัก และในเวลาเดียวกันก็จะพยายามเสริมความมั่นคงและการควบคุมให้เกิดขึ้นพร้อมกันด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบความร่วมมือ

Chester Barnard (อ้างในพิทยา บวรวัฒนา, 2541 : 96-102) กล่าวว่าฝ่ายบริหารในองค์การมีหน้าที่ที่จะสร้างระบบความร่วมมือขึ้นระหว่างองค์การกับคน และองค์การกับสภาพแวดล้อม โดยฝ่ายบริหารจะพยายามจูงใจปัจเจกบุคคลให้ร่วมมือกันทำงาน ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารต้องพยายามรักษาคุณภาพระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมซึ่งเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยพยายามปรับกลไกภายในองค์การเพื่อความอยู่รอดขององค์การ



ภาพที่ 3 กรอบการมองของ Bernard

ที่มา : ทฤษฎีและแนวการศึกษา, พิทยา บวรวัฒนา, 2541 : 100)

ปัจเจกบุคคล (individual) เป็นคำที่แสดงความรู้สึกว่าเป็นตัวของตัวเอง อิสระแยกอยู่โดดเดี่ยวจากสิ่งอื่น ๆ และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน อันได้แก่ ปัจจัยกายภาพ ชีววิทยา และสังคม ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อจิตใจของปัจเจกบุคคลและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ปัจเจกบุคคลมีอำนาจในการเลือกแนวทางปฏิบัติภายในขอบเขตที่จำกัดตามเป้าหมายที่วางไว้

ในการเข้ามาร่วมกันทำงานในองค์กรนั้น ปัจเจกบุคคลสวมหมวกสองใบ ใบแรกในฐานะเป็นสมาชิกองค์กรคนหนึ่งที่ทำกร่วมกับคนอื่น ๆ ใบสองในฐานะส่วนตัวกระทำกรเพื่อตัวเอง ปัจเจกบุคคลเลือกเข้ามาร่วมทำงานในองค์กรเพราะมีแรงจูงใจบางอย่างและมองเห็นช่องทางต่าง ๆ ที่จะเป็ประโยชน์สำหรับตัวเขา ไม่จำเป็นเสมอไปว่าการที่ปัจเจกบุคคลเข้ามาร่วมในองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายทุกครั้ง บางทีอาจทำให้เกิดผลบางอย่างที่มีได้ตั้งใจไว้ด้วย

สภาพแวดล้อม ด้านกายภาพ ชีววิทยา จิตวิทยา และสังคม สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่กำหนดลักษณะของระบบความร่วมมือระหว่างคนในองค์กร คนที่มาร่วมกันทำงานจะมีเป้าหมายการทำงานประการใดขึ้นอยู่กับลักษณะของสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ชีววิทยา จิตวิทยา และสังคม ในเมื่อสภาพแวดล้อมที่ไม่อยู่กับที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงทำให้ฝ่ายบริหารต้องคอยปรับเป้าหมายและระบบความร่วมมือภายในองค์กรให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้วย อาจกล่าวได้ว่าสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ครอบงำลักษณะการร่วมมือระหว่างปัจเจกบุคคล คนในองค์กรจะร่วมมือกันตัดสินใจว่าปัจจัยใดในสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสำคัญสุดซึ่งองค์กรต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ (the strategic factor) หลังจากได้ตัดสินใจเลือกปัจจัยดังกล่าวแล้วก็จะกำหนดสิ่งนั้นเป็นเป้าหมายขององค์กร

ระบบความร่วมมือจะดำรงอยู่ได้ต้องอาศัยความสามารถของฝ่ายบริหารในการทำงานให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อม ขณะที่ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการแจกจ่ายผลตอบแทนแก่ปัจเจกบุคคลให้เป็นที่พอใจกันทั่วหน้า

การจัดระบบความร่วมมือระหว่างปัจเจกบุคคลที่ดีต้องอาศัยหลักเกณฑ์สำคัญ 3 ประการ คือ (พิทยา บวรวัฒนา, 2541 : 99)

1. มีการจัดให้ปัจเจกบุคคลและองค์การแบ่งงานกันทำตามหลักความชำนาญพิเศษของแต่ละคนและองค์การอย่างเหมาะสม วิธีการจัดการแบ่งงานกันทำกระทำได้โดยแยกแยะเป้าหมายใหญ่ (ends) ออกเป็นขั้นตอนย่อย (means) ต่าง ๆ (หรือเป็นเป้าหมายย่อย ๆ) และมอบหมายให้ปัจเจกบุคคลและองค์การรับผิดชอบทำงานแต่ละขั้นตอนไป

2. ปัจเจกบุคคลต้องเต็มใจที่จะร่วมมือกัน วิธีการจูงใจปัจเจกบุคคลต้องใช้สิ่งจูงใจต่าง ๆ เช่น เงิน วัตถุ ความอบอุ่น การมีส่วนร่วม อำนาจ ศักดิ์ศรี การยอมรับทางสังคม นอกจากนี้การจูงใจปัจเจกบุคคลต้องใช้หลายวิธีประกอบกัน เช่น บังคับ โฆษณา ให้การศึกษา เป็นต้น ฝ่ายบริหารจะใช้วิธีการจูงใจแบบไหนขึ้นอยู่กับประเภทขององค์การ Barnard เรียกวิธีการจูงใจโดยใช้สิ่งจูงใจและการโน้มนำนั้นว่า “เศรษฐกิจการจูงใจ” (economy of incentives)

3. ฝ่ายบริหารต้องรู้จักใช้อำนาจ (authority) อย่างเหมาะสม “อำนาจ” เป็นลักษณะหนึ่งของการติดต่อ ส่งคำสั่ง ในองค์การอย่างเป็นทางการ เพื่อแจ้งให้สมาชิกองค์การทราบว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร คำสั่งดังกล่าวจะได้รับการปฏิบัติตามและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือไม่นั้น Barnard เชื่อว่าเป็นเรื่องที่ได้รับคำสั่งจะตัดสินใจ ไม่ใช่เป็นเรื่องของผู้สั่งที่จะมาบังคับ ผู้รับคำสั่งจะทำตามคำสั่งนั้นต่อเมื่อ (1) เขาเข้าใจคำสั่ง (2) เขาเชื่อว่าคำสั่งนั้นไม่ขัดต่อเป้าหมายขององค์การ (3) เขาเชื่อว่าคำสั่งนั้นสอดคล้องกับผลประโยชน์ของเขา และ (4) เขาสามารถที่จะปฏิบัติงานตามคำสั่งนั้นได้

ในทางปฏิบัติปรากฏว่า คำสั่งมักออกมาสอดคล้องตามเงื่อนไข 4 ข้อข้างต้น อีกประการหนึ่งตามปกติแล้ว คนรับคำสั่งจะยอมปฏิบัติตามคำสั่งเสียส่วนมาก คนรับคำสั่งจะไม่ทบทวนคำสั่งทุกคำสั่งที่ตนได้รับ หากแต่จะปฏิบัติตามคำสั่งนั้นด้วยความเคยชิน Barnard เรียกคำสั่งเหล่านั้นว่าเป็นคำสั่งที่ทำให้ผู้รับคำสั่งไม่ยินดียินร้าย (zone of indifference) นอกจากนี้การไม่ปฏิบัติตามคำสั่งอาจสร้างความไม่พอใจกับปัจเจกบุคคลอื่น ๆ ในองค์การที่ยอมรับคำสั่งนั้น

อีกประการหนึ่ง ระบบการประสานการติดต่อส่งคำสั่งจะช่วยให้คำสั่งนั้นเป็นที่ยอมรับมากขึ้น เช่น คำสั่งที่มาจากผู้ที่ดำรงตำแหน่งเหนือกว่า หรือคำสั่งที่มาจากผู้ที่มีความรู้มากกว่า โดยทั่วไประบบการประสานการติดต่อที่ดีต้องมีลักษณะคือ (1) สมาชิกต้องเข้าใจขั้นตอนการติดต่อ (2) สมาชิกแต่ละคนต้องมีสายการติดต่อที่แน่นอน (3) สายการติดต่อต้องสั้นและตรงที่สุด (4) สายการติดต่อต้องถูกใช้ทุก ๆ สาย (5) คนที่เป็นตัวกลางการติดต่อต้องมีความสามารถ (6) สายการติดต่อต้องไม่ ถูกรบกวน (7) คนที่ออกคำสั่งต้องดำรงตำแหน่งที่ให้อำนาจอันชอบธรรมในการออกคำสั่งนั้น

โดยทั่วไปแล้ว ระบบการร่วมมือทุก ๆ ระบบจะประกอบด้วย การตัดสินใจสองระดับ ระดับแรกเป็นการตัดสินใจของปัจเจกบุคคลว่าตนจะให้ความร่วมมือทำงานต่อไปหรือไม่ ระดับสองเป็นการตัดสินใจขององค์การในการทำงานเพื่อเป้าหมายขององค์การ ไม่ใช่เป็นเรื่องของบุคคลใดโดยเฉพาะและเป็นเรื่องที่องค์การสามารถแบ่งภาระหน้าที่การตัดสินใจให้กับสมาชิกหลาย ๆ คนได้ ในองค์การที่สลับซับซ้อนปรากฏว่าองค์การจะมีกระบวนการตัดสินใจ (หรือการคิด) เป็นของตนเอง องค์การแต่ละประเภท เช่น การค้า การเมือง ศาสนา ฯลฯ จะมีเทคนิคการตัดสินใจที่ไม่เหมือนกัน

4. ISO 9000

ระบบมาตรฐานคุณภาพมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์กร เพราะจะส่งผลให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของคุณภาพสินค้าและบริการที่จะมอบความพึงพอใจสูงสุดสำหรับลูกค้าและผู้ให้บริการ ดังนั้นองค์การฯ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องเตรียมพัฒนาระบบการทำงานของบุคลากรเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลเพื่อรองรับการแปรรูปการปรับเปลี่ยนองค์กร รวมทั้งการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะด้านบริการงานรับเงินของฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 ซึ่งในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและระบบบริหาร การจัดการ วิธีการปฏิบัติงาน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยมีปัจจัยหลักสำหรับการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 ดังนี้ (คู่มือคุณภาพ, 2543 : 1-28)

1. การปฏิบัติตามระบบ ISO ไม่มีความยุ่งยาก ช่วยให้เกิดภาระของงาน
2. ความเต็มใจในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ ISO

3. เพื่อให้เข้าใจนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของการปฏิบัติตามระบบ ISO
4. ระบบ ISO จะกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
5. ระบบ ISO ช่วยฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ
6. ระบบ ISO ทำให้เกิดความเสมอภาคในการทำงาน
7. ระบบ ISO เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน
8. ระบบ ISO ช่วยให้องค์กรมีความเจริญเติบโต
9. การปฏิบัติตามระบบ ISO ช่วยให้คุณภาพในการบริการรับชำระหนี้ดี
10. การปฏิบัติตามระบบ ISO ช่วยให้ผู้ลูกค้าพึงพอใจ
11. การให้บริการจากระบบ ISO 9002 ถือว่ามีคุณภาพ
12. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
13. ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าจะเหมาะสมกับมาตรฐาน ISO 9002
14. ผู้รับบริการได้รับการตอบปัญหา หรือแก้ไขปัญหายุ่งยากเกี่ยวกับการบริการ
15. การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค
16. ให้ความสะดวกและต้อนรับผู้ใช้บริการ
17. มีการประสานงานกันและให้บริการเป็นอย่างดี
18. ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาดและเป็นระเบียบ เช่น ชองชำระหนี้ ที่นั่งคอย
ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น
19. การให้บริการมีความรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้
20. การให้บริการรับชำระหนี้ รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องแม่นยำ
ไม่ผิดพลาด
21. การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและสะดวกรวดเร็ว
22. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
23. การทำงานในหน่วยงานมีระบบ ไม่สับสน
24. ผู้บริหารหน่วยงาน บริหารงานอย่างโปร่งใส
25. การบริการถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด
26. การบริการรวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา
27. มีการดำเนินการรับชำระหนี้ค่าบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นลาย
ลักษณ์อักษร และมีประสิทธิภาพ

28. สามารถตรวจสอบการรับชำระเงินด้วยเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ (ECR) หรือ รับชำระเงินด้วยการออกใบเสร็จรับเงินของพนักงานในแต่ละครั้งได้

29. มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานและจากข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

30. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการเบิกการขน-ย้าย การจัดเก็บ การดูแลรักษา และการส่งมอบแบบฟอร์ม วัสดุสำนักงานที่ใช้ในงานบริการรับชำระเงินเป็นไปอย่างชัดเจน

31. มีการจัดเก็บรายงานหรือบันทึกคุณภาพต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นหมวดหมู่ ทำดัชนีเพื่อให้สะดวกในการค้นหา และนำมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

32. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ

ความหมายของ ISO 9000 ISO เป็นภาษากรีก แปลว่า “เท่ากัน” เป็นภาษาสากลของคุณภาพ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ ด้วย (บรรจง จันทรมาศ, 2540 : 1-17)

ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization หรือ International Standard Organization ซึ่งเป็นองค์กรสากล ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนด หรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท (ยกเว้นทางด้านไฟฟ้า ซึ่งเป็นหน้าที่ของ IEC) เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ เนื่องจากแต่ละประเทศมีมาตรฐานคุณภาพของตนเอง

ดังนั้น หน่วยงาน ISO จึงจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลขึ้น คือ “technical Committee ISO/176 on Quality Assurance” เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสากลขึ้น ซึ่งก็คือ ISO 9000 นั่นเอง โดยจัดทำฉบับแรกในปี ค.ศ. 1987 (สำหรับการปรับปรุงจะกระทำทุก 5 ปีถ้าทำได้) ขณะนี้ได้มีการปรับปรุงครั้งแรกแล้วคือ ฉบับปี ค.ศ. 1994 (โดย ISO Technical Committee 173) สำนักมาตรฐานของแต่ละประเทศรวมทั้งสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมของไทย มีมากกว่า 100 ประเทศเป็นสมาชิก ISO ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

“9000” เป็นเลขรหัสของมาตรฐานคุณภาพชุดนี้ ซึ่งมาตรฐานชุดนี้มีทั้งหมด 5 ฉบับ คือ 9000 9001 9002 9003 และ 9004

ดังนั้น มาตรฐาน ISO 9000 ก็คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าหรือบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ (ใช้ได้โดยไม่มีขีดจำกัด)

องค์ประกอบทางเลือกมาตรฐานการประกันคุณภาพ พิจารณาได้จาก (บรรจจ จันทรมาศ, 2540 : 2)

1. ความซับซ้อนของกรรมวิธีการออกแบบ
2. ความสมบูรณ์ของแบบ
3. ความซับซ้อนของกระบวนการผลิต
4. ลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
5. ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
6. เศรษฐกิจ

เพื่อให้สามารถเลือกอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ให้มีความเหมาะสมกับองค์กรหรือองค์กรที่จะเข้าสู่ระบบนั้น มีข้อควรพิจารณาดังนี้

ISO 9001 ระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการออกแบบ/พัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการแสดงความมั่นใจในขีดความสามารถว่ามีการป้องกันความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นต่อนต่าง ๆ ตั้งแต่การออกแบบ/พัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ ดังนี้

1. องค์กรจะต้องมีสิทธิ์ขาดในการควบคุมการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ
2. ประกันผลผลิตให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า โดยผ่านคณะกรรมการการออกแบบ/พัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ
3. องค์กรมีกฎเกณฑ์ (กติกา) ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 หรือมีกฎเกี่ยวกับความปลอดภัยและอื่น ๆ

4. องค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการออกแบบ/พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อน หรือพัฒนาชิ้นใหม่

5. องค์กรมีสัญญาผูกมัดที่จะต้องให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

การขอการรับรองมาตรฐานนี้จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในระบบคุณภาพ ISO 9004 อย่างเข้มงวดทุกรายการ

ISO 9002 ระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการผลิตและบริการ มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่มีขีดความสามารถเช่นเดียวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 ยกเว้นเฉพาะในเรื่องการออกแบบ นั่นคือ มีหน้าที่จัดทำผลิตภัณฑ์ให้ได้ตามแบบหรือข้อกำหนดที่ได้มีการออกแบบไว้แล้วเท่านั้น องค์กรหรือองค์กรที่จะขอการรับรองตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 นั้น จะต้องมีข้อกำหนดการดังนี้

1. ลูกค้าเป็นผู้กำหนดการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
2. องค์กรหรือองค์กรมีหน้าที่ผลิตตามแบบพิมพ์
3. มีองค์กรอื่นเป็นผู้ส่งข้อมูลทางการผลิตหรือทางวิศวกรรมมาให้
4. องค์กรมีหน้าที่รับประกันตามข้อกำหนดของลูกค้า ในช่วงการผลิตและการบริการ

5. องค์กรสามารถออกแบบที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนหรือใช้แบบสำเร็จเท่านั้น การรับรองมาตรฐานนี้ จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9004 มีบางข้อที่เข้มงวดน้อยกว่าระบบคุณภาพ ISO 9001

ISO 9003 ระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการตรวจและทดสอบขั้นสุดท้าย มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายและต้องการแสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบ

ดังนั้น การรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9003 จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9004 และมีความเข้มงวดน้อยกว่ามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

การขอรับรองระบบคุณภาพ ได้จาก สถาบันรับรองในประเทศ (สมอ.) หรือ สถาบันการรับรองต่างประเทศ (บริษัทจดทะเบียน)

ขั้นตอนในการปฏิบัติการขอรับรองมาตรฐาน ISO 9000

1. ขอรับแบบคำขอ เมื่อองค์กรได้จัดทำและปรับปรุงระบบคุณภาพตามข้อกำหนดของ ISO 9000 แล้วสามารถติดต่อกับ สมอ. เพื่อขอรับแบบคำขอด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ก็ได้ ที่หน่วยรับรอง สมอ. โทร. 248-1550 พร้อมกับสอบถามข้อมูล และชื่อมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นก็กรอกข้อมูลใบคำขอ

2. ยื่นคำขอ เมื่อกรอกข้อมูลต่าง ๆ ในแบบคำขอเรียบร้อยแล้ว นำไปยื่นที่ สมอ. พร้อมกับมอบเอกสารคู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการทำงาน คู่มือวิธีการทำงาน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สอบถามกำหนดการต่าง ๆ ในการตรวจสอบและการประเมิน พร้อมชำระค่าธรรมเนียม

3. ตรวจสอบโรงงานเบื้องต้น (เมื่อจำเป็น) เมื่อได้รับแบบคำขอแล้ว ทาง สมอ. จะส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบโรงงานเบื้องต้นว่าขอขายที่ขอรับการรับรองเหมาะสมตามใบคำขอหรือไม่ โรงงานพร้อมจะได้รับการประเมินเมื่อใด ใช้เวลาจริงกี่วัน เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการตรวจสอบประเมินจริงต่อไป

4. ตรวจสอบประเมินโรงงานเบื้องต้น (เมื่อมีการร้องขอจากองค์กร) ขั้นนี้ในกรณีองค์กรไม่มีความมั่นใจว่าโรงงานจะผ่านเกณฑ์ประเมินหรือไม่ ได้ร้องขอให้มีการประเมินเบื้องต้นก่อน เพื่อตรวจสอบหาข้อบกพร่องแก้ไขก่อนมีการประเมินจริง หากไม่มีการร้องขอก็จะไม่มีการประเมินโรงงานเบื้องต้น

5. ประเมินเอกสาร เป็นการตรวจสอบเอกสารที่องค์กรได้จัดส่งไปให้ตามข้อกำหนด และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่องค์กรได้จัดส่งตามที่ขอเพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบประเมินว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานหรือไม่ ถ้าหากตรวจสอบไม่ผ่าน ทางองค์กรต้องยื่นหนังสือขอปรับปรุงแก้ไขเอกสารในระยะเวลาที่กำหนด จนกระทั่งผ่านการตรวจสอบแล้ว จึงนัดวันตรวจประเมินโรงงาน

6. การตรวจประเมินโรงงาน ในการไปตรวจประเมินโรงงานนี้ ทาง สมอ. จะแจ้งชื่อของคณะผู้ที่จะไปตรวจสอบหรือเรียกว่า “ทีมผู้ประเมิน” ให้ทราบล่วงหน้า ซึ่งถือเป็นหลักปฏิบัติ เพื่อเปิดโอกาสให้ทางองค์กรได้พิจารณาเลือกว่าเห็นด้วยหรือไม่ หรือว่าไม่ยอมรับสมาชิกคนใดในทีมงานประเมิน จากนั้นก็มีการประเมินในโรงงาน แล้วมีรายงานข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ทางองค์กรต้องยื่นขอปรับปรุงแก้ไขในเวลาที่กำหนด จากนั้นจึงแจ้งให้ไปตรวจสอบสิ่งที่แก้ไขปรับปรุงแล้วอีกทีหนึ่ง

7. สรุปผลรายงานคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 สมอ. จะสรุปรายงานเสนอคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองคุณภาพ ซึ่งแต่งตั้งขึ้นตามระเบียบคณะรัฐมนตรี โดยมีปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นประธาน ทีมผู้ประเมินมีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบและสรุปรายงานเสนอคณะกรรมการเท่านั้น ไม่มีหน้าที่ในการสรุปว่าโรงงานจะได้รับการรับรองหรือไม่ คณะกรรมการจะเป็นผู้ตัดสินใจอนุมัติ

8. จัดทำใบรับรองระบบคุณภาพ การจัดทำใบรับรองคุณภาพ ทางองค์กรสามารถเลือกได้ว่าจะขอใบรับรองฉบับภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ขั้นตอนสุดท้ายเสนอประธานกรรมการคือ ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้เซ็นอนุมัติ จากนั้นก็ใช้เครื่องหมายรับรองระบบคุณภาพ (Logo) เพื่อการโฆษณาต่าง ๆ บนหัวกระดาษจดหมาย เอกสารสิ่งพิมพ์ขององค์กร ยกเว้นการแสดงเครื่องหมายบนผลิตภัณฑ์และหีบห่อ (ทั้งนี้ เพราะการรับรองนั้นไม่ได้รับรองเฉพาะผลิตภัณฑ์แต่เป็นการรับรองทุกขั้นตอน)

9. การจัดทำบัญชีรายชื่อ เมื่อออกใบรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้ว ทาง สมอ. จะจัดทำบัญชีรายชื่อขึ้นทะเบียนไว้ และแจ้งไปให้องค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ทราบ ซึ่งที่นั่นมี ISO Network และศูนย์ข้อมูล ISO 9000 อยู่ ข้อมูลที่ส่งไปจะถูกตีพิมพ์และประชาสัมพันธ์ให้สมาชิก ISO ได้รับทราบ

10. ตรวจสอบติดตาม เมื่อได้รับใบรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO แล้ว ทาง สมอ. จะคอยตรวจสอบ ติดตามอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง มีโช้ 6 เดือนครั้ง แต่จะเป็นการตรวจสอบแบบสุ่มไม่มีการแจ้งล่วงหน้าหรือตรวจสอบเพียงบางกิจกรรมเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อตรวจสอบติดตามแล้ว ถ้าพบว่าองค์กรไม่สามารถที่จะรักษาระบบคุณภาพไว้ได้ ในระยะเวลา 3 ปี ทาง สมอ. จะออกหนังสือแจ้งให้ทราบ และมีระยะเวลาในการปรับปรุงระบบ หากไม่สามารถทำได้ สมอ. อาจจะไม่ขอขยายของการรับรองลงจากเดิม หรือขั้นร้ายแรงอาจจะพักการรับรองหรือเพิกถอนใบรับรองได้ ดังนั้น องค์กรต้องปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

11. การประเมินใหม่ทั้งระบบ เมื่อมีการตรวจสอบติดตามผลครบ 3 ปี ซึ่งครบกำหนดการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 เมื่อทางองค์กรต้องการขอใบรับรองใหม่ ก็จัดทำตามขั้นตอนการขอรับรองใหม่ทั้งระบบ

ตารางที่ 1 ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ

ข้อกำหนด	มอก. - ISO		
	001	002	003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร		✓	
2. ระบบคุณภาพ	✓	✓	✓
3. การทบทวนข้อตกลง	✓	✓	✓
4. การควบคุมการออกแบบ	✓	0	0
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	✓	✓	✓
6. การจัดซื้อ	✓	✓	0
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	✓	✓	✓
8. การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓
9. การควบคุมกระบวนการ	✓	✓	0
10. การตรวจและการทดสอบ	✓	✓	✓
11. การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ	✓	✓	✓
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	✓	✓	✓
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	✓	✓	✓
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	✓	✓	✓
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบ	✓	✓	✓
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	✓	✓	✓
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	✓	✓	✓
18. การฝึกอบรม	✓	✓	✓
19. การบริการ	✓	✓	0
20. กลวิธีทางสถิติ	✓	✓	✓
รวม	20	19	16

หมายเหตุ 0 ไม่ครอบคลุม

ที่มา : ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

5. ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีประวัติความเป็นมาดังนี้ (สารสนเทศ, 2543 : 14 – 31)

2424 : ก้าวประวัติศาสตร์ของโทรศัพท์ไทย โทรศัพท์เข้ามาในประเทศไทยเป็นครั้งแรก ตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 “กรมกลาโหม” (กระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน) โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุข เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ได้ทรงดำริทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งใช้แจ้งข่าวเรือเข้า-ออกที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพ ฯ ทราบ

2429 : ก้าวแรกของการบริการสู่ประชาชน กรมไปรษณีย์โทรเลขได้รับโอนกิจการโทรศัพท์จากกระทรวงกลาโหม มาดำเนินการและขยายกิจการออกไป โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เช่าใช้เครื่องโทรศัพท์ภายในเขตกรุงเทพ ฯ และธนบุรี ซึ่งเป็นระบบ “แม็กนีโต” (MAGNETO) หรือระบบไฟประจำเครื่อง (LOCAL BATTERY : LB) มีผู้เช่าทั้งสิ้น 60 เครื่อง ระยะทางสายยาว 86 กิโลเมตร ประชาชนจึงมีโอกาสนำโทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเป็นครั้งแรก

2450 : ตั้งชุมสายโทรศัพท์แห่งแรก นำโทรศัพท์ระบบไฟกลางใช้พนักงานต่อ (CENTRAL BATTERY : CB) ซึ่งเป็นโทรศัพท์กึ่งอัตโนมัติ ติดตั้งที่ตำบลวัดเลียบ เรียกว่า “โทรศัพท์กลางวัดเลียบ” (ตึกชุมสายเลียบ)

2465 : เพิ่มชุมสายโทรศัพท์รองรับ 900 เลขหมาย กิจการโทรศัพท์ขยายตัวมากขึ้น เริ่มมีการติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมาย ที่บริเวณไปรษณีย์กลางตำบลบางรัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้นเรียกว่า “โทรศัพท์กลางบางรัก”

2470 : วางเคเบิลเชื่อมต่อวัดเลียบ-บางรัก จำนวนผู้เช่าเพิ่มมากขึ้น จึงเพิ่มการติดตั้งโทรศัพท์กลางขึ้นมาอีก ที่บริเวณที่ทำการบางรัก และวางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมโยงระหว่างโทรศัพท์กลางวัดเลียบและบางรัก ให้สามารถติดต่อกันได้

2471 : ก้าวแรกของการโทรศัพท์ทางไกล ก้าวของการขยายบริการเมื่อโทรศัพท์ได้แพร่หลายไปทั่วกรุงเทพ ฯ ธนบุรี และขยายงานครอบคลุมพื้นที่ปริมณฑล จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

2479 : เริ่มใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ STEP BY STEP ได้มีการสั่งซื้อชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติ STEP BY STEP จากประเทศอังกฤษ สำหรับติดตั้งชุมสายโทรศัพท์กลางที่วัดเลียบ 2,300 เลขหมาย และที่ชุมสายโทรศัพท์บางรัก 1,200 เลขหมาย

2480 : เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติครั้งแรก ได้มีการตัดเปลี่ยนเลขหมายและเปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติเป็นครั้งแรก เมื่อ 26 กันยายน พ.ศ. 2480 เวลา 01.00 น. โดยระบบชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติ STEP BY STEP นี้ ผู้ใช้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปัดติดต่อถึงกันได้เอง โดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย และได้มีการจัดตั้งชุมสายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือที่สามเสน และเพลินจิต

2497 : สถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง ทศท. ขึ้น เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 โดยแยก กองช่างโทรศัพท์ ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข แล้วสถาปนาเป็น ทศท. มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยในระยะแรกได้รับโอนมาดำเนินการเฉพาะกิจการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบ บางรัก สามเสน และเพลินจิต จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 คน ทรัพย์สินที่รับโอนมาคิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 50 ล้านบาท

2502 : เริ่มใช้ชุมสายโทรศัพท์ CROSS BAR โดยสั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบครอสบาร์ จากประเทศสวีเดน มาติดตั้งใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย ที่ชุมสายโทรศัพท์ชลบุรี จำนวน 1,000 เลขหมาย

2503 : รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาค รับโอนจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวนประมาณ 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวน 8,100 เลขหมาย มีพนักงานลูกจ้าง 2,656 คน

2507 : ติดตั้งชุมสายโทรศัพท์ CROSS BAR ในนครหลวงเป็นครั้งแรกที่ชุมสายโทรศัพท์ชัยพฤกษ์ รับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลเฉพาะภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากกระทรวงคมนาคม

2512 : รับโอนโทรศัพท์ทางไกลส่วนที่เหลือ คือ ภาคเหนือ และภาคใต้ มาอยู่ในความรับผิดชอบ ทำให้งานบริการโทรศัพท์ของ ทศท. ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

2517 : เปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก เมื่อ 22 มิถุนายน 2517 มีการดำเนินการตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ (CUT OVER) ในชุมสายโทรศัพท์ระบบ CROSS BAR

จาก 5 ตัว เป็นเลขหมาย 6 ตัว ยกเว้นชุดสาย STEP BY STEP 3 ชุดสาย คือ บางรัก พหลโยธิน และสามเสน จำนวน 20,000 เลขหมาย

2518 : ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติเป็นครั้งแรก โดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อผ่านระหว่างเชียงใหม่-กรุงเทพฯ ฯ เมื่อเวลา 09.05 น. ของวันที่ 1 กันยายน 2518

2519 : เปลี่ยนใช้เลขหมายโทรศัพท์ 7 ตัว ในนครหลวง เมื่อ 24 เมษายน คัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ในเขตนครหลวงจาก 5 ตัว และ 6 ตัว เป็นเลขหมาย 7 ตัวทั้งหมด และในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค เป็น 6 ตัวทุกชุดสาย

2520 : เริ่มใช้เครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่มเป็นครั้งแรกในเขตนครหลวง

2521 : ให้บริการโทรศัพท์ไร้สาย (MULTI-ACCESS RADIO TELEPHONE) มาให้บริการแก่ผู้อยู่ในพื้นที่ชายสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยให้บริการในรัศมี 30 กิโลเมตร รอบชุดสายโทรศัพท์ที่ตั้งสถานีฐาน

2522 : เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ(BOOTH) และแบบไม่มีผู้ดูแล มาติดตั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง และเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทางเดียว แห่งที่ 2 กรุงเทพฯ ฯ - พัทยา

2523 : ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ พร้อมยกเลิกชุดสายโทรศัพท์ระบบพนักงานต่อทุกแห่ง

2525 : ให้บริการโทรศัพท์ระบบสาธารณะทางไกลอัตโนมัติครั้งแรก จำนวน 20 แห่ง ในเขตนครหลวง และเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ จนทั่วประเทศ

2526 : เปิดใช้ชุดสายโทรศัพท์ระบบ SPC ก้าวของวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีของระบบโทรศัพท์ เมื่อมีการนำระบบชุดสาย SPC (STORED PROGRAM CONTROL) มาทดลองใช้ที่ชุดสายโทรศัพท์ภูเก็ตเป็นแห่งแรก พร้อมเปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างไทย-มาเลเซีย

2527 : เปิดบริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติครั้งแรก สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ ฯ ซึ่งขึ้นกับชุดสายโทรศัพท์ระบบ SPC

2529 : นำโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาเป็นครั้งแรก เมื่อ 8 กรกฎาคม โดย ทศท. นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (NORDIC MOBILE TELEPHONE) 470 MHz เข้ามาเปิดให้บริการในไทยโดยใช้ร่วมกับโครงข่าย SPC ปรับปรุงระบบค้นหาเลขหมาย 13 และ

183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ค้นหา (COMPUTERIZED DIRECTORY ASSISTANCE SYSTEM : CDAS) ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาที ต่อการค้นหา 1 เลขหมาย

2530 : ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ได้เอง โดยต้องเป็นเครื่องที่ผ่านการรับรองคุณภาพจาก ทศท. เปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะยกเว้นค่าบริการ ติดตั้งที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ เพื่อบริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ

2531 : เสนอขอลงการติดตั้งโทรศัพท์ให้ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ล้านเลขหมาย เปิดให้บริการพิเศษ SPC จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมาย บริการเรียกข้ามอัตโนมัติ บริการเลขหมายด่วน บริการรับสายเรียกซ้อน บริการเลขหมายย่อและบริการประชุมทางโทรศัพท์ เปิดศูนย์บริการ "ระฆังทอง" 189 ภายใน ทศท. เพลินจิต ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เปิดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคาร เปิดวงจรเคเบิลใต้น้ำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างไทย-มาเลเซีย เส้นทางชุมพร-กวนตัน โดยความร่วมมือระหว่าง ทศท. กับโทรคมนาคมมาเลเซีย

2532 : ดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคมกับประเทศมาเลเซีย ด้วยระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงและระบบวิทยุไมโครเวฟ ขยายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT 470 MHz ระยะที่ 1 ให้ครอบคลุมพื้นที่เศรษฐกิจของประเทศในอนาคต เปิดรับชำระค่าบริการผ่านเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM) เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะบนรถไฟเป็นครั้งแรก ปรับเปลี่ยนระบบภายในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (สีฟ้า) ให้สามารถให้บริการอัตโนมัติภายในท้องถิ่นและทางไกลในประเทศภายในเครื่องเดียวกัน

2533 : เปิดบริการพิเศษโทรศัพท์ทางไกลฟรี 088 (TOLL FREE 088) เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลโครงข่ายดาต้าเน็ต (DATANET) เปิดบริการโทรศัพท์ติดตามตัว (PAGING) โฟนลิงค์ และเพจโฟน พร้อมทั้งเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบความถี่ 900 MHz

2534 : เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (CARD PHONE) ในเขตนครหลวง เปิดบริการสื่อสารข้อมูลทางธุรกิจผ่านดาวเทียม รวมทั้งเปิดบริการประชุมทางโทรศัพท์ผ่านจอภาพ (TELECON-FERENCE)

2535 : เปิดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต โฟล์เงิน-โฟล์ทอง ของธนาคารไทยพาณิชย์ และเปิดให้บริการวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่เฉพาะกลุ่มธุรกิจ (TRUNK MOBILE RADIO)

2536 : เปิดให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) เป็นเทคโนโลยีโครงข่ายดิจิทัลเต็มรูปแบบ

2537 : เริ่มดำเนินการส่งเสริมคุณภาพบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตามหลัก 5 ส และคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002 จนกระทั่งปัจจุบัน

ตารางที่ 2 สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ ณ ธันวาคม 2542

บริการของ ทศท.	จำนวน
1. จำนวนชุมสาย	
1.1 นครหลวง	
TOT	261 ชุมสาย
TA	65 ชุมสาย
	751 ชุมสายย่อย
1.2 ภูมิภาค	
TOT	1,311 ชุมสาย
TT&T	1,507 ชุมสายย่อย
2. โทรศัพท์ที่มี	7,630,276 เลขหมาย
2.1 นครหลวง	4,412,565 เลขหมาย
TOT	1,812,565 เลขหมาย
TA	2,600,000 เลขหมาย
2.2 ภูมิภาค	3,217,711 เลขหมาย
TOT	1,717,711 เลขหมาย
TA	1,500,000 เลขหมาย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

บริการของ ทศท.	จำนวน	
3. เลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่า	5,237,374	เลขหมาย
3.1 นครหลวง	2,838,029	เลขหมาย
TOT	1,437,023	เลขหมาย
TA	1,401,006	เลขหมาย
3.2 ภูมิภาค	2,399,345	เลขหมาย
TOT	1,259,412	เลขหมาย
TT&T	1,139,833	เลขหมาย
4. เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะ	105,803	เลขหมาย
4.1 นครหลวง	35,134	เลขหมาย
สาธารณะท้องถิ่น ชนิดหยอดเหรียญ	4,133	เลขหมาย
สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล ชนิดหยอดเหรียญ	27,593	เลขหมาย
ทางไกลชนบท ชนิดหยอดเหรียญ	249	เลขหมาย
ทางไกลต่างประเทศ ชนิดหยอดเหรียญ	2	เลขหมาย
สาธารณะแบบใช้บัตร (TOT CARD)	3,157	เลขหมาย
4.2 ภูมิภาค	70,669	เลขหมาย
สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล ชนิดหยอดเหรียญ	28,382	เลขหมาย
ทางไกลชนบท ชนิดหยอดเหรียญ	40,804	เลขหมาย
Pin Phone 108	516	เลขหมาย
สาธารณะแบบใช้บัตร (TOT CARD)	987	เลขหมาย
5. จำนวนชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz	5	ชุมสาย
5.1 นครหลวง	1	ชุมสาย
5.2 ภูมิภาค	4	ชุมสาย
6. จำนวนสถานีฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz	428	สถานีฐาน
6.1 นครหลวง	58	สถานีฐาน
6.2 ภูมิภาค	370	สถานีฐาน
7. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz ที่มี	142,451	เลขหมาย
7.1 นครหลวง	50,000	เลขหมาย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

บริการของ ทศท.	จำนวน	
7.2 ภูมิภาค	92,451	เลขหมาย
8. เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz ที่มีผู้เช่า	27,805	เลขหมาย
8.1 นครหลวง	9,778	เลขหมาย
8.2 ภูมิภาค	18,027	เลขหมาย
9. บริการ ISDN ที่มี	8,004	BAI
	258	PRI
9.1 นครหลวง	5,376	BAI
	211	PRI
9.2 ภูมิภาค	2,628	BAI
	44	PRI
10. บริการ ISDN ที่มีผู้เช่า	2,151	BAI
	70	PRI
10.1 นครหลวง	1,731	BAI
	56	PRI
10.2 ภูมิภาค	420	BAI
	14	PRI
11. จำนวนพนักงาน	25,078	คน
11.1 นครหลวง	15,448	คน
11.2 ภูมิภาค	9,630	คน
12. จำนวนเลขหมายที่มีต่อประชากร 100 คน	12.31	เลขหมาย
13. จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าต่อประชากร 100 คน	8.45	เลขหมาย
14. จำนวนเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะต่อประชากร 100 คน	0.23	เลขหมาย

ที่มา : กองสถิติและรายงานประจำปี 2542.

6. สำนักงานบริการโทรศัพท์ของฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3

ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3 มีสำนักงานบริการโทรศัพท์ในความรับผิดชอบ จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ บางแค หนองแขม บางพลัด ราษฎร์บูรณะ ธนบุรี และเอกชัย ควบคุมดูแลงานรับเงินจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ งานรับเงินบางแค งานรับเงินหนองแขม งานรับเงินบางพลัด งานรับเงินบางกรวย งานรับเงินราษฎร์บูรณะ งานรับเงินธนบุรี และงานรับเงินเอกชัย โดยจัดตั้งขึ้นตามคำสั่งองค์การโทรศัพท์ฯ ที่ 1/2539 ลงวันที่ 11 มกราคม 2539 บังคับใช้วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2539 ว่าด้วยการจัดส่วนงานหลักระดับฝ่าย และส่วนงานย่อย

มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในโครงข่าย ทศท. และบริษัทร่วมลงทุน (TA และ TT&T) ดังนี้ (คู่มือคุณภาพ, 2543 : 4-6)

1. รับคำขอใช้บริการ ติดตั้ง-โอนย้าย โทรศัพท์พื้นฐานและบริการพิเศษ SPC โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470MHz คู่สายวงจรเช่า เลขหมาย DID เลขหมาย ISDN บริการเสริมต่าง ๆ

2. จำหน่าย PIN PHONE และ TOT CARD

3. รับชำระหนี้ค่าติดตั้ง ค่าประกัน ค่าเช่าโทรศัพท์ และค่าบริการต่าง ๆ

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้งานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ในสังกัดฝ่าย โทรศัพท์นครหลวงที่ 3 มีการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ได้กำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชา การมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งกำหนดตัวแทนของผู้บริหารเพื่อรักษาระบบคุณภาพไว้ โดยการจัดประชุมทบทวนการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิงหนาท บัตรสมบูรณ์ (2541) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการใน โรงงานตัดเหล็กม้วน พบว่า (1) ออกแบบผังโรงงานสำหรับเครื่องจักรที่เพิ่มขึ้นให้สอดคล้องกับเครื่องจักรและโครงสร้างของโรงงานที่มีอยู่ โดยผังโรงงานใหม่ช่วยลดระยะทางในการขนถ่ายวัสดุของฝ่ายการผลิตที่ 1 เท่ากับ 54.72% และสายการผลิตที่ 2 เท่ากับ 45.67% (2) เสนอโครงสร้างองค์กรใหม่โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมสายการบังคับบัญชาให้

เหมาะสม สร้างคำบรรยายลักษณะงานและคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่ง ทำให้ระบบงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมติดตามและแก้ไขได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (3) วิเคราะห์สัดส่วนของบุคลากรที่เหมาะสมในสายการผลิต กำหนดขั้นตอนการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์การทำงานของคนกับเครื่องจักรทำให้สามารถลดจำนวนคนใน สายการผลิตลง 24% (4) พยากรณ์อุปสงค์ โดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย การหา ปริมาณพัสดุสำรอง รวมถึงการวางแผนความต้องการวัสดุ ซึ่งส่งผลให้สัดส่วนของจำนวน วัตถุดิบในคลังกับยอดขายลดลงจากเดิม 2.87 : 1 เป็น 2.22 : 1 และ (5) สร้างระบบ สารสนเทศเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำต้นทุนการผลิต พร้อมทั้งจัดทำ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการคิดต้นทุนการผลิต โดยต้นทุนโลหุ่ยการผลิตใหม่เท่ากับ 4.42% ของต้นทุนการผลิต ซึ่งจากเดิมเท่ากับ 1.48% ทำให้ได้ต้นทุนโลหุ่ยการผลิตที่ถูก ต้องใกล้เคียงกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540) ศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การกับการ ยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 พบว่า (1) การศึกษาและระดับรายได้ต่อเดือนมีความ สัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ใน ระดับสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ (2) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติทุกแหล่งข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชนและสำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) (3) การสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แหล่งข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับ การยอมรับ ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เจ้าหน้าที่บริหารงานคุณภาพ บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป การประชุมฝ่าย/แผนก การปฐม นิเทศน์ พนักงานใหม่และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประจำบริษัท และ (4) ทักษะมีความ สัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีระดับ ของการยอมรับอยู่ในระดับที่สูงมาก

สิตางค์ เจนวิจิฉัย (2540) ศึกษาเรื่องการประเมินหลักสูตรนิเทศศิลป์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2533 (ฉบับปรับปรุง 2535) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ พบว่า 1) ด้านบริบทของหลักสูตรเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์และเนื้อหาของหลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา และผู้สำเร็จการศึกษาประเมินความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านโครงสร้างของหลักสูตร อาจารย์ประเมินความเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้สำเร็จการศึกษาประเมินความเหมาะสมในระดับมาก 2) ด้านปัจจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาและอุปกรณ์การเรียนการสอน แหล่งค้นคว้า สถานที่เรียน อาจารย์ประเมินความเหมาะสมในระดับปานกลาง และนักศึกษากับผู้สำเร็จการศึกษาประเมินความเหมาะสมในระดับมาก 3) ด้านการจัดการเรียนการสอน นักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาประเมินความเหมาะสมในระดับมาก 4) ด้านผลผลิตจากหลักสูตรหรือผู้สำเร็จการศึกษาในด้านคุณลักษณะทั่วไป คุณลักษณะวิชาชีพ และคุณลักษณะนิสัย ผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาประเมินความเหมาะสมระดับมาก และจากการศึกษาแนวความคิดการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยระบบ ISO 9000 อาจารย์และผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษามีความเห็นด้วยว่า การประกันคุณภาพด้วยระบบ ISO 9000 มีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดคุณภาพขึ้นโดยเฉพาะกับการผลิตบัณฑิตและเพื่อประกันความมั่นใจให้กับสังคมว่าสถาบันการศึกษาสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์ (2538) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า แบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานซึ่งไม่เป็นไปตามระบบการควบคุมเอกสารตามมาตรฐาน ISO 9002 เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้ (1) ขาดมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงาน (2) ระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานไม่ดี (3) ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานการทำงานที่ตนใช้งานอยู่

การดำเนินการแก้ไขปัญหาคือ 3 ข้อ คือ (1) จัดทำมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานเป็นเอกสาร (2) ปรับปรุงระบบการขออนุมัติ

เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่ (3) จัดทำมาตรฐานการทำงานเพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน และ (4) จัดทำมาตรฐานการทำงานในการตรวจสอบแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้จริงในโรงงาน

จากผลการแก้ไขดังกล่าวทำให้ปัญหาในเรื่องการควบคุมเอกสารตามมาตรฐาน ISO 9002 ของโรงงานหมดไปโดยดูได้จากข้อมูลการตรวจสอบโรงงานแล้วไม่พบปัญหาที่เคยเกิดขึ้นอีกเลย

วิศิษฐ์ ศศิปริमानนท์ (2538) ศึกษาเรื่องการประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 พบว่าระบบการบริหารงานคุณภาพที่สำคัญส่วนหนึ่งยังไม่ได้มีการจัดทำขึ้นซึ่งก็คือการควบคุมการออกแบบ ดังนั้นการศึกษาจึงได้ดำเนินการดังนี้ (1) กำหนดนโยบาย การควบคุมการออกแบบในคู่มือคุณภาพ (2) จัดทำ วิธีปฏิบัติงานคุณภาพในส่วนของการควบคุมการออกแบบซึ่งได้แก่ การออกแบบและพัฒนาโครงการ การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ และการทบทวนการออกแบบ (3) จัดทำคู่มือการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ (4) จัดทำบันทึกคุณภาพสำหรับกิจกรรมการออกแบบ และ (5) เสนอแนวทางการประเมินระบบคุณภาพที่กำหนดเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากการจัดทำและกำหนดระบบการบริหารงานคุณภาพดังกล่าวยังผลให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน สามารถตรวจสอบทวนกลับได้ก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนและลดความผิดพลาดในการทำงานเพราะวิธีการถูกกำหนดให้เป็นเอกสารแน่นอน เมื่อมีการดำเนินการตามระบบควบคุมการออกแบบตามที่ได้จัดทำพร้อมทั้งมีการตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอตามโปรแกรมการตรวจสอบที่ได้จัดทำเชื่อว่า การพัฒนาดังกล่าวจะนำไปสู่การรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ได้ในที่สุด

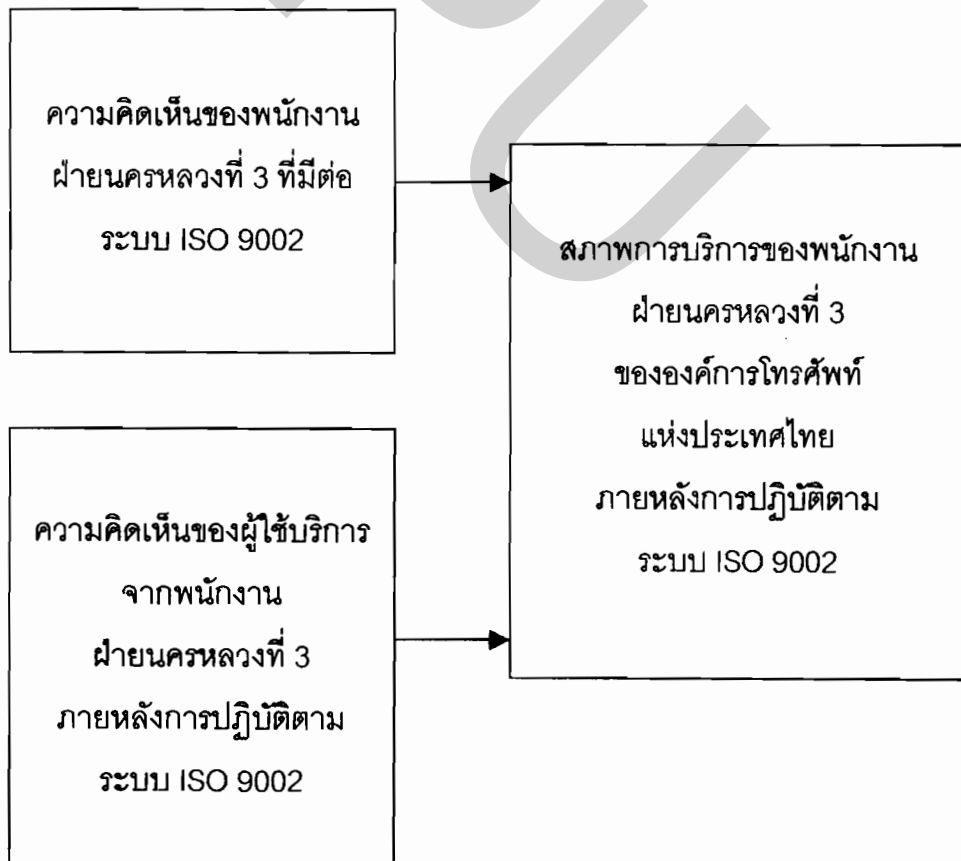
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อนำไปทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 เมื่อนำมาใช้ในสำนักงานบริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

1. พนักงานเฉพาะในหน่วยงานด้านบริการงานรับเงินของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2544 จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 120 คน

2. อีกตัวอย่างหนึ่งคือประชาชนผู้ให้บริการงานรับเงินของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ในช่วงวันที่ 15 – 28 กุมภาพันธ์ 2544 จำนวน 400 ราย จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยคิดจากประชากรซึ่งเป็นลูกค้าผู้ให้บริการของหน่วยงาน ประมาณ 320,000 คน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจะอยู่ที่ประมาณ 400 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ซึ่งแบบสอบถามนั้น มาจากการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลทางเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และบางส่วนจากความเห็นของผู้วิจัย เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

1. แบบสอบถาม ฉบับพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบคุณภาพ ISO 9002

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

ลักษณะของคำถามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ เป็นแบบสอบถามที่ได้กำหนดคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ตามต้องการ และเป็นแบบสอบถามที่กำหนดตัวเลือก ซึ่งผู้ตอบเลือกข้อคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องที่สุด แล้วทำเครื่องหมายหน้าข้อที่ถูกที่สุด โดยมีระบบการให้คะแนน 5 ระดับ

2. แบบสอบถาม ฉบับผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้บริการจากสำนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

ลักษณะของคำถามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ เป็นแบบสอบถามที่ได้กำหนดคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ตามต้องการ และเป็นแบบสอบถามที่กำหนดตัวเลือก ซึ่งผู้ตอบเลือกข้อคำตอบที่เห็นว่าถูกต้องที่สุด แล้วทำเครื่องหมายหน้าข้อที่ถูกที่สุด โดยมีระบบการให้คะแนน 5 ระดับ

5. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับพนักงานจำนวน 30 ชุดไปสัมภาษณ์พนักงานที่สำนักงานใหญ่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างคนละกลุ่มและมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9002 และเป็นกลุ่มที่มีคุณลักษณะตรงตามกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้จริงในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อนำผลการสัมภาษณ์มาทำการปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์มากที่สุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือแห่งสหสัมพันธ์ของแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002 เท่ากับ 0.8366 และของแบบสอบถามสภาพการบริการภายหลังปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 เท่ากับ 0.7249 ตามลำดับ

ส่วนแบบสอบถามฉบับผู้ใช้บริการได้ทดสอบความเชื่อถือได้ในลักษณะเดียวกันกับฉบับพนักงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือแห่งสหสัมพันธ์ของแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเท่ากับ 0.6987

6. วิธีรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากคำตอบในแบบสอบถามที่ได้ทั้งจากพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในฝ่ายนครหลวงที่ 3 ทั้งหมดและประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์

7. การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนและเกณฑ์การวัดค่าตัวแปร ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ในการวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาเพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะของค่าตัวแปรดังกล่าว โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน	ถือว่ามีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีสภาพการบริการในระดับดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน	ถือว่ามีความเห็นด้วยในระดับมาก มีสภาพการบริการในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน	ถือว่ามีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีสภาพการบริการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน	ถือว่ามีความเห็นด้วยในระดับน้อย มีสภาพการบริการในระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน	ถือว่ามีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด มีสภาพการบริการในระดับควรปรับปรุง

8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

จากประเด็นต่าง ๆ ที่สัมภาษณ์จะดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมช่วยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS for windows) มาช่วยในการคำนวณค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ใช้ตารางแจกแจงความถี่เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของข้อมูลในรูปแบบของร้อยละ (Percentage)
2. ใช้สถิติค่าเฉลี่ย [Mean (\bar{X})] และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แห่งสหสัมพันธ์แบบง่าย [Simple Correlation Coefficient : Y] และทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาสภาพบริการของสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้ คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ใช้ในสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์ฯ และเพื่อศึกษาสภาพของการปฏิบัติงานภายหลังจากการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์ฯ รวมทั้งเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากสำนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังจากการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบสอบถาม 2 ชุด กล่าวคือแบบสอบถามชุดที่หนึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้สัมภาษณ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะพนักงานของสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์ฯ จำนวน 120 ราย ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์จำนวน 6 ราย ฉะนั้นคงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ได้จำนวน 114 รายคิดเป็นร้อยละ 95 ในส่วนของแบบสอบถามชุดที่สองเป็นแบบสอบถามที่ใช้สัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการจากสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์ฯ จำนวน 400 ราย มีแบบสอบถามที่ตอบไม่สมบูรณ์จำนวน 18 ราย ฉะนั้นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อการนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์จำนวน 382 รายคิดเป็นร้อยละ 95.5

1. การวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์	การแจกแจงความถี่ (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	82	71.9
ชาย	32	28.1
รวม	114	100.0
ระดับอายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	23	20.2
31 – 40 ปี	51	44.7
41 – 50 ปี	35	30.7
51 – 60 ปี	5	4.4
รวม	114	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	43.0
ปริญญาตรี	64	56.1
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.9
รวม	114	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	20.2
10,001 – 15,000 บาท	48	42.1
15,001 – 20,000 บาท	17	14.9
สูงกว่า 20,000 บาท	26	22.8
รวม	114	100.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	1	0.9
2 – 5 ปี	13	11.4
6 – 10 ปี	41	36.0
มากกว่า 10 ปี	59	51.8
รวม	114	100.0

เพศ พบว่า พนักงานเพศหญิง มีจำนวน 82 รายคิดเป็นร้อยละ 71.9 และพนักงานเพศชายมีจำนวน 32 รายคิดเป็นร้อยละ 28.1 จากจำนวนทั้งหมด 114 ราย

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีจำนวนมากที่สุด คือ 51 รายคิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา ได้แก่ พนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 35 รายคิดเป็นร้อยละ 30.7 พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 23 รายคิดเป็นร้อยละ 20.2 และพนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปีจำนวน 5 รายคิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานมีความรู้ระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 64 รายคิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา ได้แก่ พนักงานที่มีความรู้ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 49 รายคิดเป็นร้อยละ 43.0 และพนักงานที่มีความรู้สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ระดับรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 48 รายคิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทจำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 22.8 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 23 รายคิดเป็นร้อยละ 20.2 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาทจำนวน 17 รายคิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีเป็นจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 59 รายคิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปีจำนวน 41 รายคิดเป็นร้อยละ 36.0 พนักงานที่มีอายุการทำงาน 2 – 5 ปีจำนวน 13 รายคิดเป็นร้อยละ 11.4 และพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปีจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002

(N = 114)

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. การปฏิบัติตามระบบ ISO ไม่มีความยุ่งยาก ทำให้ลดภาระแก่พนักงานได้มาก	8 (7.0)	27 (23.7)	54 (47.4)	22 (19.3)	3 (2.6)	3.13	0.90
2. พนักงานส่วนใหญ่เต็มใจ ปฏิบัติตามข้อกำหนด ของ ISO	10 (8.8)	56 (49.1)	41 (36.0)	7 (6.1)		3.61	0.74
3. พนักงานเข้าใจนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของการ ปฏิบัติตามระบบ ISO	5 (4.4)	57 (50.0)	47 (41.2)	5 (4.4)		3.54	0.65
4. ระบบ ISO ได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของ พนักงานอย่างชัดเจน	24 (21.1)	72 (63.2)	15 (13.2)	3 (2.6)		4.03	0.67
5. ระบบ ISO ช่วยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ	11 (9.6)	65 (57.0)	31 (27.2)	7 (6.1)		3.70	0.73
6. ระบบ ISO ทำให้เกิดความเสมอภาคในการทำงาน	5 (4.4)	53 (46.5)	46 (40.4)	9 (7.9)	1 (0.9)	3.46	0.74
7. ระบบ ISO เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน	18 (15.8)	55 (48.2)	36 (31.6)	5 (4.4)		3.75	0.77

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
8. ระบบ ISO จะช่วยทำให้องค์กรของท่านมีความเจริญเติบโต	17 (14.9)	64 (56.1)	31 (27.2)	2 (1.8)		3.84	0.69
9. การปฏิบัติตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการบริการรับชำระเงินที่ดี	26 (22.8)	67 (58.8)	19 (16.7)		2 (1.8)	4.01	0.75
10. การปฏิบัติตามระบบ ISO จะทำให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า	23 (20.2)	66 (57.9)	21 (18.4)	3 (2.6)	1 (0.9)	3.94	0.76
รวม	147 (12.9)	582 (51.1)	341 (29.9)	63 (5.53)	7 (0.6)	3.70	0.74

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ความยุ่งยากในการปฏิบัติงานตามระบบ ISO พบว่า พนักงานทั้งหมดมีความเห็นด้วยระดับปานกลางเป็นจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 54 รายคิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาได้แก่ เห็นด้วยมาก จำนวน 27 รายคิดเป็นร้อยละ 23.7 เห็นด้วยน้อย จำนวน 22 รายคิดเป็นร้อยละ 19.3 เห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 8 รายคิดเป็นร้อยละ 7.0 และเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 3 รายคิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 แสดงว่า พนักงานทั้งหมดมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002 จำแนกตามคุณลักษณะ
ประชากรศาสตร์

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002 (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง		25.6	50.0	15.9	2.4	3.17	0.86
ชาย	9.4	18.8	40.6	28.1	3.1	3.03	1.00
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	4.3	21.7	39.1	30.4	4.3	2.91	0.95
31 – 40 ปี	5.9	27.5	51.0	13.7	2.0	3.22	0.83
41 – 50 ปี	11.4	17.1	48.6	20.0	2.9	3.14	0.97
51 – 60 ปี		40.0	40.0	20.0		3.20	0.84
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6.1	20.4	49.0	20.4	4.1	3.04	0.91
ปริญญาตรี	7.8	25.0	46.9	18.8	1.6	3.19	0.89
สูงกว่าปริญญาตรี				100.0		4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.3	21.7	69.6	4.3		3.26	0.62
10,001 – 15,000 บาท	2.1	25.0	43.8	25.0	4.2	2.96	0.87
15,001 – 20,000 บาท	11.8	41.2	23.5	23.5		3.41	1.00
สูงกว่า 20,001 บาท	15.4	11.5	50.0	19.2	3.8	3.15	1.05
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี		100.0				4.00	0.00
2 – 5 ปี	7.7	15.4	46.2	30.8		3.00	0.91
6 – 10 ปี	4.9	22.0	53.7	14.6	4.9	3.07	0.88
มากกว่า 10 ปี	8.5	25.4	44.1	20.3	1.7	3.19	0.92

เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่ พนักงานเพศหญิง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รายได้ต่อเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) จะมีความ คิดเห็นต่อระบบ ISO 9002 ที่ไม่แตกต่างกันมาก ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 6 ความเต็มใจปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ ISO จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์

ความเต็มใจปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ ISO (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	7.3	50.0	35.4	7.3		3.57	0.74
ชาย	12.5	46.9	37.5	3.1		3.69	0.74
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	4.3	60.9	26.1	8.7		3.61	0.72
31 – 40 ปี	11.8	52.9	27.5	7.8		3.69	0.79
41 – 50 ปี	5.7	34.3	57.1	2.9		3.43	0.65
51 – 60 ปี	20.0	60.0	20.0			4.00	0.71
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14.3	42.9	38.8	4.1		3.67	0.77
ปริญญาตรี	4.7	53.1	34.4	7.8		3.53	0.71
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8.7	43.5	34.8	13.0		3.48	0.85
10,001 – 15,000 บาท	8.3	60.4	29.2	2.1		3.75	0.64
15,001 – 20,000 บาท	5.9	41.2	47.1	5.9		3.47	0.72
สูงกว่า 20,001 บาท	11.5	38.5	42.3	7.7		3.54	0.81
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี			100.0			3.00	0.00
2 – 5 ปี	7.7	69.2	7.7	15.4		3.69	0.85
6 – 10 ปี	7.3	58.5	31.7	2.4		3.71	0.64
มากกว่า 10 ปี	10.2	39.0	44.1	6.8		3.53	0.77

ความเต็มใจในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ ISO พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับ เต็มใจมาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 56 รายคิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาได้แก่ เต็มใจปานกลาง จำนวน 41 รายคิดเป็นร้อยละ 36.0 เต็มใจมากที่สุด จำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 8.8 และ เต็มใจน้อย จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเพศชาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) อายุระหว่าง 51 – 60 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รายได้ต่อเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) และระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) (ดูตารางที่ 6)

ตารางที่ 7 พนักงานเข้าใจนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของการปฏิบัติตามระบบ ISO
จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์

ความเข้าใจนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของการปฏิบัติตามระบบ ISO (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	3.7	52.4	39.0	4.9		3.55	0.65
ชาย	6.3	43.8	46.9	3.1		3.53	0.67
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	4.3	60.9	34.8			3.20	0.56
31 – 40 ปี	3.9	45.1	45.1	5.9		3.47	0.67
41 – 50 ปี	2.9	51.4	40.0	5.7		3.51	0.66
51 – 60 ปี	20.0	40.0	40.0			3.80	0.84
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8.2	53.1	36.7	2.0		3.67	0.66
ปริญญาตรี	1.6	46.9	45.3	6.3		3.44	0.64
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท		73.9	26.1			3.74	0.45
10,001 – 15,000 บาท	6.3	47.9	43.8	2.1		3.58	0.65
15,001 – 20,000 บาท		41.2	58.8			3.41	0.51
สูงกว่า 20,001 บาท	7.7	38.5	38.5	15.4		3.38	0.85
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี			100.0			3.00	0.00
2 – 5 ปี		61.5	38.5			3.62	0.51
6 – 10 ปี	4.9	56.1	36.6	2.4		3.63	0.62
มากกว่า 10 ปี	5.1	44.1	44.1	6.8		3.47	0.70

ความเข้าใจนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของการปฏิบัติตามระบบ ISO พบว่า พนักงานมีความเห็นในระดับ เข้าใจมาก จำนวนสูงสุดเท่ากับ 57 รายคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ เข้าใจปานกลาง จำนวน 47 รายคิดเป็นร้อยละ 41.2 เข้าใจน้อย และมากที่สุด จำนวนเท่ากัน ระดับละ 5 รายคิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานเพศหญิง จะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เข้าใจมาก เป็นจำนวนสูงสุดร้อยละ 52.4 รองลงมาได้แก่ เข้าใจปานกลาง ร้อยละ 39.0 น้อย ร้อยละ 4.9 และ เข้าใจมากที่สุด ร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ในขณะที่ พนักงานเพศชายจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเข้าใจปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 46.9 รองลงมาได้แก่ เข้าใจมาก ร้อยละ 43.8 มากที่สุดร้อยละ 6.3 และเข้าใจน้อย ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

สำหรับอายุ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความเห็นด้วยอย่างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ในกรณีระดับการศึกษา พบว่า สูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) และระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) แสดงว่า ความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ระบบ ISO ได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์

ระบบ ISO ได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	23.2	59.8	14.6	2.4		4.04	0.69
ชาย	15.6	71.9	9.4	3.1		4.00	0.62
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	4.3	78.3	8.7	8.7		3.78	0.67
31 – 40 ปี	25.5	54.9	19.6			4.06	0.68
41 – 50 ปี	20.0	68.6	8.6	2.9		4.06	0.64
51 – 60 ปี	60.0	40.0				4.60	0.55
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18.4	63.3	16.3	2.0		3.98	0.66
ปริญญาตรี	23.4	62.5	10.9	3.1		4.06	0.69
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8.7	69.6	17.4	4.3		3.83	0.65
10,001 – 15,000 บาท	25.0	58.3	14.6	2.1		4.06	0.70
15,001 – 20,000 บาท	5.9	76.5	17.6			3.88	0.49
สูงกว่า 20,001 บาท	34.6	57.7	3.8	3.8		4.23	0.71
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี				100.0		2.00	0.00
2 – 5 ปี		84.6	15.4			3.85	0.38
6 – 10 ปี	22.0	63.4	12.2	2.4		4.05	0.67
มากกว่า 10 ปี	25.4	59.3	13.6	1.7		4.08	0.68

ความชัดเจนของการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า ส่วนใหญ่ พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ใน ระดับ มาก เป็นจำนวนสูงสุดทั้งหมดเท่ากับ 72 รายคิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาได้แก่ ระดับ มากที่สุด จำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 21.1 ระดับปานกลางจำนวน 15 รายคิด เป็นร้อยละ 13.2 และระดับน้อยจำนวน 3 รายคิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วยกับระบบ ISO ว่าได้กำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจนค่อนข้างมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.67 แสดงว่า ความ คิดเห็นของพนักงานทั้งหมดไม่แตกต่างกันมาก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ในตารางที่ 8 พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความเห็นในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุดร้อยละ 59.8 ในขณะที่ พนักงานเพศชายมีความเห็นในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุดร้อยละ 71.9

พนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความเห็นด้วยในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 60 การศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่สูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยเปอร์เซ็นต์

รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางเป็นจำนวน สูงที่สุดคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,001 บาทร้อยละ 57.7 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความเห็นด้วยในระดับมากร้อยละ 59.3 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08)

ตารางที่ 9 ระบบ ISO ช่วยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้
ความสามารถ จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์

ระบบ ISO ช่วยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	6.1	30.5	54.9	8.5		3.66	0.72
ชาย	6.3	18.8	62.5	12.5		3.81	0.74
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า		43.5	39.1	13.0	4.3	3.57	0.84
31 – 40 ปี	9.8	45.1	39.2	5.9		3.73	0.75
41 – 50 ปี		51.4	40.0	8.6		3.71	0.67
51 – 60 ปี		40.0	60.0			4.00	0.00
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8.2	63.3	20.4	8.2		3.71	0.74
ปริญญาตรี	10.9	51.6	32.8	4.7		3.69	0.73
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.3	43.5	47.8	4.3		3.48	0.67
10,001 – 15,000 บาท	10.4	58.3	20.8	10.4		3.69	0.80
15,001 – 20,000 บาท	5.9	58.8	35.3			3.71	0.59
สูงกว่า 20,001 บาท	15.4	65.4	15.4	3.8		3.92	0.69
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี			100.0			3.00	0.00
2 – 5 ปี	15.4	46.2	30.8	7.7		3.69	0.85
6 – 10 ปี	4.9	58.5	31.7	4.9		3.63	0.66
มากกว่า 10 ปี	11.9	59.3	22.0	6.8		3.76	0.75

การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยว่าระบบ ISO ช่วยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในระดับมากเป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 65 รายคิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาได้แก่ ระดับปานกลาง จำนวน 31 รายคิดเป็นร้อยละ 27.2 ระดับมากที่สุด จำนวน 11 รายคิดเป็นร้อยละ 9.6 และระดับน้อยจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ระบบ ISO ช่วยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.73 แสดงว่า พนักงานทั้งหมดมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานเพศชายจะมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางสูงที่สุดร้อยละ 62.5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางสูงที่สุดร้อยละ 60.0 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นด้วยในระดับมากสูงที่สุดร้อยละ 65.4 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความเห็นด้วยในระดับมากสูงที่สุดร้อยละ 59.3 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

ตารางที่ 10 ระบบ ISO ทำให้เกิดความเสมอภาคในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะ
ประชากรศาสตร์

ระบบ ISO ทำให้เกิดความเสมอภาคในการทำงาน (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	3.7	43.9	41.5	9.8	1.2	3.39	0.77
ชาย	6.3	53.1	37.5	3.1		3.62	0.66
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า		43.5	39.1	13.0	4.3	3.22	0.85
31 – 40 ปี	9.8	45.1	39.2	5.9		3.59	0.75
41 – 50 ปี		51.4	40.0	8.6		3.43	0.65
51 – 60 ปี		40.0	60.0			3.40	0.55
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8.2	42.9	42.9	6.1		3.53	0.74
ปริญญาตรี	1.6	48.4	39.1	9.4	1.6	3.39	0.75
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.3	39.1	39.1	17.4		3.30	0.82
10,001 – 15,000 บาท	6.3	43.8	41.7	6.3	2.1	3.46	0.80
15,001 – 20,000 บาท		47.1	47.1	5.9		3.41	0.62
สูงกว่า 20,001 บาท	3.8	57.7	34.6	3.8		3.62	0.64
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี				100.0		2.00	0.00
2 – 5 ปี	7.7	46.2	38.5	7.7		3.54	0.78
6 – 10 ปี	2.4	41.5	43.9	9.8	2.4	3.32	0.79
มากกว่า 10 ปี	5.1	50.8	39.0	5.1		3.56	0.68

ความเสมอภาคในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่ระบบ ISO ทำให้มีความเสมอภาคในการทำงานในระดับมาก เป็นจำนวนสูงสุดเท่ากับ 53 รายคิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่ ระดับปานกลาง จำนวน 46 รายคิดเป็นร้อยละ 40.4 ระดับน้อย จำนวน 9 รายคิดเป็นร้อยละ 7.9 ระดับมากที่สุดจำนวน 5 รายคิดเป็นร้อยละ 4.4 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46 แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO ทำให้เกิดความเสมอภาคในการทำงานในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.74 พนักงานส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานเพศชายมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 53.1 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) อายุระหว่าง 31 – 40 ปีมีความเห็นด้วยในระดับมากเป็นจำนวนสูงสุดร้อยละ 45.1 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 45.1 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,001 บาทมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 57.7 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 50.8 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56)

ตารางที่ 11 ระบบ ISO เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน จำแนกตามคุณลักษณะ
ประชากรศาสตร์

ระบบ ISO เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	18.3	45.1	30.5	6.1		3.76	0.82
ชาย	9.4	56.3	34.4			3.75	0.62
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	8.7	39.1	47.8	4.3		3.52	0.83
31 – 40 ปี	25.5	49.0	23.5	2.0		3.88	0.56
41 – 50 ปี	8.6	48.6	34.3	8.6		3.57	0.88
51 – 60 ปี		80.0	20.0			3.80	0.68
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12.2	57.1	28.6	2.0		3.83	0.68
ปริญญาตรี	18.8	40.6	34.4	6.3		3.72	0.81
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13.0	34.8	52.2			3.61	0.72
10,001 – 15,000 บาท	25.0	47.9	25.0	2.1		3.96	0.77
15,001 – 20,000 บาท		64.7	23.5	11.8		3.53	0.72
สูงกว่า 20,001 บาท	11.5	50.0	30.8	7.7		3.65	0.80
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี	100.0					5.00	0.00
2 – 5 ปี	15.4	30.8	46.2	7.7		3.54	0.88
6 – 10 ปี	17.1	48.8	34.1			3.83	0.70
มากกว่า 10 ปี	13.6	52.5	27.1	6.8		3.73	0.78

ความจำเป็นของระบบ ISO สำหรับหน่วยงาน พบว่า พนักงานมีความเห็นในระดับ จำเป็นมาก เป็นจำนวนสูงสุดจำนวน 55 รายคิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาได้แก่ จำเป็นปานกลาง จำนวน 36 รายคิดเป็นร้อยละ 31.6 มากที่สุด จำนวน 18 รายคิดเป็นร้อยละ 15.8 และจำเป็นน้อยจำนวน 5 รายคิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ระบบ ISO เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.77 แสดงว่า ความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนัก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเพศหญิงมีความเห็นในระดับมากที่สุดร้อยละ 45.1 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความเห็นในระดับมากที่สุดร้อยละ 49.0 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 47.9 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) และระยะเวลาน้อยกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00) ดังแสดงใน ตารางที่ 11

ตารางที่ 12 ระบบ ISO จะช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต จำแนกตามคุณลักษณะ
ประชากรศาสตร์

ระบบ ISO จะช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต (ร้อยละ)							
คุณลักษณะ ทางประชากรศาสตร์	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	17.1	52.4	28.0	2.4		3.84	0.73
ชาย	9.4	65.6	25.0			3.84	0.57
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	4.3	52.2	39.1	4.3		3.57	0.66
31 – 40 ปี	21.6	60.8	15.1	2.0		4.02	0.68
41 – 50 ปี	8.6	54.3	37.1			3.71	0.62
51 – 60 ปี	40.0	40.0	20.0			4.20	0.84
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14.3	59.2	26.5			3.88	0.63
ปริญญาตรี	15.6	53.1	28.1	3.1		3.81	0.73
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	17.4	34.8	43.5	4.3		3.65	0.83
10,001 – 15,000 บาท	20.8	60.4	16.7	2.1		4.00	0.68
15,001 – 20,000 บาท		64.7	35.3			3.65	0.49
สูงกว่า 20,001 บาท	11.5	61.5	26.9			3.85	0.61
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี			100.0			3.00	0.00
2 – 5 ปี	7.7	30.8	61.5			3.46	0.66
6 – 10 ปี	17.1	63.4	14.6	4.9		3.93	0.72
มากกว่า 10 ปี	15.3	57.6	27.1			3.88	0.65

ระบบ ISO จะช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่ระบบ ISO มีส่วนช่วยทำให้องค์กรของท่านมีความเจริญเติบโตอยู่ในระดับมากเป็นจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 64 รายคิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาได้แก่ระดับปานกลาง จำนวน 31 รายคิดเป็นร้อยละ 27.2 มากที่สุดจำนวน 17 รายคิดเป็นร้อยละ 14.9 และระดับน้อย จำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่ต่างก็มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.69 แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ทั้งพนักงานเพศหญิงและเพศชายต่างก็มีความเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และระดับมาก เท่ากันคือร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 60.4 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ระยะเวลา 6 – 10 ปี มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 63.4 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 13 การปฏิบัติตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการบริการ
รับชำระเงินที่ดี จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์

การปฏิบัติตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดคุณภาพ ในการบริการรับชำระเงินที่ดี (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	26.8	52.4	18.3	2.4		4.01	0.82
ชาย	12.5	75.0	12.5			4.00	0.51
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	17.4	56.5	21.7		4.3	3.83	0.89
31 – 40 ปี	33.3	51.0	15.7			4.18	0.68
41 – 50 ปี	11.4	68.6	17.1		2.9	3.86	0.73
51 – 60 ปี	20.0	80.0				4.20	0.45
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20.4	61.2	18.4			4.02	0.63
ปริญญาตรี	25.0	56.3	15.6		3.1	4.00	0.82
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	30.4	39.1	30.4			4.00	0.80
10,001 – 15,000 บาท	25.0	60.4	12.5		2.1	4.06	0.76
15,001 – 20,000 บาท		76.5	17.6		5.9	3.65	0.79
สูงกว่า 20,001 บาท	26.9	61.5	11.5			4.15	0.61
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี			100.0			3.00	0.00
2 – 5 ปี	15.4	46.2	38.5			3.77	0.73
6 – 10 ปี	29.3	58.5	9.8	2.4		4.12	0.78
มากกว่า 10 ปี	20.3	62.7	15.3	1.7		4.00	0.72

คุณภาพในการให้บริการ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการบริการรับชำระเงินในระดับดีมากเป็นจำนวนสูงสุดเท่ากับ 67 รายคิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาได้แก่ ระดับดีมากที่สุดจำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 22.8 ระดับดีปานกลาง 19 รายคิดเป็นร้อยละ 16.7 และระดับดีน้อยที่สุด จำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.75 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก (ดูตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน อายุของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปีมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 80.0 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) การศึกษาทุกระดับชั้นมีความเห็นไม่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,001 บาทมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดร้อยละ 61.5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปีมีความเห็นในระดับมากที่สุดร้อยละ 58.5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อมีการปฏิบัติตามระบบ ISO ใน
ทัศนคติของพนักงาน จำแนกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์

ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อมีการปฏิบัติตามระบบ ISO ในทัศนคติของพนักงาน (ร้อยละ)							
คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.
เพศ							
หญิง	23.2	52.4	19.5	3.7	1.2	3.93	0.83
ชาย	12.5	71.9	15.6			3.97	0.54
อายุ							
30 ปีและน้อยกว่า	13.6	65.2	17.4		4.3	3.83	0.83
31 – 40 ปี	29.4	51.0	17.6	2.0		4.08	0.74
41 – 50 ปี	11.4	60.0	22.9	5.7		3.77	0.73
51 – 60 ปี	20.0	80.0				4.20	0.45
การศึกษา							
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16.3	65.3	16.3	2.0		3.96	0.84
ปริญญาตรี	23.4	51.6	20.3	3.1	1.6	3.92	0.84
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0				4.00	0.00
รายได้ต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	26.1	47.8	26.1			4.00	0.74
10,001 – 15,000 บาท	20.8	58.3	14.6	4.2	2.1	3.92	0.85
15,001 – 20,000 บาท	5.9	64.7	23.5	5.9		3.71	0.69
สูงกว่า 20,001 บาท		100.0				4.08	0.63
ระยะเวลา							
น้อยกว่า 2 ปี	7.7	53.8	38.5			4.00	0.00
2 – 5 ปี	7.7	53.8	38.5			3.69	0.63
6 – 10 ปี	24.4	61.0	12.2			4.05	0.77
มากกว่า 10 ปี	20.3	55.9	18.6	5.1		3.92	0.77

ความพึงพอใจของลูกค้า ในทัศนะของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับพึงพอใจมากเป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 66 รายคิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาได้แก่ ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 23 รายคิดเป็นร้อยละ 20.2 ระดับพึงพอใจปานกลาง จำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 18.4 ระดับพึงพอใจน้อยจำนวน 3 รายคิดเป็นร้อยละ 2.6 และ พึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.76 แสดงว่า ความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนัก

เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างก็มีความเห็นในระดับมากซึ่งไม่แตกต่างกัน อายุของพนักงาน 51 – 60 ปีมีความเห็นในระดับมากที่สุดร้อยละ 80 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นด้วยในระดับมากร้อยละ 80 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,001 บาทมีความเห็นในระดับมากร้อยละ 80 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปีมีความเห็นในระดับมากร้อยละ 61.0 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ดังแสดงในตารางที่ 14

3. สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

จะเห็นได้ว่าเมื่อพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระบบ ISO 9002 ไปในทางที่ค่อนข้างเห็นด้วยกับการปฏิบัติตามเป็นอย่างมาก ส่งผลให้สภาพของการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 ดังตารางที่ 15 ต่อไปนี้

ตารางที่ 15 สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	7 (6.1)	69 (60.5)	37 (32.5)	1 (0.9)		3.72	0.59
2. การทำงานในหน่วยงานมีระบบ ไม่สับสน	13 (11.4)	73 (64.0)	26 (22.8)	1 (0.9)	1 (0.9)	3.84	0.66
3. ผู้บริหารหน่วยงาน บริหารงานอย่างโปร่งใส	9 (7.9)	55 (48.2)	44 (38.6)	5 (4.4)	1 (0.9)	3.58	0.74
4. การบริการถูกต้องแม่นยำ ไม่มีผิดพลาด	8 (7.0)	63 (55.3)	40 (35.1)	2 (1.8)	1 (0.9)	3.66	0.68
5. การบริการรวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา	15 (13.2)	72 (63.2)	26 (22.8)	1 (0.9)		3.89	0.62
6. มีการดำเนินการรับชำระเงินค่าบริการอย่างมีขั้นตอน ที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และมีประสิทธิภาพ	22 (19.3)	68 (59.6)	23 (20.2)		1 (0.9)	3.96	0.69
7. สามารถตรวจสอบการรับชำระเงินด้วยเครื่องรับเงิน สตอริเด็คทริกซ์ (ECR) หรือรับชำระเงินด้วยการ ออกไปเสร็จรับเงินของพนักงานในแต่ละครั้งได้	26 (22.8)	77 (67.5)	10 (8.8)	1 (0.9)		4.12	0.58

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
8. มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานและจากข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	15 (13.2)	62 (54.4)	34 (29.8)	2 (1.8)	1 (0.9)	3.77	0.73
9. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการเปิดการขนย้ายการจัดเก็บ การดูแลรักษา และการส่งมอบแบบฟอร์ม วัสดุสำนักงานที่ใช้ในงานบริการรับชำระเงินเป็นไปอย่างชัดเจน	16 (14.0)	73 (64.0)	24 (21.1)		1 (0.9)	3.90	0.65
10. มีการจัดเก็บรายงานหรือบันทึกคุณภาพต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นหมวดหมู่ ทำดัชนีเพื่อให้สะดวกในการค้นหาและนำมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	21 (18.4)	81 (71.1)	11 (9.6)	1 (0.9)		4.07	0.56
11. ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ	15 (13.2)	69 (60.5)	28 (24.6)	1 (0.9)	1 (0.9)	3.84	0.69
รวม	167 (13.32)	762 (60.77)	303 (24.16)	15 (1.20)	7 (0.55)	3.85	0.65

พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 69 รายคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 37 รายคิดเป็นร้อยละ 32.5 มากที่สุด จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 6.1 และ น้อย จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 แสดงว่า พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานระดับสูง ค่า S.D. เท่ากับ 0.59 แสดงว่าพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

การทำงานในหน่วยงานมีระบบ ไม่สับสน พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าการทำงานในหน่วยงานมีระบบ ไม่สับสน อยู่ในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 73 รายคิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 22.8 มากที่สุด จำนวน 13 รายคิดเป็นร้อยละ 11.4 น้อยที่สุดและน้อย เกณฑ์ละ 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่า การทำงานในหน่วยงานมีระบบ ไม่สับสนอยู่ในระดับสูง ค่า S.D. เท่ากับ 0.66 การทำงานของพนักงานในหน่วยงานมีระบบไม่สับสนไม่แตกต่างกันมากนัก

ผู้บริหารหน่วยงาน บริหารงานอย่างโปร่งใส พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าการบริหารหน่วยงาน บริหารงานอย่างโปร่งใสอยู่ในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 55 รายคิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 44 รายคิดเป็นร้อยละ 38.6 มากที่สุด จำนวน 9 รายคิดเป็นร้อยละ 7.9 น้อย จำนวน 5 รายคิดเป็นร้อยละ 4.4 และ น้อยที่สุด จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับสูง ค่า S.D. เท่ากับ 0.74 แสดงว่าความเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนัก

การบริการถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าการบริการถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดอยู่ในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 63 รายคิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 40 รายคิดเป็นร้อยละ 35.1 มากที่สุด จำนวน 8 รายคิดเป็นร้อยละ 7.0 น้อย จำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 1.8 และน้อยที่สุด จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.68 แสดงว่า ความเห็นของพนักงานไม่แตกต่างกันมากนัก

การบริการรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลา พบว่า พนักงานมีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ มาก จำนวนสูงสุดเท่ากับ 72 รายคิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 22.8 มากที่สุด จำนวน 15 รายคิดเป็นร้อยละ 13.2 น้อย จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D เท่ากับ 0.62 แสดงว่า ความเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันมากนัก

มีการดำเนินการรับชำระเงินค่าบริการอย่างมีขั้นตอนที่ชัดเจนเห็นลายลักษณ์อักษรและมีประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยอยู่ในเกณฑ์ มาก จำนวนสูงสุดเท่ากับ 68 รายคิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 23 รายคิดเป็นร้อยละ 20.2 มากที่สุด จำนวน 22 รายคิดเป็นร้อยละ 19.3 และน้อยที่สุด จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.69 แสดงว่า ความเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

สามารถตรวจสอบการรับชำระเงินด้วยเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ (ECR) หรือรับชำระเงินด้วยการออกใบเสร็จรับเงินของพนักงานในแต่ละครั้งได้ พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยอยู่ในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงสุดเท่ากับ 77 รายคิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาได้แก่ มากที่สุด จำนวน 26 รายคิดเป็นร้อยละ 22.8 ปานกลาง จำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 8.8 น้อย จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ค่า S.D. เท่ากับ 0.58 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นไม่แตกต่างกัน

มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานและจากข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบว่า พนักงานมีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงสุดเท่ากับ 62 รายคิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 34 รายคิดเป็นร้อยละ 29.8 มากที่สุด จำนวน 15 รายคิดเป็นร้อยละ 13.2 น้อย จำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 1.8 และ น้อย จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.73 แสดงว่า ความเห็นโดยรวมของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการเบิกการขน-ย้าย การจัดเก็บ การดูแลรักษา และการส่งมอบแบบฟอร์ม วัสดุสำนักงานที่ใช้ในงานบริการรับชำระเงินเป็นไปอย่างชัดเจน พบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 73 รายคิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 24 รายคิดเป็นร้อยละ 21.1 มากที่สุด จำนวน 16 รายคิดเป็นร้อยละ 14.0 น้อยที่สุด จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.65 แสดงว่า ความเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

มีการจัดเก็บรายงานหรือบันทึกคุณภาพต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นหมวดหมู่ ทำดัชนีเพื่อให้สะดวกในการค้นหาและนำมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว พบว่า พนักงานมีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ มาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 81 รายคิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาได้แก่ มากที่สุด จำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 18.4 ปานกลาง จำนวน 11 รายคิดเป็นร้อยละ 9.6 และน้อย จำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.56 แสดงว่า ความเห็นส่วนใหญ่ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า พนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับ มาก เป็นจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 69 รายคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาได้แก่ ปานกลาง จำนวน 28 รายคิดเป็นร้อยละ 24.6 มากที่สุด จำนวน 15 รายคิดเป็นร้อยละ 13.2 น้อยและน้อยที่สุด เกณฑ์ละ 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แสดงว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ค่า S.D. เท่ากับ 0.69 ความเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป สภาพการบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ฝ่ายนครหลวง ที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยภายหลังจากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในหน่วยงานแล้วนั้น พบว่า สภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานมีคุณภาพบริการที่ดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ดีต่อระบบ ISO

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002 กับสภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 ในสำนักงานบริการ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความคิดเห็นต่อระบบ ISO 9002 กับ สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 ในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานกับสภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	r	p -value
ความคิดเห็นต่อระบบ ISO 9002	3.70	0.74	.981	.000
สภาพการบริการภายหลัง	3.85	0.65		

จากตารางที่ 16 แสดงว่า ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการภายหลังปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 ที่นำมาใช้ในสำนักงานบริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

5. การประเมินคุณภาพโดยผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการปรับปรุงบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยด้วยระบบ ISO 9002 ฉะนั้นการประเมินโดยผู้ให้บริการจึงมีความแน่นอนตรงประเด็นกว่าการประเมินของพนักงาน ซึ่งมีโอกาสลำเอียงได้ง่าย

5.1 คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้บริการ

ในการศึกษานี้ได้สอบถามผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการที่ตอบคำถามสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 382 ราย

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์	การแจกแจงความถี่ (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	194	50.8
ชาย	188	49.2
รวม	382	100.0
ระดับอายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	117	30.6
31 – 40 ปี	89	23.3
41 – 50 ปี	88	23.0
51 – 60 ปี	54	14.1
60 ปีขึ้นไป	34	8.9
รวม	382	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	147	38.5
ปริญญาตรี	200	52.4
สูงกว่าปริญญาตรี	35	9.2
รวม	382	100.0
อาชีพ		
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	64	16.8
บริษัทเอกชน	108	28.3
ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	102	26.7
แม่บ้าน	31	8.1
นักเรียนหรือนักศึกษา	58	15.2
ข้าราชการบำนาญ	19	5.0

รวม	382	100.0
------------	------------	--------------

ตารางที่ 17 (ต่อ)

คุณลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	การแจกแจงความถี่ (ราย)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	26.4
10,001 – 15,000 บาท	73	19.1
15,001 – 20,000 บาท	79	20.7
สูงกว่า 20,000 บาท	129	33.8
รวม	382	100.0

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 17 แสดงผลการสัมภาษณ์ประชาชนโดยทั่วไปที่มาใช้บริการจากสำนักงานบริการผ่านนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์ฯ จำนวน 382 ราย แยกเป็น เพศหญิง จำนวน 194 รายคิดเป็นร้อยละ 50.8 และเพศชาย จำนวน 188 รายคิดเป็นร้อยละ 49.2

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อนำผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงแยกตามระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจะมีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 117 รายคิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 89 รายคิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 88 รายคิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 54 รายคิดเป็นร้อยละ 14.1 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 34 รายคิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อนำกลุ่มตัวอย่าง มาแจกแจงตามระดับการศึกษาจะพบว่า ผู้ใช้บริการมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 200 รายคิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 147 รายคิดเป็นร้อยละ 38.5 และสูงกว่าปริญญาตรี 35 รายคิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพในบริษัทเอกชนเป็นจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 108 รายคิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 102 รายคิดเป็นร้อยละ 26.7 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 รายคิดเป็นร้อยละ 16.8 นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 58 รายคิดเป็นร้อยละ 15.2 และข้าราชการบำนาญ จำนวน 19 รายคิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

หากพิจารณาในกรณีของรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทมีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 129 รายคิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 101 รายคิดเป็นร้อยละ 26.4 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 79 รายคิดเป็นร้อยละ 20.7 และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 73 รายคิดเป็นร้อยละ 19.1 ตามลำดับ

5.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

ผู้ตอบคำถาม 382 ราย ได้ประเมินผลการให้บริการของพนักงาน เมื่อได้มีการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ ดังนี้

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสภาพการบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. การให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่ได้รับ ISO 9002 ที่ท่านใช้บริการอยู่ขณะนี้มีความพอ	48 (12.6)	215 (56.3)	115 (30.1)	4 (1.0)		3.8	0.66
2. ท่านพึงพอใจในการใช้บริการในปัจจุบัน	74 (19.4)	213 (55.8)	90 (23.6)	4 (1.0)	1 (0.3)	3.69	0.67
3. การให้บริการที่ได้รับเหมาะสมกับการได้รับมาตรฐานISO 9002	37 (9.2)	197 (51.6)	141 (36.9)	7 (1.8)		3.69	0.67
4. พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบปัญหา หรือหาวิธีแก้ไขปัญหเกี่ยวกับบริการให้ท่านได้	32 (8.4)	180 (47.1)	152 (40.3)	15 (3.9)	1 (0.3)	3.59	0.71
5. มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค	49 (12.8)	205 (53.2)	124 (32.5)	3 (8.0)	1 (0.3)	3.78	0.68
6. ทุกครั้งที่มาติดต่อจะได้รับความสะดวกและได้รับการต้อนรับ	33 (8.6)	226 (59.2)	119 (31.2)	4 (1.0)		3.75	0.62

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
7. พนักงานที่ให้บริการมีการประสานงานกันและให้บริการท่านเป็นอย่างดี	32 (8.4)	177 (46.3)	165 (43.2)	8 (2.1)		3.61	0.67
8. มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เช่น ช่องชำระเงิน ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น	89 (23.3)	185 (48.4)	100 (26.2)	7 (1.8)	1 (0.3)	3.93	0.77
9. การให้บริการมีความรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้	73 (19.1)	210 (55.0)	94 (24.6)	5 (1.3)		3.92	0.73
10. การให้บริการรับชำระเงิน รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องแม่นยำ ไม่มีผิดพลาด	72 (18.8)	226 (59.2)	82 (21.5)	2 (0.5)		3.96	0.65
11. การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและสะดวกรวดเร็ว	34 (8.9)	190 (49.7)	153 (40.1)	4 (1.0)	1 (0.3)	3.66	0.66
รวม	573 (13.59)	2224 (52.89)	1335 (31.84)	63 (2.13)	5 (0.30)	3.76	0.68

คุณภาพการให้บริการโดยรวม หลังจากสำนักงานบริการได้รับ ISO 9002 แล้ว

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 ตอบว่า บริการดีมาก รองลงไป คือ 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.1 เห็นว่า บริการดีปานกลาง 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6 เห็นว่า บริการดีมากที่สุด และ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00 เห็นว่า บริการดีน้อย ค่าเฉลี่ยของคะแนนสภาพบริการเท่ากับ 3.80 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.66 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

ความพึงพอใจในการใช้บริการในปัจจุบัน

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.8 ตอบว่า คุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.4 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 เห็นว่า คุณภาพน้อย และ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 เห็นว่าคุณภาพน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.69 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.67 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

คุณภาพบริการเหมาะสมกับการได้รับมาตรฐาน ISO 9002

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 197 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.6 ตอบว่า คุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.9 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.2 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด และ 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8 เห็นว่า คุณภาพน้อย ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.69 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.67 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

พนักงานสามารถตอบปัญหา หรือ หาวิธีการแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการได้

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.1 ตอบว่า คุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.9 เห็นว่า คุณภาพน้อย และ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 เห็นว่า คุณภาพน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.59 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.71 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

การปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.2 ตอบว่าในการให้บริการอย่างเสมอภาค มีคุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.8 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 เห็นว่า คุณภาพน้อย และ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 เห็นว่าคุณภาพน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.78 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.68 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

ความสะอาด และ การต้อนรับ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 226 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.2 ตอบว่า ได้รับความสะอาดและการต้อนรับมีคุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด และ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 เห็นว่า คุณภาพน้อย ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.75 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.62 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

การประสานงานกับผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่น

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.3 ตอบว่า ได้รับความสะดวกและการต้อนรับมีคุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.2 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.4 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด และ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 เห็นว่า คุณภาพน้อย ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.61 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.67 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

ความสะอาด เป็นระเบียบ ของสถานที่

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ มากที่สุด 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.4 ตอบว่า ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่หลังมีการปฏิบัติระบบ ISO 9002 แล้ว มีคุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.2 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8 เห็นว่า คุณภาพน้อย และ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 เห็นว่าคุณภาพน้อยมาก ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.93 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.77 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

การบริการรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้

ผู้รับบริการ ประเมินผลการบริการรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ดังนี้ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ ส่วนมากที่สุด 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 ตอบว่า การบริการรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้หลังมีการปฏิบัติระบบ ISO 9002 แล้ว มีคุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.1 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด และ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 เห็นว่า คุณภาพน้อย ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.92 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.73 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

การให้บริการรับชำระเงิน รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด

ผู้รับบริการ ประเมินผลการให้บริการรับชำระเงิน รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดดังนี้ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ ส่วนมากที่สุด 226 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.2 ตอบว่า การให้บริการรับชำระเงินรวมทั้งเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดหลังมีการปฏิบัติระบบ ISO 9002 แล้ว มีคุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด และ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 เห็นว่า คุณภาพน้อย ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.66 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.66 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซ้ำออกและสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการ ประเมินผลการให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซ้ำออก และสะดวกรวดเร็วดังนี้ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 ราย ในจำนวนนี้ ส่วนมากที่สุด 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.7 ตอบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซ้ำออกและสะดวกรวดเร็วหลังมีการปฏิบัติระบบ ISO 9002 แล้ว มีคุณภาพดีมาก รองลงไป คือ 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.1 เห็นว่า คุณภาพปานกลาง 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.9 เห็นว่า คุณภาพดีมากที่สุด 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 เห็นว่า คุณภาพน้อย และ 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.3 เห็นว่า คุณภาพน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณภาพบริการเท่ากับ 3.66 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับสูง และ ค่า S.D. เท่ากับ 0.66 นับว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นแตกต่างกันมากนัก

5.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ กับ สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกับสภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ
ISO 9002 ในสำนักงานบริการฝ้ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกับสภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	Υ	ρ -value
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.76	0.68	.621	.000
สภาพการบริการภายหลัง	3.85	0.65		

จากตารางที่ 19 แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ
สภาพการบริการภายหลังปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับ
สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องสภาพบริการของสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ใช้ในสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และศึกษาสภาพการบริการภายหลังจากนาระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวน 114 ราย และทำการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการจากสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 จำนวน 382 ราย ผลการศึกษาพบว่า

1. สรุปผลการศึกษา

ในส่วนของพนักงาน แยกเป็นพนักงานหญิงจำนวน 82 ราย พนักงานชายจำนวน 32 ราย พนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาจบระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีเป็นส่วนใหญ่

ในส่วนของประชาชนผู้ใช้บริการ แยกเป็นเพศหญิงจำนวน 194 ราย และเพศชายจำนวน 188 ราย ส่วนใหญ่ประชาชนผู้ใช้บริการจากฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะมีอายุน้อยกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพในบริษัทเอกชนมีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท

สำหรับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002 นั้น จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่พนักงานจะมีความคิดเห็นในทางที่ดีมากในทุก ๆ ส่วนของระบบ จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีที่จะปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของระบบ ISO 9002 โดยส่วนใหญ่ในทุกความคิดเห็นจะมีค่าเฉลี่ยเกิน 3.00 ขึ้นไปซึ่งแสดงว่าพนักงานมีความเห็นด้วยค่อนข้างสูงมากเป็นส่วนใหญ่อจึงทำให้การปฏิบัติงานตามระเบียบของระบบ ISO 9002 เป็นไปในด้านดีส่งเสริมให้งานบริการมีคุณภาพงานที่ดี ซึ่งดูได้จากผลการวิเคราะห์ถึงสภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 นั้น มีประสิทธิผลนั่นคือคุณภาพงานบริการที่ดีที่ประชาชนผู้ให้บริการมีความรู้สึกในทางที่ดีจาก สภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

2. การอภิปรายผล

2.1 ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 เมื่อนำมาใช้ในสำนักงานบริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ที่มีต่อระบบ ISO 9002 และสภาพการบริการภายหลังจากที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบในการหาค่าสหสัมพันธ์แบบง่าย (Simple Correlation Coefficient) พบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงมาก (.981)

2.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับสภาพการบริการของพนักงานฝ่ายนครหลวงที่ 3 ภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและสภาพการบริการภายหลังจากที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการฝ่ายนครหลวงที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบใน

การหาค่าสหสัมพันธ์แบบง่าย (Simple Correlation Coefficient) พบว่า มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง (.621)

โดยสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Juran and Gryna (1993 : 3) ที่กล่าวว่า ทุกคนจะได้รับผลกระทบจากสินค้าหรือบริการหรือกระบวนการผลิต จากการปรับมาตรฐานของกระบวนการผลิตที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ นั้น ๆ ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานของฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และประชาชนผู้ใช้บริการจากฝ่ายนครหลวงที่ 3 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่างก็ได้รับผลกระทบจากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในองค์การโทรศัพท์ในทางที่ดีและต่างฝ่ายก็ได้รับความพึงพอใจจากผลของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้

3. ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้จำกัดเฉพาะหน่วยงานเดียวจึงทำให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไม่กระจายเท่าที่ควร การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรขยายขอบเขตด้านประชากรเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนมากขึ้น

2. เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะแสดงความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนั้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลาเพราะต้องแข่งขันกับเอกชน จึงทำให้การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ของพนักงานหลายรายจะไม่นำถึงระบบของ ISO หรืออีกนัยหนึ่งพนักงานไม่สามารถแยกแยะว่าคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นอยู่แล้วเพราะระบบ ISO หรือไม่อย่างไร ฉะนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการใด ๆ ก็ตามจึงควรระลึกเสมอถึงคุณภาพงานบริการของหน่วยงานนั้นๆ มิใช่ตามกระแสอย่างเดียว และควรจะมีการศึกษาให้ถ่องแท้ถึงระบบงานที่จะนำมาใช้ในหน่วยงานว่ามีความจำเป็นมากน้อยแค่ไหน เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

3. ทางเลือกขององค์การต่าง ๆ เนื่องจาก ปรากฏว่าการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002 หรือ รหัสอื่นก็ตาม ได้ผลดี แต่ก็มีได้หมายความว่า จะต้องส่งเสริมให้องค์การต่าง ๆ นำระบบ ISO มาปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เพราะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงให้แก่องค์การต่างประเทศ เป็นค่าลงทะเบียน ค่าที่ปรึกษา และ ค่าประเมินผล บางแห่งต้องเสียเงิน

หลายล้านบาท การประกันการทำงานเป็นเรื่องดี แต่การถือเอาวิธีการของต่างประเทศโดยไม่มีการดัดแปลงเลย ย่อมแสดงถึงความสิ้นสติปัญญาของคนไทย เรื่องระบบการประกันการทำงาน มิใช่เรื่องที่คนไทยทำไม่ได้ ยังมีคนไทยที่มีสติปัญญาอีกมาก ที่อาจสร้างระบบประกันการทำงานได้ดีกว่า ISO การที่คนไทยไม่รู้จักคิด ต้องทำตามกรอบที่ต่างประเทศกำหนดมาให้ ย่อมแสดงถึงการหมดเสรีภาพในการบริหารองค์การ ซึ่งจะเป็นภาระผูกพันต้องส่งส่วย และ เป็นผู้ตามโดยไม่มีทางเป็นตัวของตัวเอง นั่นก็หมายถึงการสิ้นอำนาจต่อรอง ผู้ที่ขาดอำนาจต่อรองในระดับโลก จะเป็นผู้ถูกเอาเปรียบทางเศรษฐกิจ ต้องผลิตสินค้าและบริการจำนวนมาก เพื่อแลกเอาสินค้าและบริการเพียงเล็กน้อยจากประเทศที่มีอำนาจต่อรองมากกว่า ในเชิงความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจนานาชาติ (international economic relation) ผู้ที่กำหนดให้ผู้อื่นทำตามย่อมมีอำนาจเหนือผู้ที่ต้องทำตามที่เขากำหนดมาให้ เมื่อเห็นว่าการประกันการทำงานเป็นเรื่องได้ผลดีเป็นที่ประจักษ์ ก็ควรคิดระบบของตนเองขึ้นมา ที่เหมาะสมกับคนไทยมากกว่าระบบ ISO ก็จะได้คุณประโยชน์แก่ประเทศไทยยิ่งกว่าการเอาอย่างตาม ๆ กันใช้ระบบ ISO

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- คู่มือคุณภาพ. สำนักงานบริการโทรศัพท์ฝ่ายนครหลวงที่ 3, 2543.
- จักรกฤษณ์ นรินตผดุงการ. **หัวข้อพิจารณาวิเคราะห์การจัดทำโครงการ.** เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก, 2540.
- ธงชัย สันติวงษ์. **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ.** (Organization Theory & Design). สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพมหานคร, 2541.
- บรรจง จันทมาศ. **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000.** สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). กรุงเทพมหานคร, 2540.
- ประชุม รอดประเสริฐ. **การบริหารโครงการ.** กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2539.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. "การวิจัยประเมินผล : หลักการและกระบวนการ (Evaluation Research : Principles and Processes)" กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์พระนคร, 2530.
- พิทยา บวรวัฒนา. **ทฤษฎีและแนวการศึกษา.** คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ภรณ์ (กীরติบุตร) มหามนต์. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.** โอเดียนสโตร์. กรุงเทพมหานคร, 2529.
- สารสนเทศ. **ประวัติ ทศท.** มัณฑะเลย์. 2543.
- อุทัย นิรัญโต. 2525. **เทคนิคการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : ทิพย์อักษรการพิมพ์.

วิทยานิพนธ์

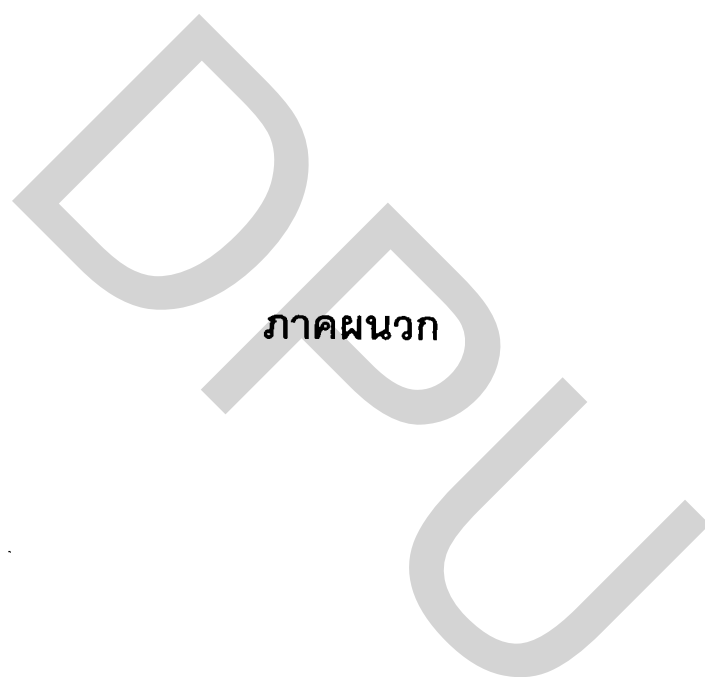
- จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์. “การวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ (วิศวกรรมอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. “การสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วิศิษฐ์ ศศิปริมาณนท์. “การประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ (วิศวกรรมอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สิงหนาท บัตรสมบุญ. “การพัฒนากระบวนการจัดการในโรงงานตัดเหล็กม้วน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ (วิศวกรรมอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สิตางค์ เจนวนิจชัย. “การประเมินหลักสูตรนิเทศศิลป์ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2533 (ฉบับปรับปรุง 2535) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ (ศิลปศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ภาษาอังกฤษ

Books

- A Peratec executive briefing. **Total Quality Management : The Key to business improvement.** 3rd ed., London : Chapman & Hall, 1995.
- Cochrane, A.L. **Effectiveness and Efficiency.** Random Reflection on Health Service. 1971.
- Cushway, Barry and Lodge, Derek. **Organization.** First Published. London. 1993.
- Etzioni, Amitai. **Modern Organizations.** Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1964.
- Fefferand, A. Jeffrey Salanick, Gerald. **The Internal Control of Organizations.** New York : Harper & Row, 1978.
- Flood, R.L. **Beyond TQM.** Chichester, England : John Wiley & Sons, 1993.
- Hutchins, G.B. **Introduction to quality : Contral, assurance, and management.** New York : Macmillan, 1991.
- Juran and Gryna, Cuttance, P. **Quality Assurance and Quanlity Management : Complementany but different functions.** Evaluation news & comment. Volume 2. Number 2, July 1993.
- Katz and Danet. **Bureaucracy as A Problem for Sociology and Society.** In **Bureaucracy and the Public** ed. Dlihu Katz and Brenda Danet. (N.Y. : Basic Book.) 1973.
- Nicholls, J. **Customer value in four steps.** **TQM Magazine.** Vol.5, No.6 (December 1993) : 49-53.
- Pall, G.A. **Quality process management.** New Jersey : Prentice-Hall, 1987.

- Phillips, Cari. Palfrey, Colin and Thomas, Paul. **Evaluating Health and Social Care.** The Macmillan Press LTD. 1994.
- Robbins, Stehen P. **Organization Theory Structure Design and Application.** Prentice – Hall International, Inc. 1990.
- Sallis and Fox, M.J. **Quality assurance management.** London : Chapman & Hall, 1993.
- Yuchtman, Ephrain and Seashore, stanley E. "A Systems Resource Approach to Organizational Effectiveness." **American Sociological Review.** December, 1967.
- Zairi, M. **Measuring performance for business results.** London : Chapman & Hall, 1994.



ภาคผนวก

**แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9002
(ฉบับพนักงาน)**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการจัดบริการภายใต้ระบบ ISO 9002 ของหน่วยงาน สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพื่อจะได้ข้อมูลไปใช้พิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือประเมินคุณค่าของระบบ ISO 9002 ต่อไป ขอความร่วมมือของพนักงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ได้โปรดตอบตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของตนเอง

ก. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() หญิง () ชาย
2. อายุ (เศษของปีนับเป็น 1 ปี)
() 30 ปีและน้อยกว่า () 31 – 40 ปี
() 41 – 50 ปี () 51 – 60 ปี
3. การศึกษาสูงสุด
() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ต่อเดือน
() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท
() 15,001 – 20,000 บาท () สูงกว่า 20,000 บาท
5. ระยะเวลาที่ทำงานที่องค์การโทรศัพท์ (เศษของปีนับเป็น 1 ปี)
() น้อยกว่า 2 ปี () 2 – 5 ปี
() 6 – 10 ปี () มากกว่า 10 ปี

ข. ความคิดเห็นต่อระบบ ISO 9002

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็น หลังข้อความเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 ในหน่วยงานท่าน ตามความคิดเห็นของท่านเอง

ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การปฏิบัติตามระบบ ISO ไม่มีความยุ่งยาก ทำให้ลดภาระแก่พนักงานได้มาก					
2. พนักงานส่วนใหญ่เต็มใจ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO					
3. พนักงานเข้าใจนโยบายและระเบียบต่าง ๆ ของการปฏิบัติตามระบบ ISO					
4. ระบบ ISO ได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน					
5. ระบบ ISO ช่วยให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ					
6. ระบบ ISO ทำให้เกิดความเลื่อมภาคในการทำงาน					
7. ระบบ ISO เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับหน่วยงาน					
8. ระบบ ISO จะช่วยทำให้องค์กรของท่านมีความเจริญเติบโต					
9. การปฏิบัติตามระบบ ISO ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการบริการรับชำระหนี้ที่ดี					
10. การปฏิบัติตามระบบ ISO จะทำให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า					

ค. สภาพการบริการภายหลังการปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นหลังข้อความว่า

ภายหลังที่หน่วยงานของท่านได้นำระบบ ISO 9002 มาใช้แล้ว ทำให้เกิดสภาพการณ์นั้นขึ้นใน
ระดับใด ตามความคิดเห็นของท่านเอง

ข้อความ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
2. การทำงานในหน่วยงานมีระบบ ไม่สับสน					
3. ผู้บริหารหน่วยงาน บริหารงานอย่างโปร่งใส					
4. การบริการถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด					
5. การบริการรวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา					
6. มีการดำเนินการรับชำระค่าบริการอย่าง มีขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และ มีประสิทธิภาพ					
7. สามารถตรวจสอบการรับชำระค่าบริการด้วยเครื่อง รับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ (ECR) หรือรับชำระ เงินด้วยการออกใบเสร็จรับเงินของพนักงาน ในแต่ละครั้งได้					
8. มีการดำเนินการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของ พนักงานและจากข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้ง ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตรวจติดตาม คุณภาพภายใน					
9. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการเบิกการ ขน-ย้าย การจัดเก็บการดูแลรักษา และ การส่งมอบแบบฟอร์ม วัสดุสำนักงานที่ใช้ ในงานบริการรับชำระเงินเป็นไปอย่างชัดเจน					
10. มีการจัดเก็บรายงานหรือบันทึกคุณภาพต่าง ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ เป็นหมวดหมู่ ทำ					

ดัชนีเพื่อให้สะดวกในการค้นหาและนำมาใช้ งานได้อย่างรวดเร็ว					
11. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบทุกข้อ

DPU

**แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ISO 9002
(ฉบับผู้ใช้บริการ)**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการจั้ดบริการภายใต้ระบบ ISO 9002 ของหน่วยงาน สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพื่อจะได้ข้อมูลไปใช้พิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือประเมินคุณค่าของระบบ ISO 9002 ต่อไป ขอความร่วมมือหน่วยงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ได้โปรดตอบตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของตนเอง

ก. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> ชาย
-------------------------------	------------------------------
2. อายุ (เศษของปีนับเป็น 1 ปี)

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 – 60 ปี
<input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป	
3. การศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> บริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย	<input type="checkbox"/> แม่บ้าน
<input type="checkbox"/> นักเรียนหรือนักศึกษา	
5. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> สูงกว่า 20,000 บาท

ข. ความคิดเห็นต่อบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็น หลังข้อความเกี่ยวกับบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ที่ท่านใช้บริการอยู่มีสภาพการณ์เช่นนั้นอยู่ในระดับใด ตามความคิดเห็นของท่านเอง

ข้อความถาม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่ได้รับ ISO 9002 ที่ท่านใช้บริการอยู่ขณะนี้ มีคุณภาพ					
2. ท่านพึงพอใจในการใช้บริการในปัจจุบัน					
3. การให้บริการที่ได้รับเหมาะสมกับการได้รับมาตรฐาน ISO 9002					
4. พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบปัญหา หรือหาวิธีแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับการบริการให้ท่านได้					
5. มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค					
6. ทุกครั้งที่มาติดต่อจะได้รับความสะดวกและได้รับการต้อนรับ					
7. พนักงานที่ให้บริการมีการประสานงานกันและให้บริการท่านเป็นอย่างดี					
8. มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เช่น ช่องชำระเงิน ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น					
9. การให้บริการมีความรวดเร็วตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้					
10. การให้บริการรับชำระเงิน รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ มีความถูกต้องแม่นยำ ไม่มีผิดพลาด					
11. การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและสะดวกรวดเร็ว					

ประวัติผู้เขียน

นายศาน เขาวนปรีชา เกิดวันที่ 18 สิงหาคม 2509 ที่จังหวัด
กรุงเทพมหานคร

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนศรีวิกรม์ ปีการศึกษา
2526 นิติศาสตรบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2531 และเข้าศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการบริหารองค์การ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อปีการศึกษา 2539

ปัจจุบัน ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว