

ชื่อวิทยานิพนธ์ ทักษะคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 : กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้

ผู้วิจัย นางสาวเสาวลักษณ์ บุญนาท ปริญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา

(1) รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา (2) รองศาสตราจารย์วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

(3) รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย ปีการศึกษา 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 (3) เพื่อศึกษาผลที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้

ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อการบรรยาย(Descriptive Survey Research) ประชากรในการศึกษานี้ประกอบด้วยผู้บริหาร และพนักงาน ขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .96 เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ t-test และ F-test ในการทดสอบค่าเฉลี่ย ทดสอบแบบจับคู่โดยการทดสอบพหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่าพนักงาน ทศท. มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในระดับ "เห็นด้วย" ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 คือ อายุ ระดับตำแหน่ง(ซี) และประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. สำหรับผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ คือ ประสิทธิภาพ คุณภาพของงานรับเงินมีมากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของงานรับเงิน ทศท. เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ ไอเอสโอ, ไอเอสโอ 9002, ทักษะคติ, องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

Thesis title: THE ATTITUDE OF TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND' EMPLOYEE TOWARD QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, ISO 9002 : THE CASE OF TELEPHONE SOUTHERN REGION

Researcher: Ms.Saowalak Boonnak; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis Advisors :** (1) Tanachai Yomchinda, Associate Professor; (2) Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor; (3) Dr. Narongsak Tanavibulchai, Associate Professor; **Academic year:** 2002

ABSTRACT

The purposes of this study were as the follows: (1) to explore the level and factors influencing the attitude of employees working in the southern region of the Telephone Organization of Thailand (TOT) in regard to the Quality Management System; (2) to examine the perception of employees on the ISO 9002; and (3) to study the results and apply to the work place.

A description survey research was conducted. The population was 300 employees of the southern region of Telephone Organization of Thailand on the ISO 9002. The level of significance of questionnaire was .96. The statistical methods used to analyze the data were descriptive and inferential measures. The descriptive measures included frequency distribution, percentage, mean, variance, and standard deviation. The inferential measures included hypothesis testing using both F and t tests, multiple comparison tests by least significant difference (LSD).

The result of this study showed a significant attitude of employees toward the Quality Management System, ISO 9002. The factors contributing to difference of attitude were age, position held, and work experience. The perception of employees on ISO 9002 were efficiency, quality, and increases customers' satisfactions.

Keywords: ISO, ISO 9002, Attitude, Telephone Organization of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความรู้ คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ชนชัย ขมจินดา รองศาสตราจารย์วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นับตั้งแต่เริ่มต้นจัดทำจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยสำนึกในความกรุณา และกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่เปิดให้การศึกษา ปรึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แหล่งข้อมูลที่ทำกรวิจัย พนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ที่อยู่ในระบบ ISO 9002 ที่ กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม เพื่อร่วมงานแผนกธุรการและการเงิน โทรศัพท์จังหวัด สงขลาที่เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้นอกจากกำลังใจของผู้วิจัยเองแล้ว ยังมีกำลังใจที่ช่วยลุ้น ช่วยเชียร์มาโดยตลอดจากคุณแม่สายใจ บุญนาค คุณป้า และน้อง ๆ ทุกคน รวมทั้งคุณสุทธิวงศ์ ปานดำรง ที่สนับสนุนในทุก ๆ ด้าน

เสาวลักษณ์ บุญนาค

ตุลาคม 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ด
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	10
ประเด็นปัญหาการวิจัย.....	11
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
สมมุติฐานการวิจัย.....	13
ขอบเขตการวิจัย.....	13
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	17
ส่วนที่ 1 แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	17
ส่วนที่ 2 องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย และระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของ ทศท.....	29
ส่วนที่ 3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและตัวอย่างประชากร.....	45
เครื่องมือในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002.....	65
- วิเคราะห์ผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาบริหารงาน.....	65
- วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 และหัวข้อย่อย.....	69
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน.....	79
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง.....	154
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	161
สรุปการวิจัย.....	162
อภิปรายผล.....	171
ข้อเสนอแนะ.....	173
บรรณานุกรม.....	176
ภาคผนวก.....	181
ก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	182
ข แบบสอบถาม.....	186
ประวัติผู้วิจัย.....	196

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	จำนวนบริษัทที่ได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000.....4
ตารางที่ 2.1	สถานภาพการให้บริการ โทรศัพท์ มิถุนายน 2544.....32
ตารางที่ 3.1	การให้คะแนนความเห็น.....49
ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....54
ตารางที่ 4.2	จำนวน และร้อยละของปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง.....55
ตารางที่ 4.3	จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง.....57
ตารางที่ 4.4	จำนวน และร้อยละของประสบการณ์จากการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง.....62
ตารางที่ 4.5	ผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ในด้านประสิทธิภาพของงานรับเงิน.....66
ตารางที่ 4.6	ผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ในด้านคุณภาพของงานรับเงิน.....67
ตารางที่ 4.7	ผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ในด้านความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของงานรับเงินของ ทศท.....68
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO.....69
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO.....70
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.....71
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.....72
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ.....74
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO.....75
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002.....77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ.....80
ตารางที่ 4.16	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....81
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO จำแนกตามอายุ.....82
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. แยกตามกลุ่มอายุ และแบ่ง กลุ่มอายุของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....83
ตารางที่ 4.19	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....84
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับความสำคัญและ ความจำเป็นของระบบ ISO แยกตามกลุ่มอายุ และแบ่งกลุ่มอายุของ พนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....86
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงาน ระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามกลุ่มอายุ และแบ่งกลุ่มอายุของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....87
ตารางที่ 4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับการศึกษา.....88
ตารางที่ 4.23	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับการศึกษา และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....89
ตารางที่ 4.24	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามสถานที่ทำงาน.....91
ตารางที่ 4.25	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามสถานที่ทำงาน และหัวข้อย่อย.....92
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของ ระบบ ISO แยกตามสถานที่ทำงาน และแบ่งกลุ่มสถานที่ทำงานของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....94

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนบุคลากรใน ระบบ ISO.....95
ตารางที่ 4.28	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO และหัวข้อ ย่อย 6 หัวข้อ.....96
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของ ระบบ ISO แยกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO และแบ่งกลุ่มจำนวน บุคลากรในระบบ ISO ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....98
ตารางที่ 4.30	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามตำแหน่งงาน.....100
ตารางที่ 4.31	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามตำแหน่งงาน และหัวข้อย่อย.....101
ตารางที่ 4.32	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับตำแหน่ง(ซี).....104
ตารางที่ 4.33	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. แยกตามกลุ่มระดับตำแหน่ง และแบ่งกลุ่มระดับตำแหน่งของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....104
ตารางที่ 4.34	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับตำแหน่ง และหัวข้อย่อย.....106
ตารางที่ 4.35	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงาน ระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามระดับตำแหน่ง และแบ่งกลุ่มระดับตำแหน่ง ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....108
ตารางที่ 4.36	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับ จากระบบ ISO แยกตามระดับตำแหน่ง และแบ่งกลุ่มระดับตำแหน่งของ พนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....108
ตารางที่ 4.37	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุงานใน ทศท.....109
ตารางที่ 4.38	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุงานใน ทศท. และหัวข้อย่อย.....110

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามอายุงานใน ทศท. และแบ่งกลุ่มอายุงานใน ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....112
ตารางที่ 4.40	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามหน้าที่งานในระบบ ISO.....114
ตารางที่ 4.41	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามหน้าที่งานในระบบ ISO และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....115
ตารางที่ 4.42	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO.....119
ตารางที่ 4.43	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....120
ตารางที่ 4.44	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO.....122
ตารางที่ 4.45	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....123
ตารางที่ 4.46	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวน CAR ที่ได้รับ.....125
ตารางที่ 4.47	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวน CAR ที่ได้รับ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....128
ตารางที่ 4.48	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามจำนวน CAR ที่ได้รับ และแบ่งกลุ่มจำนวน CAR ที่ได้รับ ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....128

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.49	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น...130	130
ตารางที่ 4.50	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่นและหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....131	131
ตารางที่ 4.51	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น...133	133
ตารางที่ 4.52	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นและหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....134	134
ตารางที่ 4.53	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท.....136	136
ตารางที่ 4.54	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....137	137
ตารางที่ 4.55	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....138	138
ตารางที่ 4.56	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....141	141
ตารางที่ 4.57	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....142	142

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.58	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....144
ตารางที่ 4.59	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท.....145
ตารางที่ 4.60	เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ.....146
ตารางที่ 4.61	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....150
ตารางที่ 4.62	ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO แยกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน.....152
ตารางที่ 4.63	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. และผลกระทบที่พนักงานองค์กร ได้รับทั้งด้านบวก และลบ.....155
ตารางที่ 4.64	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้งานรับเงินของ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002.....156
ตารางที่ 4.65	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณา ปรับปรุง ระบบ ISO ของ ทศท.....158
ตารางที่ 4.66	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....159

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	โครงสร้างส่วนงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	7
ภาพที่ 1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
ภาพที่ 2.1	องค์ประกอบของทัศนคติ.....	23
ภาพที่ 2.2	องค์ประกอบในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้อื่น.....	26

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 20 ที่เศรษฐกิจโลกเสริมมากขึ้น การค้าระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การแข่งขันในระดับประเทศก็รุนแรงขึ้น ทำให้ธุรกิจต่างๆ จะมุ่งพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือบริการเพียงอย่างเดียวเช่นในอดีตคงไม่เพียงพอที่จะเป็นเครื่องต่อรอง หรือต่อสู้ในทางธุรกิจต่อไปได้ จึงทำให้เกิดการรวมตัวกันทางการค้าของแต่ละประเทศ หรือกลุ่มประเทศ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ที่ประเทศ หรือกลุ่มของตนจะได้รับ ดังเช่นการรวมตัวกันของ

- กลุ่มตลาดร่วมยุโรป หรือ EC
- สมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ ASEAN
- เขตการค้าเสรีอาเซียน หรือ AFTA
- กลุ่มประเทศภายใต้ข้อตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ หรือ NAFTA
- กลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชียแปซิฟิก หรือ APEC

ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีการกำหนดมาตรฐานสินค้า กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ เพื่อกีดกันทางการค้าของกลุ่มคู่แข่งต่างกลุ่ม

นอกจากนี้ยังมีองค์กรที่มีบทบาทต่อการค้าระหว่างประเทศ เช่น

- องค์การการค้าโลก หรือ WTO
- กลุ่มประเทศภายใต้การตกลงว่าด้วยสิทธิการปกป้องอัตรากำไรสูงสุดการระหว่างประเทศ หรือ GATT
- องค์กรสากลว่าด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization) ซึ่งตั้งอยู่ที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

องค์กรเหล่านี้ได้มีบทบาทในการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขึ้นเป็นมาตรฐาน และทำให้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ต้องการแข่งขันในตลาดโลก ต้องได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานจากองค์การระหว่างประเทศ

สำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพได้นั้น มีกิจกรรมที่ให้เลือกนำไปใช้ เช่น 5 S

(5 ส.), กิจกรรม QCC (Quality Control Circle), ISO 9000, ระบบบริหาร TQC/TQM และ Reengineering ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอันเป็นรากฐานของคุณภาพซึ่งหมายถึงความพึงพอใจของลูกค้า (บรรจง จันทมาศ 2543: 5)

แต่ระบบมาตรฐานคุณภาพที่กำลังเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุผลทางการค้าระหว่างประเทศ และถือเป็นระบบสากลที่นานาประเทศยอมรับ สร้างมั่นใจต่อลูกค้าได้ว่า สินค้ามีคุณภาพตามมาตรฐานโลก คือ ระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งใช้หลักการที่ว่าผลิตภัณฑ์ที่ดีนั้น จะต้องผลิตขึ้นมาจากบริษัท หรือสถานประกอบการที่มีระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การออกแบบ กระบวนการผลิต และกระบวนการจัดจำหน่าย โดยมาตรฐาน ISO 9000 นี้ จะระบุถึงหน้าที่ วิธีปฏิบัติ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ หรือบริการขององค์กรนั้น ๆ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization เป็นองค์กรสากลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนด หรือปรับมาตรฐาน นานาชาติเกือบทุกประเภท (ยกเว้นด้านไฟฟ้าซึ่งเป็นหน้าที่ของ IEC) เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้

(บรรจง จันทมาศ 2543: 15)

ISO 9000 คือมาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหาร หรือการจัดการคุณภาพ และประกันคุณภาพ โดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าหรือบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ (ใช้ได้โดยไม่มีขีดจำกัด) (บรรจง จันทมาศ 2543: 16)

มาตรฐานคุณภาพชุด ISO 9000 มีทั้งหมด 5 ฉบับ คือ 9000 9001 9002 9003 และ 9004 โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือก หรือกรอบการเลือกการจะใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม
2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบ และพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และบริการ
3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ
4. ISO 9003 เป็นมาตรฐานคุณภาพซึ่งกำกับดูแล เรื่องการตรวจ และการทดสอบขั้นสุดท้าย
5. ISO 9004 เป็นแนวทางการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นข้อเสนอแนะการจัดการระบบคุณภาพ

ตลาดการค้าระหว่างประเทศที่สำคัญ ที่ใช้การกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นกุญแจในการเปิดเข้าสู่ตลาดโลก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และกลุ่มสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีการแข่งขันทางการค้าสูง และมีความเคร่งครัดในเรื่องของผลิตภัณฑ์

และบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอและตลอดไป และตลาดที่ใหญ่ที่สุดในโลก ขณะนี้อย่างกลุ่มประชาคมยุโรป หรือ EC ได้ใช้มาตรฐาน ISO 9000 ในการนำเข้าสินค้า อุตสาหกรรมจากต่างประเทศ แสดงให้เห็นได้ว่ากระแสของมาตรฐาน ISO 9000 ที่ทั่วโลกนิยมใช้ มีผลกระทบด้านการตลาดสูง จึงทำให้ระบบมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9000 กลายเป็นสิ่งจำเป็นกับ หน่วยงาน ดังนี้ (วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด 2542: 9)

- เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่ให้องค์กรมีใบรับรอง
- เพื่อเข้าสู่ตลาดต่างประเทศได้
- เพื่อให้ทันกับการแข่งขัน
- ทำตามกฎหมาย
- บรรลุการปรับปรุงภายในองค์กร

สำหรับประเทศไทยการค้าภายในประเทศบทบาทของระบบคุณภาพ ISO 9000 มีการ นำมาใช้อย่างแพร่หลายทั้งหน่วยงานของรัฐบาล และเอกชน จะเห็นได้จากระเบียบสำนักนายก รัฐมนตรีว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้กำหนดให้สิทธิพิเศษแก่องค์กรที่ได้รับการรับรองระบบ คุณภาพตามมาตรฐาน มอก./ISO 9000 สำหรับการประมูล หรือจำหน่ายสินค้า ให้แก่ หน่วยงานราชการ และในรัฐวิสาหกิจบางแห่งก็ดำเนินการเช่นเดียวกัน มีการกำหนดคุณสมบัติขององค์กรผู้จำหน่าย ผลิตภัณฑ์ให้หน่วยงาน จะต้องได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน มอก./ISO 9000 ด้วย

ทั้งนี้การที่บริษัทหรือสถานประกอบการแต่ละแห่งพยายามพัฒนาตนเอง ให้เป็น องค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียง และภาพพจน์ ที่ดีแก่องค์กร สร้างความเชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชนและสังคม ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับ และ เป็นที่ต้องการของตลาดเพิ่มมากขึ้นแล้ว ผลดีที่ผู้บริโภคและสังคมจะได้รับ ได้แก่

(นิภา มานะการ 2541: 139)

1. ทำให้ได้รับความปลอดภัย เมื่อสถานประกอบการได้รับการรับรองคุณภาพย่อมหมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่สร้างขึ้นมีคุณภาพต่อสุขภาพและอนามัย ตลอดจนทรัพย์สินของผู้ใช้ด้วย
2. ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์จะมีจุดมุ่งหมายในการส่งเสริมการผลิต และการใช้ที่ไม่เป็นการทำลาย หรือสร้างปัญหาต่อสภาพแวดล้อม ดังนั้นการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพจึงเท่ากับเป็นการช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมไปด้วย
3. สร้างภาพพจน์ที่ดีแก่สังคมโดยรวม ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพย่อมเป็นที่ภาคภูมิใจของท้องถิ่น ซึ่ง เป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่ท้องถิ่นโดยรวม

ในประเทศไทยหน่วยงานที่ให้การรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 คือ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม และบริษัทเอกชนที่

เป็นตัวแทนการขอการรับรองจากต่างประเทศอีก 10 กว่าบริษัท และจำนวนสถานประกอบการที่ได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งในประเทศไทย และนานาชาติประเทศ ดังข้อมูลที่แสดงต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนบริษัทที่ได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ประเทศ	ISO 9000						
	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
ไทย	9	24	143	182	1,104	1,236	1,527
มาเลเซีย	224	258	690	1,123	1,610	1,707	1,921
ฮ่องกง	161	336	739	1,312	1,637	1,940	2,150
ฟิลิปปินส์	4	13	102	115	629	668	723
สิงคโปร์	523	662	1,180	1,808	2,909	3,000	3,140
อินโดนีเซีย	8	22	125	340	1,273	1,442	1,525

จากตารางแสดงให้เห็นการเพิ่มขึ้นขององค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO ของประเทศต่าง ๆ และสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสำคัญของการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO ต่อบริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (Telephone Organization of Thailand) หรือ ทศท. เป็นองค์กรของรัฐบาล ดำเนินงานในรูปรัฐวิสาหกิจ ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497 ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ก่อตั้งมานาน มีประสบการณ์ด้านการสื่อสารมากที่สุดในประเทศไทย และเป็นองค์กรผู้นำในการบริการสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศในปัจจุบัน ด้วยการมีโครงข่ายโทรคมนาคมครอบคลุมทั่วประเทศ มีฐานลูกค้าทั่วประเทศมากที่สุด

แต่เนื่องจากเศรษฐกิจของประเทศไทย ต้องเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลกที่มีการแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น มีกติกาการค้าสากลที่ทุกประเทศต้องปฏิบัติตาม โดยเฉพาะการที่ประเทศที่เป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ซึ่งเป็นองค์กร ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างกฎ ระเบียบ ทางเศรษฐกิจของโลก และคอยควบคุมให้ประเทศสมาชิกต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะข้อผูกพันการเปิดตลาดเสรีโทรคมนาคมภายในปี 2549 ทำให้รัฐบาลต้องมีนโยบายลดบทบาทของตนเองในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสนับสนุนให้เอกชนเข้ามา มีบทบาทเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการให้บริการโทรคมนาคม ที่ต้องมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติ

(พ.ร.บ.) ฉบับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรที่ดินความเป็นต้น พร้อมทั้งมีการตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. เป็นองค์กรกลางคอยดูแล ควบคุม กำกับการดำเนินกิจกรรมโทรคมนาคมของประเทศ และเตรียมความพร้อมที่จะแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทเพื่อให้มีศักยภาพพร้อมแข่งขันในตลาดเมื่อมีการเปิดเสรีโทรคมนาคมภายในประเทศเกิดขึ้น

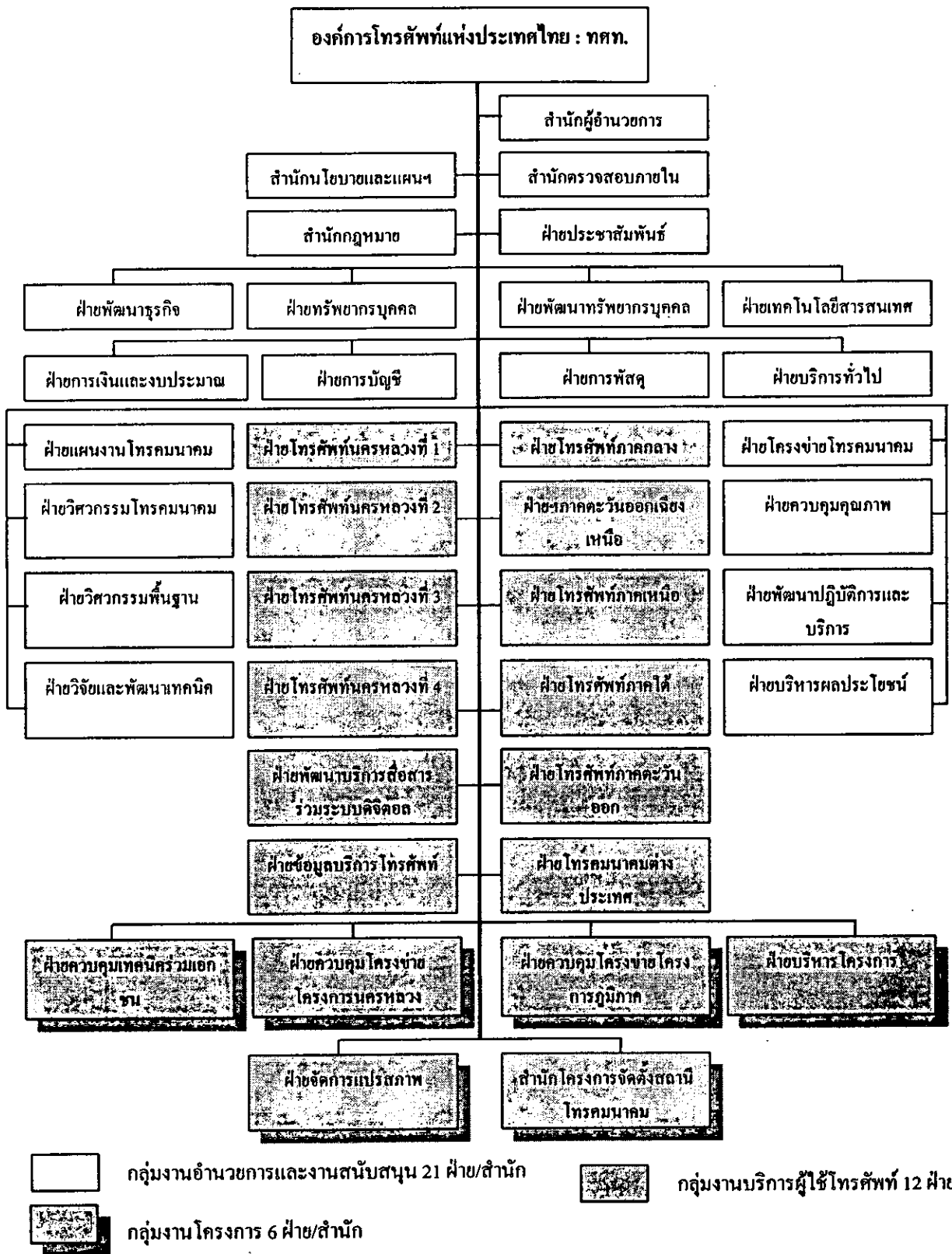
เมื่อตลาดสื่อสารภายในประเทศเปิดกว้าง การแข่งขันของการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมจะทวีความรุนแรง บริษัทที่จะเข้ามาในตลาด ได้แก่ บริษัทเอกชนที่เป็นบริษัทร่วมการงาน หรือรับสัมปทานให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจากรัฐบาลในปัจจุบัน บริษัทที่ทำธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมจากต่างประเทศ ซึ่งบริษัททั้งในและต่างประเทศเหล่านี้ล้วนเป็นบริษัทที่มีความเข้มแข็งทั้งด้านเทคโนโลยี และการเงิน พร้อมทั้งจะลงทุนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เพื่อจะแบ่งส่วนตลาดที่เป็นของ ทศท. ในปัจจุบันไปเป็นของตนเองให้มากที่สุด

ทศท. จึงต้องมีการเตรียมความพร้อม สร้างศักยภาพของตนเองทั้งด้านเทคโนโลยี และคุณภาพบริการขององค์กร ให้มีภาพลักษณ์องค์กรที่ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งให้เป็นที่ยอมรับของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมทั้งใน และต่างประเทศ สามารถโน้มน้าวพันธมิตรทางการค้าให้เข้าร่วมลงทุน เพื่อเข้าสู่ตลาดแข่งขันเสรีที่จะเกิดขึ้นได้ โดย ทศท. ยังคงเป็นผู้นำในการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศต่อไป

จากเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ ทศท. จึงมีนโยบายนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลมาใช้ในองค์กร โดย เลือกใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 หมวด 9002 มาพัฒนาระบบงานในองค์กร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 แต่จากการที่ ทศท. มีโครงสร้างองค์กรที่ประกอบด้วยกลุ่มงาน ดังนี้ (สารสนเทศครบรอบ 42 ปี องค์กร โทรศัพทแห่งประเทศไทย 2539: 42)

1. กลุ่มงานอำนวยการและงานสนับสนุน ซึ่งมี 21 ฝ่าย ได้แก่ กลุ่มงานที่ทำหน้าที่อำนวยการประสานงาน ติดตามและประเมินผล และกลุ่มงานสนับสนุนการดำเนินงานของ ทศท. ประกอบด้วย สำนักผู้อำนวยการ สำนักนโยบายและแผนวิสาหกิจ สำนักตรวจสอบภายใน สำนักกฎหมาย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายการเงินและงบประมาณ ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายการพัสดุ ฝ่ายบริการทั่วไป ฝ่ายแผนงานโทรคมนาคม ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม ฝ่ายวิศวกรรมพื้นฐาน ฝ่ายวิจัยและพัฒนาเทคนิค ฝ่ายโครงข่ายโทรคมนาคม ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายพัฒนาปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริหารผลประโยชน์

2. กลุ่มงานบริหารโครงการ มี 6 ฝ่าย รับผิดชอบดำเนินการโครงการของ ทศท. ประกอบด้วย ฝ่ายควบคุมเทคนิคร่วมเอกชน ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการนครหลวง ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการภูมิภาค ฝ่ายบริหารโครงการ ฝ่ายจัดการแปรสภาพ และสำนักงานโครงการจัดตั้งสถานีโทรคมนาคม
3. กลุ่มงานบริการผู้ใช้โทรศัพท์ มี 12 ฝ่าย รับผิดชอบบริการลูกค้าโดยตรง ประกอบด้วย ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง (4 ฝ่าย) ฝ่ายโทรศัพท์ภาค (5 ฝ่าย) ฝ่ายพัฒนาบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ฝ่ายระบบข้อมูลบริการโทรศัพท์ และฝ่ายโทรคมนาคมต่างประเทศ
ดังแสดงตามภาพที่ 1.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงโครงสร้างส่วนงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

31 กรกฎาคม 2545 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ภายใต้ชื่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TOT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED ถือเป็นมติใหม่ของรัฐวิสาหกิจด้านสื่อสาร โทรคมนาคมของไทยที่กำลังจะก้าวเดินสู่เส้นทางการพัฒนาองค์กรในรูปแบบบริษัทเอกชน หลังจากจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทรัฐบาลยังถือครองหุ้นทั้งหมด 100 เปอร์เซ็นต์ และการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานยังคงรูปแบบเดิมคืองานทั้งหมดแบ่งเป็น 39 ฝ่าย (ดังภาพที่ 1.1)

(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ข่าว สรท. กันยายน 2545: 13)

จากการที่ ทศท. ประกอบด้วยหลายกลุ่มงานในองค์กรข้างต้น ดังนั้นเพื่อให้นโยบายการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทศท. จึงได้แยกดำเนินการเฉพาะกลุ่มงานก่อนแล้วจึงขยายผลออกไปทั้งองค์กร ทั้งนี้ได้คัดเลือกกลุ่มงานบริการผู้ใช้โทรศัพท์มาดำเนินการก่อน เพราะเป็นกลุ่มที่ได้สัมผัสใกล้ชิดกับลูกค้าโดยตรง โดยจัดทำโครงการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาพัฒนาการให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ (งานรับเงิน) เป็นกลุ่มแรก ตั้งแต่ปี 2541 ด้วยวัตถุประสงค์ที่คาดว่าจะได้รับการดำเนินงานตามโครงการคือ

1. ประโยชน์ต่อประชาชน ประกอบด้วย

- ประชาชนมั่นใจในบริการของ ทศท.
- ประชาชนได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
- ประชาชนได้รับการคุ้มครองทั้งด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการให้บริการ

2. ประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วย

- องค์กรมีระบบบริหารงาน การจัดการ และการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน ทำให้มีศักยภาพในการแข่งขันระดับสากล

- องค์กรได้รับการเผยแพร่ชื่อเสียง ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ
- องค์กรได้รับความเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากประชาชน
- องค์กรมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม และทัศนคติการดำเนินงานแบบธุรกิจเอกชน

3. ประโยชน์ต่อพนักงาน ประกอบด้วย

- พนักงานมีความพร้อม และความสามารถ เพื่อรองรับการแข่งขันเสรีโทรคมนาคมในอนาคต
- พนักงานมีการพัฒนาการทำงาน และทำงานเป็นทีม รองรับการแข่งขันเสรี
- พนักงานมีส่วนร่วมการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ
- พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน (แผนงานนำสำนักงานบริการ

โทรศัพท์เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท.)

เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบมาตรฐานคุณภาพสากล ของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ (งานรับเงิน) ทศท. ได้มีที่ปรึกษาภายนอกที่มีประสบการณ์ ทักษะ และเวลา ให้ความช่วยเหลือในการบริหารระบบคุณภาพ และทำการตรวจประเมินความพร้อมในการขอใบรับรอง ISO 9002 คือ มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) สำหรับการขอใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งต้องให้หน่วยงานภายนอก (Certification Body หรือ CB) มาตรวจประเมินเพื่อออกใบรับรองคุณภาพให้ โดย ทศท. ได้ให้สถาบันรับรองคุณภาพ คือ TUV Rheinland Thailand เป็นผู้ตรวจประเมิน เพื่อออกใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 งบประมาณของ ทศท. ในการนำสำนักงานบริการโทรศัพท์ (งานรับเงิน) เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในปีงบประมาณ 2542 วงเงิน 25,276,980.- บาท และปีงบประมาณ 2543 วงเงินงบประมาณ 20,702,240.- บาท (แผนงานนำสำนักงานบริการโทรศัพท์ (งานรับเงิน) เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ปีงบประมาณ 2542 และ 2543)

นอกจากนี้ยังมีระบบงานอื่น ๆ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ที่ ทศท. มีโครงการนำเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ให้ครบทุกระบบงาน ได้แก่ งานพาณิชย์ งานติดตั้งและตรวจแก้โทรศัพท์ งานเร่ร่อนนี้ งานโทรศัพท์สาธารณะ งานธุรการ และงานห้องอุปกรณ์แม่ข่ายเชื่อมโยงกลุ่มสาย (Main Distribution Frame : MDF) (<http://intra.tot.or.th>)

แต่การได้มาซึ่งใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ของหน่วยงานหรือองค์กรหนึ่ง ๆ ไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่าย ๆ เริ่มตั้งแต่นโยบายผู้บริหารองค์กรที่ได้ตัดสินใจ จะนำองค์กรเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและเป็นหัวใจในการให้ได้ใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพก็คือ ต้องมีความเชื่อมั่นจากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินงานตามระบบ นั่นคือผู้บริหารจะต้องมี 3 จ. คือ จริงจัง จริงใจ และต้องจ่าย (บรรจง จันทมาศ 2541: 80) รวมทั้งความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กรที่จะต้องมีการปรับตัวหลายอย่างให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบ ISO 9002 ได้แก่

1. ต้องได้รับการอบรมความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ
2. ต้องปฏิบัติงานตามคู่มือที่ได้จัดทำขึ้น
3. ต้องบันทึกผลการปฏิบัติงาน
4. หากพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม
5. ต้องถูกตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit :IQA)
6. ต้องถูกตรวจติดตามจากผู้ประเมินภายนอก (Certification Body :CB)

ซึ่งการทำตามข้อกำหนดต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงาน ของพนักงาน จากแบบตามใจตัวเอง มาทำงานอย่างมีขั้นตอนตามกระบวนการของ ISO9002ที่เป็นระบบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกเมื่อ

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นย่อมมีปัญหาในทุกระดับชั้นของการทำงาน ตั้งแต่ สถานที่ทำงาน ซึ่งสำนักงานบริการ โทรศัพท์แต่ละแห่งมีขนาดแตกต่างกัน จำนวนบุคลากรไม่เท่ากัน ผู้คนมีทัศนคติแตกต่างกัน การปฏิบัติงานที่มีหลากหลายของความคิด มีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หรือไม่สนใจกับวัฒนธรรมใหม่ที่ได้กำหนดขึ้น ยังยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เกิดขึ้นจากบุคลากรที่ต้องเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพโดยตรง และจะส่งผลให้ระบบงานที่นำมาเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ระบบบริหารงานได้มาตรฐานสากล จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายคุ้มค่างบประมาณที่องค์กรทุ่มเทไปหลายสิบล้านบาทหรือไม่ เพียงใด ทัศนคติของบุคลากรในระบบงานจึงเป็นตัวแปรสำคัญ หากทุกคนมีทัศนคติที่ดี เห็นความสำคัญ ความจำเป็นในการนำระบบฯมาใช้ จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ทุ่มเทลงกาย พลังความคิด เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรได้อย่าง รวดเร็ว และจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มั่นคงตลอดไป

จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของพนักงาน องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่นำมาใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ เพื่อที่จะนำผลจากการวิจัยที่ได้มา เป็นข้อมูลแก่องค์กรในการพัฒนาปรับปรุงส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรมาตรฐานสากล และใช้เป็นข้อมูลในการนำระบบงานอื่น ๆ ของ ทศท. เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากลต่อไป รวมทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของ รัฐบาลและเอกชนอื่น ๆ ที่ต้องการนำระบบ ISO ไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรได้ใช้เป็นข้อมูลอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของพนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

2.3 เพื่อศึกษาผลที่องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับ จากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้

3. ประเด็นปัญหาการวิจัย

3.1 พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีทัศนคติ ในด้านความรู้สึกรู้สึก ความคิดเห็น อย่างไรต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

3.2 ปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

3.3 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะได้รับผล จากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรอย่างไร

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาทัศนคติของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) จำแนกออกได้ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา

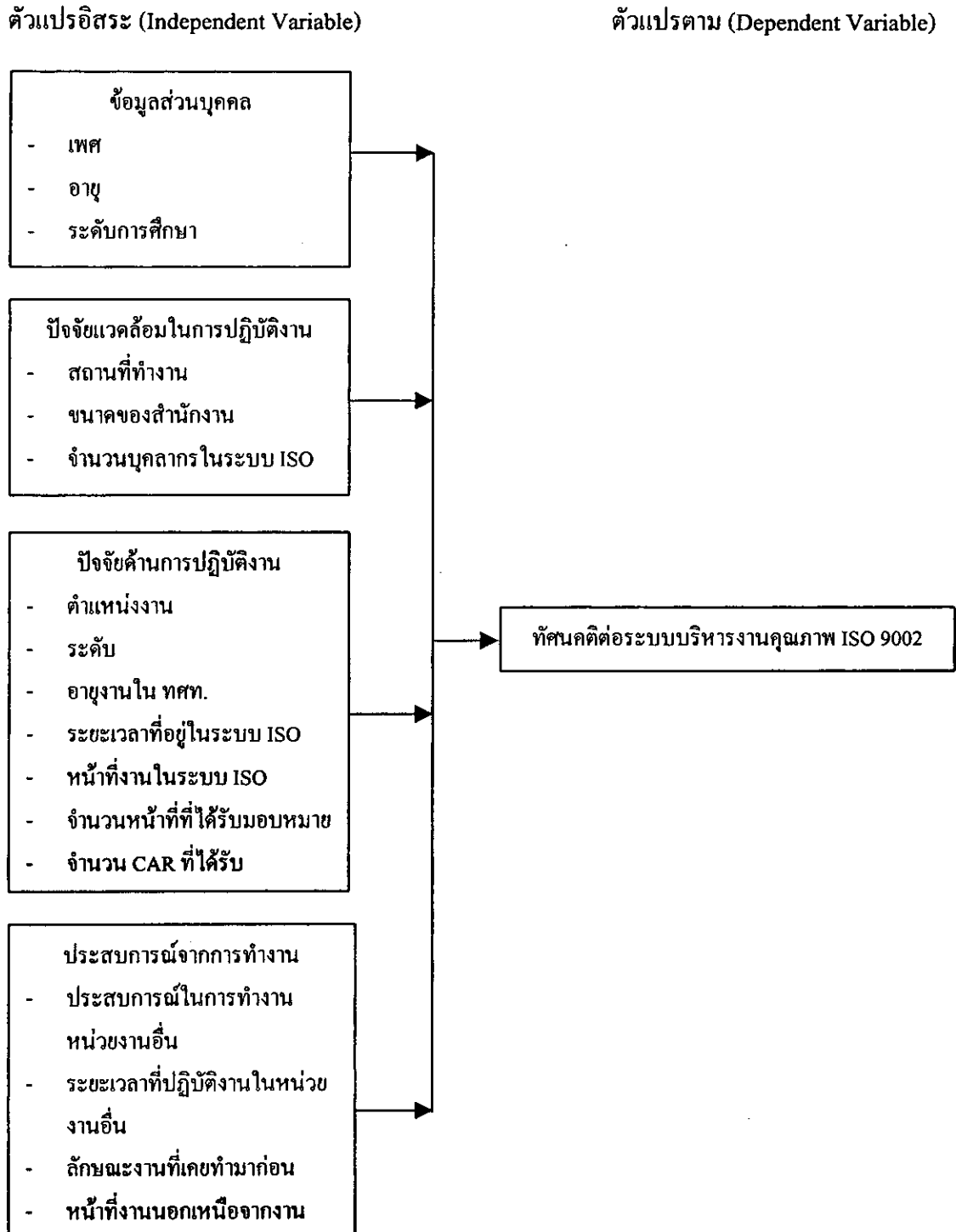
4.1.2 ปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สถานที่ทำงาน ขนาดของสำนักงาน จำนวนบุคลากรในระบบ ISO

4.1.3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน ระดับ อายุงานในทศท. ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO หน้าที่งานในระบบ ISO จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน CAR ที่ได้รับ

4.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานอื่น ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ลักษณะงานที่เคยทำมาก่อน หน้าที่งานนอกเหนือจากงานประจำ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

จากตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามได้กรอบแนวคิดการวิจัยตามภาพที่ 1.2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

5. สมมุติฐานการวิจัย

5.1 พนักงานองค์กรโทรศัทพ์แห่งประเทศไทย ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

5.2 พนักงานองค์กรโทรศัทพ์แห่งประเทศไทย ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ขนาดของสำนักงาน จำนวนบุคลากรในระบบ ISO ตำแหน่งงาน ระดับ อายุงานใน ทศท. ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO หน้าที่งานในระบบ ISO จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน CAR ที่ได้รับ และมีประสบการณ์จากการทำงาน ที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

5.3 การใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. ทำให้การปฏิบัติงานของงานรับเงินมีประสิทธิภาพ คุณภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของงานรับเงินมากขึ้น โดยการร้องเรียนของลูกค้าลดลง

6. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเวลาไม่สามารถเก็บข้อมูล จากพนักงานขององค์กรโทรศัทพ์แห่งประเทศไทย ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ได้ทั้งหมด ผู้วิจัยจึงใช้พนักงานในฝ่ายโทรศัทพ์ภาคใต้ เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีพื้นฐานข้อมูลโดยรวมไม่แตกต่างจากพนักงานในฝ่ายโทรศัทพ์อื่น ๆ เนื่องจากตำแหน่งงาน และหน้าที่งาน ทศท. จะคัดเลือกพนักงานมาจากคุณสมบัติเดียวกัน ขอบเขตการวิจัยประกอบด้วย

6.1 ประชากร เป็นผู้บริหาร และพนักงานขององค์กรโทรศัทพ์แห่งประเทศไทยในฝ่ายโทรศัทพ์ภาคใต้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานในจังหวัด ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต สงขลา สตูล พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (ข้อมูล ณ 1 กันยายน 2544)

จังหวัดสงขลา	จำนวน	10	สำนักงานบริการ โทรศัทพ์ และ 1 สำนักงานย่อย(งานรับเงิน)
	ประชากร	80	คน
จังหวัดสตูล	จำนวน	2	สำนักงานบริการ โทรศัทพ์
	ประชากร	16	คน
จังหวัดพัทลุง	จำนวน	3	สำนักงานบริการ โทรศัทพ์

	ประชากร	22	คน
จังหวัดปัตตานี	จำนวน	3	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	24	คน
จังหวัดยะลา	จำนวน	2	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	22	คน
จังหวัดนราธิวาส	จำนวน	6	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	30	คน
จังหวัดนครศรีธรรมราช	จำนวน	10	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	63	คน
จังหวัดตรัง	จำนวน	5	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	30	คน
จังหวัดภูเก็ต	จำนวน	4	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	31	คน
จังหวัดชุมพร	จำนวน	5	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	33	คน
จังหวัดระนอง	จำนวน	2	สำนักงานบริการโทรศัพท์
	ประชากร	16	คน
รวมประชากรทั้งหมด		367	คน

(จังหวัดกระบี่ พังงา และสุราษฎร์ธานี ยังไม่ได้เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002)

6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการให้ผู้บริหารและพนักงานตอบแบบสอบถาม ซึ่งช่วงเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

6.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 15 มีนาคม 2545

6.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 8 เมษายน - 15 พฤษภาคม 2545

7. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

7.1 **ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึก ความเห็น ของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

7.2 **พนักงาน ทศท.** หมายถึง พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยผู้ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นพนักงานประจำ โดยคำสั่งขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

7.3 **สำนักงานบริการโทรศัพท์** หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการขอดัดตั้ง โอน ย้าย โทรศัพท์ และรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

7.4 **งานรับเงิน** หมายถึง กระบวนการให้บริการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแก่ลูกค้า

7.5 **ระบบบริหารงานคุณภาพ** หมายถึง โครงสร้างของการจัดการภายในองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน และทรัพยากรอื่น ๆ สำหรับการบริหารให้เกิดคุณภาพครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

7.6 **ISO 9002 Version 1994** หมายถึง มาตรฐานสากลฉบับหนึ่งใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพ และประกันคุณภาพ โดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กร เป็นแบบประกันคุณภาพในการตรวจการติดตั้ง และบริการ

7.7 **ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้** หมายถึง เขตการบริหารงานขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา สตูล พัทลุง นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ชุมพร และระนอง

7.8 **CAR (Corrective & Preventive Action Request)** หมายถึง แบบร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทราบทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดในการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ หรือทำความเข้าใจ ให้ความรู้แก่พนักงานในส่วนที่ยังเป็นปัญหา อุปสรรคต่อความสำเร็จของระบบ ISO 9002 ของ ทศท.

8.2 ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

8.3 ทราบผลที่ ทศท. ได้รับจากการใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงนโยบายคุณภาพ และเป้าหมายในการดำเนินงาน ของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ให้เหมาะสมต่อไป

8.4 เป็นข้อมูลในการพิจารณาระบบงานอื่น ๆ ของ ทศท. เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 หรือระบบคุณภาพมาตรฐานอื่น ๆ ต่อไป รวมทั้งองค์กรอื่น ๆ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจนำระบบ ISO ไปพัฒนาองค์กร

8.5 ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมา เป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ส่วนที่ 2 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2524 ให้ความหมายว่า หมายถึง “แนว ความเห็น”

ชาย เสวีกุล (2517: 71-72 อ้างถึงในวรมันต์ ขวัญชื่น 2541: 17-18) กล่าวว่า ทัศนคติ คือความคิดที่ยอมรับ หรือไม่ยอมรับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ แต่หากเกิดขึ้นและฝังอยู่ในจิตใจคนเราหลังจากที่ได้ถูกสั่งสอน ให้ชอบ หรือเกลียด ชอบรับหรือไม่ยอมรับในสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาเป็นเวลานานพอสมควร หรือโดยที่บุคคลผู้นั้นได้รับประสบการณ์ ด้วยตนเอง แต่ประสบการณ์ที่ได้รับนี้จะต้องเป็นประสบการณ์ที่ประทับใจอย่างรุนแรง หรือเป็น ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับทัศนคตินี้ ดังได้กล่าวแล้วว่า ทัศนคติ เกิดจากการเรียนรู้ให้รู้จักชอบหรือเกลียดสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉะนั้น เมื่อบุคคลได้ประสบกับสิ่งที่เขาชอบ เขาก็ย่อมแสดงปฏิกิริยาอย่างหนึ่งแต่ถ้าประสบกับสิ่งที่เขาไม่ชอบปฏิกิริยาในด้านที่ไม่ดีก็จะเกิดขึ้น ทัศนคติของคนแต่ละคนจะคล้ายกัน หรือแตกต่างกันมากน้อยเท่าใด ย่อมสุดแล้วแต่การที่เขาได้ เรียนรู้ และมีประสบการณ์มาอย่างไร

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2518: 4) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมใน การกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ซึ่งเห็นได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก ว่าชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 5) ให้ความหมายว่า ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ทำให้เกิดปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

ณรงค์ สินสวัสดิ์ (2527: 26) ให้ความหมายว่า ทักษะ คือการที่บุคคลคิดถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง หรือการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดในทำนองว่าดีหรือไม่ สมควรหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่ ทักษะเป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกที่บุคคลทุกคนมี แต่ในระดับที่แตกต่างกัน ทักษะดีจะผลักดันให้บุคคลตอบสนองต่อวัตถุ หรือสถานการณ์ต่างๆ ไปในทางที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2528: 82) ให้ความหมายว่า ทักษะ หมายถึง ความรู้ สึกทางด้านบวก หรือลบ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคม ทำให้บุคคลพร้อมที่จะได้ ตอบออกมาเป็นพฤติกรรม

เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล (2537: 8) ให้ความหมายว่า ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ความที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

สุพิน เกษาคุปต์ (2539: 46) ให้ความหมายว่า ทักษะ คือ ทำที่หรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึก หรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

เชกกันต์ (Second, 1964: 115 อ้างถึงใน วิทเขต วรดิกล 2541: 20-21) กล่าวว่า การกระทำของบุคคลมีความสัมพันธ์กับทักษะของเขา คือบุคคลมีทักษะต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไรก็จะมีแนวโน้มในการกระทำไปในทำนองนั้น และทักษะต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลแต่ละส่วน จะมีความสอดคล้องต้องกัน ซึ่งทำให้การแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในแต่ละอย่างมีความ สอดคล้องกันด้วย

นอร์แมน แอลมัน (Norman L.Mun, 1971:77 อ้างถึงใน อัมพา อัมภรณ์ทิพย์ 2542: 24) กล่าวว่า ทักษะ คือความรู้สึกละเอียดและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดง ปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

Fishbein (1975: 15) ให้ความหมายของทักษะ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่มีขึ้น ก่อนที่จะมีพฤติกรรม ได้ตอบที่รู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Robbins (1993: 177) ให้ความหมายของทักษะ หมายถึง สภาวะของการประเมิน หรือตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับ วัตถุ ผู้คน หรือเหตุการณ์

Luthans (1995: 121) ให้ความหมายของทักษะ หมายถึง ความโน้มเอียงอย่างถาวร ที่จะรู้สึกหรือปฏิบัติในทางใดทางหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Greenberg และ Baron (1995: 164) ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง การรวมตัวอย่างแนบแน่นของส่วนประกอบ 3 ประการที่มีความสัมพันธ์กันคือ ความรู้สึก ความเชื่อ และความโน้มเอียงของพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Carter V. Good (1973: 101) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกทางใดทางหนึ่ง คือสนับสนุนหรือต่อต้านสภาพการณ์ บุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Allport (1935: 798-884) ให้ความหมายว่า หมายถึง สภาวะความพร้อมทางด้านจิตใจ และประสาทอันเกิดจากประสบการณ์ ซึ่งจะเป็นที่กำหนดทิศทาง หรือมีอิทธิพลในการตอบสนองต่อสิ่งของ บุคคล หรือแม้กระทั่งสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบของ ความรัก หรือเกลียด ดี หรือไม่ดี

Thurstone (1929: 39) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ระดับความมากหรือน้อยของความรู้สึกในด้านบวกหรือในด้านลบ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ บุคคล บทความ องค์กร ความคิด และอื่น ๆ ในทิศทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

Ferguson (1952: 81) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ว่า อะไรถูก อะไรผิด ชอบหรือไม่ชอบ และยอมรับ หรือปฏิเสธ ภายใต้โครงสร้างประกอบความคิดความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมตามลำดับ

Rosenberg (1956: 637) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การตอบสนองด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสรรพสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความคิด และความเข้าใจของบุคคลนั้น ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Hahn (1962: 161) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง แรงจูงใจที่บุคคลจะกระทำตามความที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากความเชื่อบางอย่าง

Katz (1967: 339) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงของแต่ละบุคคล ในการประเมินค่าต่อวัตถุสัญลักษณ์ หรือลักษณะบางอย่างตามโลกทัศน์ของตนเองในอาการของความพอใจ หรือไม่พอใจ

Kendler (1974: 671) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมของแต่ละบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคม ครอบครัวยุ หรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะสนับสนุน หรือต่อต้านประสบการณ์ บุคคล สถาบัน หรือแนวความคิดบางอย่าง

Rokeach (1970: 112) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้

จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบ หรือ ไม่ชอบ

Shaw&I.M.Wright (1976: 3) ให้ความหมายว่า ทักษคติ หมายถึง ลักษณะความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ตลอดจนประสบการณ์ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางใด ทิศทางหนึ่งในการตอบสนองสิ่งเร้าหรือจินตนาการต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง

การเกิดทัศนคติ

ถวิล ธาราโรจน์ (2532: 50) กล่าวว่า ทักษคติเกิดจากปัจจัย 4 ประการ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นมาด้วยตัวของเขาเอง และการไปพบนั้นทำให้เกิดความฝงใจกลายเป็นทัศนคติในทางที่ดีต่อเขา ในทางตรงข้ามถ้าเราได้รับการลงโทษหรือได้รับการคับข้องใจ เราก็จะไม่ชอบเขา และอาจมีทัศนคติไปในทางไม่ดีต่อเขาได้
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยปกติในชีวิตประจำวันของคนเรา จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคมอยู่แล้ว จากการศึกษาที่เกี่ยวข้งติดต่อกันทำให้เรารับทัศนคติหลาย ๆ อย่างเข้าไว้ โดยไม่ได้ตั้งใจ ทั้งนี้ เพราะการเกี่ยวข้งนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่มีแบบแผน โดยมากจะเป็นกลุ่มครอบครัว วงศ์เครือญาติ หรือผู้ที่สนิทสนมกัน ตัวอย่างเช่น เรามักได้ยินพ่อแม่หรือผู้ปกครองพูดกับลูกเสมอว่า อย่าไปรังแกสัตว์หรือทำร้ายสัตว์มันบาป เมื่อถูกอบรมสั่งสอนบ่อย ๆ ความรู้สึกอันนี้ก็จะกลายเป็นทัศนคติได้
3. รูปแบบ (Models) มีบ่อยครั้งที่ทัศนคติพัฒนาขึ้นมาจากการเลียนรูปแบบ กล่าวคือเป็นการมองบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไรแล้วเราก็จำเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับว่า ผู้เป็นรูปแบบนั้นเป็นบุคคลที่เขายอมรับและนับถือเพียงใด ตัวอย่างเช่น ในครอบครัวหนึ่งพ่อชอบเล่นกับสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข แมว เสมอ ๆ และไม่ว่าพ่อจะจับสัตว์เลี้ยง โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม หลังจากนั้นจะต้องไปล้างมือเสมอจากการสังเกตเห็นประจำของลูกอาจทำให้ลูกแปลความหมายได้ว่าจับสัตว์เลี้ยงจะติดมือ หรือสัตว์เลี้ยงนอนกับพื้นอาจมีเชื้อโรคสกปรก ฉะนั้นเมื่อเด็กเห็นบ่อย ๆ เข้า ประกอบกับพ่อแม่เป็นผู้ที่เขาเคารพรัก เมื่อนานเข้าลักษณะดังกล่าวก็จะกลายเป็นทัศนคติของเด็ก ทั้งนี้เพราะมีพ่อเป็นผู้ให้เลียนรูปแบบ
4. องค์ประกอบของสถาบัน ได้แก่ โรงเรียน วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม องค์การต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้มีส่วนในโครงการสร้างทัศนคติให้แก่บุคคล ได้อย่างมากมาย เช่น

โรงเรียน เป็นสถาบันที่ให้ความรู้ และอบรมสั่งสอนให้เด็กได้ประพฤติปฏิบัติ และเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีประสิทธิภาพในวันข้างหน้า ดังนั้น บุคคลทั่วไปจึงมองว่าโรงเรียนเป็นสิ่งดี เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมียู่ในสังคม เพื่อช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลในสังคม

Allport (1935: 810-824) กล่าวว่า ทักษะคิดเกิดจาก

1. การเรียนรู้วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมต่าง ๆ ของสังคม แล้วนำเอาสิ่งที่เรียนรู้เหล่านั้นมาเป็นรากฐานของทักษะคิด
2. การแบ่งแยกความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ของตนเอง เช่น เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูมาดีมักมองโลกในแง่ดี
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม แต่เพิ่มความรุนแรงขึ้นในด้านดีหรือไม่ดี
4. การเลียนแบบ จนในที่สุดก็ยอมรับเอาทักษะคิดของผู้ที่ถูกเลียนแบบนั้น ไปเป็นทักษะคิดของตนเอง

Foster (1952: 140 อ้างถึงใน วรณี เกื้อชาติ 2543 : 11) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการเกิดทักษะคิดว่า ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ทักษะคิดจึงเกิดในตัวบุคคลจากการได้พบได้เห็น ได้คุ้นเคย ได้กระทำ ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง และการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งไม่ได้พบได้เห็นด้วยตนเอง ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม และเนื่องจากทักษะคิดเป็นเรื่องที่เกิดจากการรับทราบ ดังนั้น บุคคลจะไม่สามารถมีทักษะคิดต่อสิ่งที่เขาไม่เคยได้มีประสบการณ์ได้เลย การที่บุคคลหนึ่งจะมีทักษะคิดที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรืออาจมีความรู้ว่สิ่งนั้นถูกหรือผิดย่อมขึ้นอยู่กับ วัฒนธรรม ค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นใช้ชีวิตอยู่

ลักษณะของทักษะคิด

อรุณ รัชธรรม (2538: 324) กล่าวว่าหลักที่ยอมรับกันว่าในวงวิชาการนั้น ทักษะคิดมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทักษะคิดเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบ (Predisposition to respond) ต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทักษะคิดจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Presistent over time) แต่มิได้หมายความว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทักษะคิดเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกลึกซึ้ง ไม่ว่าจะในรูปแบบของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทักษะนี้มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมิน และเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

องค์ประกอบของทัศนคติ

สุพิน เกชาคุปต์ (2539: 46–47) กล่าวว่าสิ่งที่เป็นทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นอารมณ์ ส่วนที่เป็นความเชื่อ และส่วนที่เป็นพฤติกรรม ดังรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective or Emotional Component) ได้แก่ความรู้สึกชอบ – ไม่ชอบ พอใจ – ไม่พอใจ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ องค์ประกอบนี้เกิดจากรู้แบบวิธีมีเงื่อนไข (Conditional Learning) ของคนเราในอดีต ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกในด้านบวกต่อสิ่งที่ได้รับรู้ เช่น บุคคลจะมีความรู้สึกที่ดีต่อความรัก ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ของการแสดงความรักของพ่อแม่ต่อเด็ก เป็นการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความพอใจเมื่อเจริญเติบโตขึ้น ก็มีทัศนคติที่ดีต่อการแสดงออกของความรัก ในทำนองเดียวกันบางสิ่งบางอย่างก็ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจหรือเกลียดชังได้ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น และส่งผลในทางลบให้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลพบสิ่งนั้นในเวลาต่อมาจะไม่ชอบหรือมีความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความคิดความเชื่อ (Cognitive or Belief Component) ทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกมา จะทำให้ผู้อื่นได้รับทราบว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อ (Belief) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางใด ความเชื่อนี้มีผลต่อการแสดงออกของบุคคล เช่น ความเชื่อในอุดมการณ์ประชาธิปไตย บุคคลที่มีความเชื่อถือความดีของอุดมการณ์นี้จะแสดงความเห็นต่าง ๆ ในทางสนับสนุนหลักการเรื่องความเสมอภาค และเสรีภาพ และมีความต้องการในระบอบนี้ อีกตัวอย่างหนึ่งเช่น ในกรณีที่บุคคลบางคนคิดว่าผู้ใช้แรงงานเป็นกลุ่มคนที่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายทุนผู้ที่มีความคิดเช่นนี้ จะสนับสนุนให้มีการรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งสหภาพกรรมกร เพื่อเป็นพลังต่อรองกับนายทุน ส่วนผู้ที่ไม่ต้องการให้จัดตั้งสหภาพ ก็มักจะมีทัศนคติว่าสหภาพกรรมกรจะก่อให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้ประกอบการ องค์ประกอบด้านความคิด ความเชื่อนี้เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะจากสังคมแวดล้อมนั้น

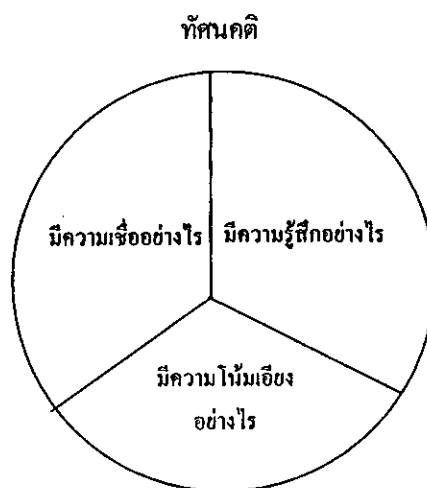
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เมื่อทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของระบบความคิดความเชื่อของบุคคล ทัศนคติจึงเป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในทางเดียวกับทัศนคติของตน ดังนั้น พฤติกรรมจึงเป็นสิ่งสะท้อนของทัศนคติ

อย่างไรก็ตามแม้ว่าทัศนคติกับพฤติกรรมจะมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน แต่มีงานวิจัยอยู่หลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมที่แสดงออกไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นเสมอไป ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของคนเรานั้นมิได้ถูกกำหนดโดยทัศนคติ

เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งเป็นตัวแปรของพฤติกรรมอยู่ด้วย เช่น สถานภาพ สถานการณ์ และเหตุการณ์แวดล้อมที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ตัวอย่างเช่น บุคคลมีทัศนคติที่ดีเห็นอกเห็นใจสภาพ ธรรมชาติแต่เมื่อต้องแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่ต่อการนัดหยุดงานของกรรมกร ณ สถานการณ์หนึ่งบุคคลนั้นจะต้องประเมิน ว่าคนนั้นเป็นตัวแทนของฝ่ายใด ถ้าบุคคลนั้นเป็น ตัวแทนของฝ่ายบริหารในบริษัทของตนก็ต้องคัดค้านการนัดหยุดงานครั้งนี้ แต่ถ้าเขาสามารถ ออกเสียงในฐานะประชาชนคนหนึ่งเขาก็อาจจะออกเสียงสนับสนุนก็ได้ เป็นต้น

Greenberg และ Baron (1995: 164) กล่าวว่า ทัศนคติ ประกอบด้วยองค์ประกอบ พื้นฐาน 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางการประเมินว่ารู้สึกอย่างไร (Evaluative Component) ต่อบุคคลสิ่งของ หรือเหตุการณ์
2. องค์ประกอบทางด้านการเชื่อ (Cognitive Component) ว่ามีความเชื่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร
3. องค์ประกอบทางด้านการพฤติกรรม (Behavioral Component) ว่ามีใจโน้มเอียง (Predispose) ที่ จะปฏิบัติหรือแสดงออกอย่างไร ซึ่งการมีใจโน้มเอียงทางใดนั้นไม่ได้หมายความว่าบุคคล จะต้องปฏิบัติหรือแสดงออกอย่างนั้น บุคคลอาจจะประพฤติปฏิบัติหรือแสดงออกโดยไม่สอดคล้อง กับการมีใจโน้มเอียงได้



ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : Greenberg, J. and R.A. Barron. *Behavioral in Organization*. New Jersey:Prentice-Hall, 1995.

หน้าที่ของทัศนคติ

Katz (อ้างถึงใน Luthans, 1995: 122–123) ได้แบ่งหน้าที่ของทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment Function) โดยทั่วไปทัศนคติจะช่วยให้บุคคลปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของเขา เช่น เมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างดีจากหัวหน้า เขาก็มักจะมีทัศนคติในทางบวกต่อหัวหน้าและองค์กร เป็นต้น
2. หน้าที่ในการป้องกันตนเอง (Ego – Defensive Function) นอกเหนือจากการช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว ในโอกาสต่าง ๆ ทัศนคติสามารถถูกปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการกระทำของตน เพื่อเหตุผลในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ตนเอง บางครั้งเมื่อบุคคลกระทำบางอย่างที่ขัดกับความรู้สึกที่ดีของตนเอง บุคคลอาจจะไม่สบายใจ หรือเกิดความเครียดหรือความคับข้องใจ บุคคลจึงต้องพยายามสร้างทัศนคติขึ้นมาใหม่ด้วยการหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำนั้น ซึ่งอาจทำให้โดยการ โยนความผิดไปให้ผู้อื่นหรือโทษสิ่งแวดล้อม เช่น การที่หัวหน้าลงโทษลูกน้องที่ตนไม่ชอบ โดยไม่มีเหตุอันควร หัวหน้าก็จะพยายามสร้างเหตุผลว่า เขาเป็นคนไม่ดีต่าง ๆ นานา เป็นต้น
3. หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value-Expression Function) ทัศนคติที่บุคคลหนึ่ง ๆ มีอยู่ จะแสดงให้ผู้อื่นรู้ว่าบุคคลนั้น ๆ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร ส่วนใหญ่แล้วทัศนคติจะสะท้อนให้เห็นค่านิยมหลัก ๆ ของบุคคลได้เป็นอย่างดี แม้ว่าทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งรอบตัวจะมีมากมาย และแตกต่างกันก็ตาม บุคคลที่อยู่ในกลุ่มหรือสังคมเดียวกันจะมีค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน
4. หน้าที่ในด้านความรู้ (Knowledge Function) ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลแต่ละคนที่แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ นั้นมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ มากน้อยแค่ไหนเมื่อบุคคลได้สัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกฝังลึกเกี่ยวกับเรื่องใดก็ตาม บุคคลจะจดจำข้อมูลของสิ่งนั้นมากกว่าสิ่งที่บุคคลสัมผัสแล้วรู้สึกเฉย ๆ นอกจากทัศนคติมีส่วนช่วยในการเก็บข้อมูล สังเกตปรากฏการณ์และนำมาอ้างอิง หรือคาดการณ์ต่าง ๆ ในระบบความคิด บุคคลมักจะเลือกเก็บข้อมูลที่มีลักษณะสอดคล้องกับความเชื่อและความรู้สึกของตน ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นสิ่งที่ช่วยในการจดจำปรากฏการณ์ต่าง ๆ เพื่อสะสมความรู้

ประเภทของทัศนคติ

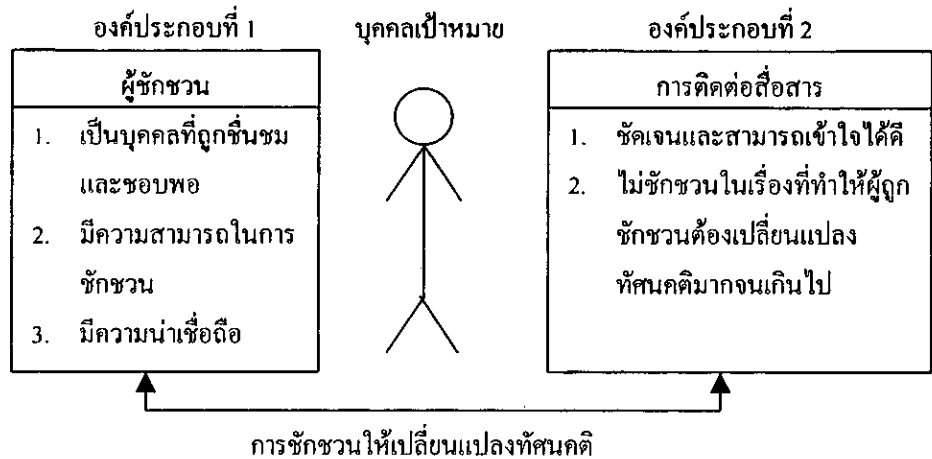
Robbins (1993: 177-178) ทัศนคติที่เกิดขึ้นกับคนเรามีอยู่หลายด้าน แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานมีอยู่ 3 ประเภทดังนี้

1. ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึงทัศนคติต่างๆ ไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีทัศนคติทางบวกต่องานที่ทำ ในขณะที่บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ มักจะมีทัศนคติด้านลบต่องานที่ทำเสมอ
2. ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึงระดับความรับผิดชอบที่บุคคลได้รับว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน พนักงานที่มีระดับการมีส่วนร่วมในงานสูง จะมีความระมัดระวังในส่วนที่ตนรับผิดชอบสูง และบุคคลเหล่านี้จะมีเปอร์เซ็นต์หนึ่งงาน หรือลาออกจากงานต่ำ
3. ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความต้องการรักษา สนับสนุน และปกป้ององค์กร ความผูกพันลักษณะนี้บุคคลจะมีความรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าขององค์กร และจะไม่ทอดทิ้งงาน หรือลาออกจากงาน

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลอื่นนั้นมีลักษณะเป็นกระบวนการ ซึ่งเรียกว่า กระบวนการชักชวน ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 2 ประการ (Greenberg และ Baron, 1995: 166-167) คือ

1. ผู้ชักชวน (Communicator) ซึ่งผู้ชักชวนที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ
 - เป็นบุคคลที่ถูกชักชวนชอบ
 - เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการพูดชักชวนบุคคลอื่น เช่น พูดได้น่าฟัง, พูดเก่ง
 - เป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการชักชวนที่ดีนั้นจะต้องมีลักษณะดังนี้ คือ
 - ชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ดี (Clear and Intelligible)
 - เรื่องที่ชักชวนต้องไม่ทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติที่มากเกินไป (Attitude Discrepancy)



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้อื่น

ที่มา : Greenberg, J. and R.A. Barron. *Behavioral in Organization*. New Jersey:Prentice-Hall, 1995.

เจตศักดิ์ บุญสุยา (2543: 50) เนื่องจากทัศนคติของบุคคลมาจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ ดังนั้นเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป ประสบการณ์ใหม่ ๆ ก็จะเกิดขึ้น และถ้าประสบการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่นั้นมีความสอดคล้องกับความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมโดยรวมของบุคคลนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็จะเกิดขึ้นตามทิศทางของประสบการณ์ใหม่ ๆ นั้น ซึ่งสามารถแบ่งแยกออกได้เป็น 2 ทางดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านระดับ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านปริมาณ ซึ่งอาจจะมีระดับเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้แต่อยู่ในกรอบทิศทางเดิม เช่น มีระดับการยอมรับสูงขึ้น หรือมีระดับการต่อต้านในสิ่งที่ไม่ชอบน้อยลง เป็นต้น
2. การเปลี่ยนแปลงด้านรูปร่าง หมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีทิศทางตรงกันข้าม จากระดับบวกเป็นลบ หรือจากระดับลบเป็นบวก ซึ่งตามทฤษฎีมีโอกาasเป็นไปได้น้อยมาก เช่นเปลี่ยนจากชอบเป็นไม่ชอบ หรือจากเกลียดเป็นลุ่มหลง เป็นต้น

การวัดทัศนคติ

M.J.Rosenberg and Carl I. Hovland (1960: 1 อ้างถึงใน วรณี เกื้อชาติ 2543: 9)

ทัศนคติเป็นระดับความรู้สึกทางจิตวิทยาที่เรามีต่อสิ่งต่าง ๆ จะเห็นได้จากปฏิกิริยา ได้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ ระดับความรู้สึกดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความชอบ (Affective) เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่เกิดขึ้น โดยไม่สามารถจะบอก

เหตุผลได้ ถึงแม้จะมีข้อมูลบางประการก็ไม่สนใจที่จะนำมาประกอบการพิจารณา ซึ่งอาจเกิดจากอคติบางประการก็ได้

2. ระดับที่ได้มีการพิจารณาแล้ว (Cognitive) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้ ปัญหา ประสบการณ์ ฯลฯ มาประกอบการพิจารณาและสามารถให้เหตุผลได้ว่าทำไมจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น
3. ระดับปฏิบัติ (Action) เป็นระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบถึงขั้นที่แสดงออก หรือมีการกระทำตอบโต้

Thurstone (1946 : 39) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ทั้งภาษาพูดและพฤติกรรมที่แสดงออกนั้น เป็นเพียงเครื่องชี้ทัศนคติเท่านั้น ซึ่งต้องมีความคลาดเคลื่อนบ้าง เขาจึงใช้การวัดทัศนคติจากคำตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความในแบบวัดทัศนคติ แต่ต้องไม่สรุปเอง ซึ่งข้อความในแบบวัดทัศนคติไม่ว่าแบบใดต้องไม่เป็นข้อความเกี่ยวกับความรู้ หรือความจริงเพราะคำตอบของผู้ตอบต่อข้อความที่เป็นจริง จะไม่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้ตอบต่อสิ่งนั้น ๆ

Numally (1978: 103) ได้ให้ความเห็นว่าการวัดทัศนคติด้วยวิธีที่ตรงที่สุดก็คือการถามบุคคลที่เราต้องการจะวัดว่ามีปฏิกิริยาอย่างไร เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่าง ๆ ในแบบวัดที่จัดเรียงไว้

การสำรวจทัศนคติ (Attitude Surveys)

Robbins (1993 : 183) การสำรวจทัศนคติในองค์กร หมายถึง การค้นหาความจริงจากพนักงานผ่านแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับงาน เพื่อร่วมงาน หัวหน้างาน และ/หรือเกี่ยวกับองค์กร โดยทั่วไปแล้ว การสำรวจทัศนคติมักจะใช้แบบสอบถามเฉพาะซึ่งได้รับการออกแบบให้ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะแนบที่ได้จากการสำรวจสามารถใช้เป็นคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มงาน แผนก กอง หรือแม้แต่องค์กรโดยรวมการสำรวจทัศนคติสามารถใช้เป็นข้อมูลในการเตือนผู้บริหารขององค์กรเกี่ยวกับปัญหาทางด้านศักยภาพ และความตั้งใจของพนักงาน เพื่อฝ่ายบริหารจะได้ดำเนินการป้องกันผลที่จะกระทบกระเทือนต่อองค์กร

ตัวอย่างการสำรวจทัศนคติ

Robbins (1993: 183) ได้เสนอตัวอย่างของการสำรวจทัศนคติขององค์กรไว้ ดังนี้ คือ

กรุณาคอบคำถามและให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นต่อไปนี้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 = เห็นด้วย

3 = ไม่แน่ใจ

2 = ไม่เห็นด้วย

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

<u>ข้อความ</u>	<u>คะแนน</u>
1. บริษัทนี้เป็นสถานที่ที่ดีมากสำหรับที่จะทำงาน	_____
2. ท่านสามารถได้รับความก้าวหน้าในบริษัทนี้ได้หากท่านมีความพยายาม	_____
3. ค่าตอบแทนของบริษัทนี้ดีกว่าบริษัทอื่น	_____
4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานในบริษัทนี้เป็นไปด้วยความยุติธรรม	_____
5. ท่านมีความเข้าใจผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ ของบริษัท	_____
6. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมดของท่าน	_____
7. งานของท่านเป็นงานที่ทำทายนแต่ก็ไม่เป็นภาระหนักสำหรับท่าน	_____
8. ท่านมีความเชื่อใจและมั่นใจในผู้บังคับบัญชาของท่าน	_____
9. ท่านรู้สึกมีอิสระที่จะบอกให้ผู้บังคับบัญชาท่านทราบในสิ่งที่ท่านคิด	_____
10. ท่านทราบดีว่าผู้บังคับบัญชาคาดหวังอะไรเกี่ยวกับตัวท่าน	_____

ส่วนที่ 2 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ประวัติความเป็นมาของการใช้โทรศัพท์ในประเทศไทย (สารสนเทศครบรอบ 42 ปี ทศท. : 15-17)

ในปี 2424 โทรศัพท์ 2 เครื่องแรกของประเทศไทยได้ถูกนำมาทดลองใช้แจ้งข่าวเรือเข้า-ออกระหว่างปากน้ำ จ.สมุทรปราการ และกรุงเทพฯ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยพระดำริของสมเด็จพระราชปิตุลาบรมพงศาภิมุข เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์

พ.ศ. 2429 ประชาชนไทยมีโอกาสใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเป็นครั้งแรกเมื่อกรมไปรษณีย์โทรเลข ผู้รับผิดชอบดำเนินการ เปิดให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพฯ และธนบุรี ด้วยเครื่องระบบแมกนีโต (MAGNETO SYSTEM) หรือระบบไฟฟ้าประจำเครื่อง (LOCAL BATTERY :LB) มีผู้เช่าทั้งสิ้นประมาณ 60 ราย ระยะทางสายยาวเพียง 86 กิโลเมตร ซึ่งใช้ติดต่อกันมาเกินกว่า 20 ปี

พ.ศ. 2450 นำระบบไฟกลางใช้พนักงานต่อ (CENTRAL BATTERY MANUAL SYSTEM : CB) ซึ่งเป็นโทรศัพท์กึ่งอัตโนมัติมาใช้ โดยติดตั้งที่ ต.วัดเลียบ เรียกว่า “โทรศัพท์กลางวัดเลียบ” (ปัจจุบันอาคารถูกทุบทิ้งไปแล้ว)

พ.ศ. 2465 กิจการโทรศัพท์เจริญก้าวหน้ามากขึ้น มีการติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมาย ที่บริเวณไปรษณีย์กลาง ต.บางรัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น เรียกว่า “โทรศัพท์กลางบางรัก”

พ.ศ. 2470 วางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมโยงระหว่างโทรศัพท์กลาง 2 แห่ง คือ โทรศัพท์กลางวัดเลียบ และบางรัก

พ.ศ. 2471 กิจการโทรศัพท์แพร่หลายยิ่งขึ้นทั่วกรุงเทพฯ ธนบุรี และยังสามารถใช้ติดต่อกับ จ.สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม ได้ด้วย

พ.ศ. 2478 นำเครื่องโทรศัพท์ชุมสายอัตโนมัติระบบ STEP BY STEP 2 ชุดมาติดตั้งที่ชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบ 2,300 เลขหมาย และชุมสายโทรศัพท์บางรัก จำนวน 1,200 เลขหมาย

พ.ศ. 2480 เปิดใช้ชุมสายอัตโนมัติเป็นครั้งแรก เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เป็นแบบหน้าปิดหมุน กำหนดเลขหมาย 5 ตัว ให้กับผู้เช่า ให้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปิดติดต่อดังกันเองโดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย ซึ่งได้รับความนิยมมาก จึงได้มีการสร้างชุมสายเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือ ชุมสายโทรศัพท์สามเสน และชุมสายโทรศัพท์เพลินจิต ก่อนที่จะมีการแยกตัวออกจากกรมไปรษณีย์โทรเลข และสถาปนาขึ้นเป็นองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปี 2497

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (จากอดีตจวบจนปัจจุบันมุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านโทรคมนาคม : 5 – 11)

วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรามาธิบดี จักรีนฤพดินทร์ สยามินทราธิราช บรมนาถบพิตรฯ รัชการปัจจุบันทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระมหากรุณาธิคุณ ลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) โดยรับโอนงานกองช่างโทรศัพท์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ให้บริการด้านโทรศัพท์นครหลวง กิจการประกอบด้วย ชุมสายวัดเลียบ บางรัก สามเสน และเพลินจิต จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงาน 732 คน ทรัพย์สินมูลค่า 50 ล้านบาทต่อนั้นกิจการโทรศัพท์ก็เริ่มมีการพัฒนามาตามลำดับ ดังนี้

พ.ศ. 2502 สั่งซื้อชุมสายอัตโนมัติระบบ CROSS BAR จากสวีเดน มาติดตั้งครั้งแรกในประเทศไทยที่ชุมสายชลบุรี 1,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2503 รับโอนโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวน 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวน 8,100 เลขหมาย

พ.ศ. 2507 นำชุมสาย CROSS BAR มาติดตั้งที่ชุมสายชัยพฤกษ์เป็นแห่งแรก และที่ชุมสายทุ่งมหาเมฆอีก 4,000 เลขหมาย รับโอนชุมสายโทรศัพท์ในภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากกระทรวงคมนาคม จนปี 2512 จึงรับโอนชุมสายโทรศัพท์จากภาคเหนือ และภาคใต้ มาอยู่ในความรับผิดชอบและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

พ.ศ. 2517 วันที่ 22 มิถุนายน ดำเนินการตัดเปลี่ยนเลขหมาย (CUT OVER) ในชุมสาย CROSS BAR จาก 5 ตัว เป็นเลขหมาย 6 ตัว ยกเว้นชุมสาย STEP BY STEP 3 ชุมสาย คือ บางรัก พหลโยธิน และสามเสน จำนวน 20,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2518 เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติโดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อระหว่างเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ เป็นครั้งแรก เมื่อเวลา 09.05 น. ของวันที่ 1 กันยายน 2518

พ.ศ. 2519 วันที่ 24 เมษายน ตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ในเขตนครหลวงจาก 5 ตัว และ 6 ตัว เป็นเลขหมาย 7 ตัวทั้งหมด และในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคเปลี่ยนเป็นเลข 6 ตัวทุกชุมสาย

พ.ศ. 2520 นำเครื่องโทรศัพท์ชนิดคดปุ่ม มาเปิดให้บริการครั้งแรกในเขตนครหลวง

พ.ศ. 2521 นำบริการโทรศัพท์ไร้สาย (MULTI ACCESS RADIO TELEPHONE) มาให้บริการแก่ผู้อยู่นอกพื้นที่ข่ายสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยให้บริการในรัศมี 30 กิโลเมตรรอบชุมสายที่ติดตั้งสถานีฐาน

พ.ศ. 2522 นำโทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ (BOOTH) และไม่มีผู้ดูแลมาติดตั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง และเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทางเดียวแห่งที่ 2 กรุงเทพฯ - พัทยา

พ.ศ. 2523 เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ พร้อมยกเลิกชุมสายระบบพนักงานต่อทุกแห่ง

พ.ศ. 2525 เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะอัตโนมัติ 20 แห่ง ในเขตโทรศัพท์นครหลวงเป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2526 นำชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC (STORED PROGRAM CONTROL) มาใช้ครั้งแรกที่ชุมสายภูเก็ต เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างไทย-มาเลเซีย

พ.ศ. 2527 เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างประเทศครั้งแรก สำหรับผู้เช่าในเขตกรุงเทพฯ

พ.ศ. 2529 นำบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (NORDIC MOBILE TELEPHONE) 470 MHz มาเปิดให้บริการ โดยใช้ร่วมกับโครงการ SPC ปรับปรุงระบบค้นหาเลขหมาย 13 และ 183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ค้นหา ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาที ในการค้นหาเลขหมายเท่านั้น

พ.ศ. 2530 เปิดโอกาสให้ผู้เช่าซื้อโทรศัพท์ใช้เอง โดยต้องผ่านการรับรองคุณภาพจาก ทศท. และยังให้ผู้เช่าเดินสายโทรศัพท์ภายในอาคารได้ด้วย เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะยกเว้นค่าใช้จ่าย ติดตั้งที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพื่อบริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ

พ.ศ. 2531 เปิดให้บริการพิเศษ SPC เปิดศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน 189 เปิดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคาร เปิดวงจรเคเบิลใต้น้ำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างไทย-มาเลเซีย

และตั้งแต่ พ.ศ. 2532 เป็นต้นมา การพัฒนาของเทคโนโลยี และการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มีโครงการขยายการให้บริการโทรศัพท์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ จะเห็นได้จากสถานการณ์การให้บริการโทรศัพท์ในปัจจุบันดังข้อมูลข้างล่างนี้

ตารางที่ 2.1 สถานภาพการให้บริการ โทรศัพท์ มิถุนายน 2544 (<http://www.tot.or.th> 19/09/44)

บริการของ ทศท.		จำนวน	
<u>จำนวนชุมสาย</u>			
นครหลวง			
-	ทศท.	276	ชุมสาย
-	TA	65	ชุมสาย
		751	ชุมสายย่อย
ภูมิภาค			
-	ทศท.	1,395	ชุมสาย
-	TT&T	49	ชุมสาย
		1,505	ชุมสายย่อย
<u>เลขหมายโทรศัพท์ที่มี</u>		7,748,636	เลขหมาย
นครหลวง			
-	ทศท.	4,427,355	เลขหมาย
-	TA	1,827,355	เลขหมาย
-	TA	2,600,000	เลขหมาย
ภูมิภาค			
-	ทศท.	3,321,281	เลขหมาย
-	ทศท.	1,821,281	ชุมสาย
-	TT&T	1,500,000	ชุมสาย

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

บริการของ ทศท.	จำนวน	
เลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่า	5,973,493	เลขหมาย
นครหลวง	3,170,280	เลขหมาย
- ทศท.	1,480,733	เลขหมาย
- TA	1,689,547	เลขหมาย
ภูมิภาค	2,803,213	เลขหมาย
- ทศท.	1,610,139	ชุมสาย
- TT&T	1,193,074	ชุมสาย
เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะ	146,840	เลขหมาย
นครหลวง	40,767	เลขหมาย
- สาธารณะท้องถิ่น*	3,580	เลขหมาย
- สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล*	29,166	เลขหมาย
- ทางไกลชนบท*	221	เลขหมาย
- Pin Phone 108	25	เลขหมาย
- TOT CARD	6,484	เลขหมาย
- ทางไกลต่างประเทศ(ISD Card Phone)	52	เลขหมาย
- 470 MHz*	26	เลขหมาย
- LENS0	1,213	เลขหมาย
ภูมิภาค	106,073	เลขหมาย
- สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล*	32,053	เลขหมาย
- ทางไกลชนบท*	57,599	เลขหมาย
- Pin Phone 108	2,877	เลขหมาย
- TOT CARD	10,397	เลขหมาย
- ทางไกลเงินสด	549	เลขหมาย
- 470 MHz*	1,381	เลขหมาย
- LENS0	1,217	เลขหมาย

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

บริการของ ทศท.	จำนวน	
<u>จำนวนชุมสายโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz</u>	6	ชุมสาย
- นครหลวง	1	ชุมสาย
- ภูมิภาค	5	ชุมสาย
<u>จำนวนสถานีฐานโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz</u>	453	สถานีฐาน
- นครหลวง	64	สถานีฐาน
- ภูมิภาค	389	สถานีฐาน
<u>เลขหมายโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz ที่มี</u>	143,062	เลขหมาย
- นครหลวง	50,000	เลขหมาย
- ภูมิภาค	93,062	เลขหมาย
<u>เลขหมายโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz ที่มีผู้เช่า</u>	16,658	เลขหมาย
- นครหลวง	5,867	เลขหมาย
- ภูมิภาค	10,791	เลขหมาย
<u>บริการ ISDN ที่มี</u>	79,114	BAI
	1,392	PRI
- นครหลวง	45,798	BAI
	826	PRI
- ภูมิภาค	33,316	BAI
	566	PRI
<u>บริการ ISDN ที่มีผู้เช่า</u>	6,363	BAI
	291	PRI
- นครหลวง	4,805	BAI
	248	PRI
- ภูมิภาค	1,558	BAI
	43	PRI

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

บริการของ ทศท.	จำนวน	
จำนวนพนักงาน	23,475	คน
- นครหลวง	14,208	คน
- ภูมิภาค	9,267	คน
จำนวนเลขหมายที่มีต่อประชากร 100 คน	12.50	เลขหมาย
จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าต่อประชากร 100 คน	9.64	เลขหมาย
จำนวนเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะต่อประชากร 100 คน	0.32	เลขหมาย
หมายเหตุ	ข้อมูลเบื้องต้น	
	*โทรศัพท์ชนิดหยอดเหรียญ	
บริการที่ ทศท. ร่วมงานกับเอกชน		
1.	โทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz	
2.	ระบบโทรศัพท์สาธารณะ	
3.	โทรศัพท์ติดตามตัว (โฟนลิงค์ เพจโฟน)	
4.	บริการสื่อสารข้อมูล Datanet	
5.	ระบบสื่อสารภายในประเทศด้วยดาวเทียม	
6.	โครงการเคเบิลใยแก้วนำแสงตามเส้นทางรถไฟ	
7.	บริการสื่อสารเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม	
8.	โครงการเคเบิลใยแก้วใต้น้ำ(ฝั่งตะวันออก)	
9.	โครงการเคเบิลใยแก้วใต้น้ำ(ฝั่งตะวันตก)	
10.	ออดิโอเท็กซ์ เลขหมายพิเศษ "1900"	

วิสัยทัศน์ ภารกิจของ ทศท. (แผนกลยุทธ์ ทศท. พ.ศ. 2546 – 2548: 2-1)

วิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์ 2546 เราจะเป็นบริษัทสื่อสารชั้นนำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และ
เป็นผู้นำในตลาดประเทศไทย โดยยังคงเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

- ภารกิจ
- ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการจากเราเป็นอันดับแรก
 - ให้บริการสาธารณะที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของตลาด
 - ให้สิ่งที่เหมาะสมกับสังคม และรักษาสิ่งแวดล้อม
 - ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานและผู้ถือหุ้นหาพันธมิตรเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจระหว่างประเทศ

โครงการระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ความเป็นมา (แผนงานนำสำนักงานบริการ โทรศัพท์เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท.)

จากการแข่งขันของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมที่ทวีความรุนแรงขึ้น ทศท. จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมตัวรองรับการแข่งขันในปัจจุบัน และการแข่งขันเมื่อมีการเปิดเสรีโทรคมนาคมในปี 2549 โดยมีแผนงานนำองค์การเข้าสู่มาตรฐานสากล ซึ่งขั้นตอนขอการรับรองมาตรฐานสากลของ ทศท. จะดำเนินการเฉพาะส่วนก่อน แล้วจึงขยายผลออกไปทั้งองค์การ โดยมีการเริ่มต้นตั้งทีมงานคัดเลือกส่วนงานที่มีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จก่อน และส่วนงานแรกที่จะเข้าสู่มาตรฐานสากลของ ทศท. ได้คัดเลือกสำนักงานบริการ โทรศัพท์ เฉพาะงานรับชำระเงินเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9002

วัตถุประสงค์

1. เพื่อยกระดับงานบริการลูกค้า (งานรับเงิน) ให้เข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลโดยประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในบริการ ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ได้รับบริการที่ตรงเส้นคงวาเมื่อมาใช้บริการ
2. เพื่อพัฒนาองค์การในด้านการบริหาร การจัดการและการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทุกคนมีส่วนร่วม พอใจในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ การปฏิบัติงาน ที่มีระบบที่ดีและมีขอบเขตชัดเจน พัฒนาการทำงานเป็นทีม

3. เพื่อให้ห้องค้การโทรศัพท้แห่งประเทศไทยมีภาพพจน์ที่ดี และได้รับการเผยแพร่ชื่อเสียงไปทั่วโลก

ที่ปรึกษาโครงการ ISO 9002 มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย(TDRI)

ผู้ตรวจและออกใบรับรอง ISO 9002 สถาบัน TUV Rheinland Thailand Ltd.

เป้าหมายการดำเนินงาน นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการในงานรับเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท้ทั่วประเทศ (สำนักงานทั่วประเทศประมาณ 350 แห่ง)

ขั้นตอนการทำงาน (เอกสารการดำเนินงาน ISO 9002 2542: 7-8)

- แต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ
- อบรมให้ความรู้ระบบ ISO และหลักสูตรอื่น ๆ ที่จำเป็น
- คณะทำงานต่าง ๆ ดำเนินการ
- เริ่มประยุกต์ใช้งาน
- ตรวจสอบประเมิน 5 ส. โดย
กรรมการของ ทศท. และ
มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI)
- ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit :IQA)
- แก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาด
- ประชุมทบทวนการบริหาร
- TDRI ประเมินความพร้อม
- หน่วยงานภายนอก (Certification Body :CB) ตรวจสอบประเมิน

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9002 (งานรับเงิน) ของ ทศท.

จากหลักสูตร Introduction ISO 9002 : 2000 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทศท.

ด้านการบริหารระบบ ประกอบด้วย

- ผู้บริหารระดับเขต(ส่วน)
- ผู้จัดการคุณภาพ (QMR)

- ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ (Asst. QMR) (ด้านเอกสาร)
- ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ (Asst. QMR) (ด้านจัดการประชุมทบทวน)
- ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ (Asst. QMR) (ด้านตรวจติดตามคุณภาพภายใน)
- เจ้าหน้าที่ IQA

ด้านการปฏิบัติ ประกอบด้วย

- ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์
- หัวหน้างานรับเงิน (Supervisor)
- ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน (Operator)
- พนักงานรับเงิน (Cashier)
- พนักงานตรวจสอบหนี้
- พนักงานธุรการ
- พนักงานประชาสัมพันธ์

การมอบหมายคณะกรรมการแต่ละฝ่าย (เอกสารการดำเนินงาน ISO 9002 2542: 4-6)

ประกอบด้วย

- คณะกรรมการกำกับดูแล ตั้งการ และกำกับดูแลให้โครงการเป็นไปตามเป้าหมาย
- Steering Committee
 - กำหนดทิศทางของการจัดทำระบบคุณภาพ
 - แก้ปัญหา และดำเนินการเพื่อสนับสนุน QMR
 - ให้ความเห็นชอบคู่มือคุณภาพต่าง ๆ
- QMR และผู้ช่วย QMR
 - ตัวแทนผู้อำนวยการฝ่ายดำเนินการระบบคุณภาพ
 - ดำเนินการให้มีการประยุกต์ใช้งาน ISO 9002
 - ดำเนินการตามกรรมวิธี ในคู่มือที่จัดทำขึ้น
 - ประสานงานกับฝ่ายควบคุมคุณภาพ อื่น ๆ
 - รายงานผลให้ผู้บริหารงานทราบ
- คณะทำงาน (Working Party)
 - จัดทำ 5 ส. โดยร่วมกับสำนักงานบริการ โทรศัพท์
 - พิจารณาปรับปรุงคู่มือที่ฝ่ายควบคุมคุณภาพจัดทำ
 - ดำเนินการให้สำนักงานบริการ โทรศัพท์ประยุกต์ใช้ ISO 9002
- คณะกรรมการ 5 ส
 - ประสานงานกับสำนักงานบริการ โทรศัพท์ให้ดำเนินการ 5 ส
 - ตรวจสอบประเมินการทำ 5 ส

คู่มือคุณภาพของ ทศท. เป็นหนึ่งในเอกสารคุณภาพ ตามข้อกำหนดที่ 4.2 ของมาตรฐานงานคุณภาพ ISO 9002 โครงสร้างของเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นมีดังนี้

1. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) หรือ QM

เป็นคู่มือที่อธิบายถึงระบบคุณภาพในภาพรวม นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมาย รายละเอียดของการบริการ และ โครงสร้างของงานรับเงินสำนักงานบริการ โทรศัพท์

2. คู่มือการดำเนินงาน (Quality Procedure) หรือ QP

เป็นคู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายรายละเอียด ประเภทของการให้บริการรับชำระค่าบริการ ว่ามีกี่ประเภทของการรับชำระค่าบริการ อะไรบ้าง การดำเนินการมีขั้นตอนอะไรบ้าง และแต่ละขั้นตอนใครเป็นผู้ดำเนินการ นอกจากนี้คู่มือการดำเนินงานยังอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการตามข้อกำหนดของ ISO 9002 ว่าพนักงานต้องดำเนินการในขั้นตอนใดบ้าง และอย่างไร

3. คู่มือวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) หรือ WI

เป็นคู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานได้ทราบว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนั้น ต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่อใด ที่ไหน และใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง

4. คู่มือเอกสารอ้างอิง (Supporting Document) หรือ SD

เป็นคู่มือที่ได้มีการรวบรวมระเบียบ คำสั่ง แบบฟอร์ม บันทึกสั่งการ ตัวอย่าง และ สิ่งใด ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ใช้อ้างอิง หรือประกอบในการปฏิบัติงาน

นโยบายคุณภาพ กำหนดให้งานรับเงินมีนโยบายคุณภาพที่พนักงานทุกคนทราบ และยึดเป็นแนวในการปฏิบัติงาน คือ

“บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจ”

เป้าหมายการดำเนินงานของงานรับเงิน คือ

1. ใบแจ้งหนี้ 1 ฉบับ ใช้เวลาไม่เกิน 3 นาที นับตั้งแต่พนักงานรับเงินรับใบแจ้งหนี้
2. การร้องเรียนของลูกค้ามีไม่เกิน 3% ของรายการรับชำระค่าบริการต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิทยา วาระดี (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษาบริษัทไมโคร โพลิส คอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดการปรับตัว คือการยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่า ที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุน มาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพ และผลประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากร คือ ความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ

ชาติชาย วงศ์พานิช (2541: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อโครงการรีเอ็นจิเนียริง ซึ่งเป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อโครงการรีเอ็นจิเนียริง และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อโครงการรีเอ็นจิเนียริง โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 393 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยพบว่าพนักงานการบินไทย จำกัด(มหาชน) มีทัศนคติเห็นด้วยต่อ โครงการรีเอ็นจิเนียริง ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อโครงการรีเอ็นจิเนียริง ได้แก่ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

วีระยุทธ อยู่พูนทรัพย์ (2541: 112-113) ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ผลกระทบของ การนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทสงขลาแคนนิ่ง จำกัด (มหาชน) พบว่า อัตราการผลิตไม่ได้เพิ่มขึ้น แต่จำนวนของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดลดลงเล็กน้อย และได้พบว่าพนักงานทุกระดับมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การพัฒนาเกิดขึ้นในเรื่องของการรับรู้ถึงการปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานในองค์กรในด้านการพัฒนาตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงาน ตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท และหน่วยงานที่สังกัด โดยกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความรู้ด้านการพัฒนาตนเองน้อยกว่ากลุ่มอื่นเพศชายมีการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพงานมากกว่าเพศหญิง พนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่า ม.3 จะรับรู้สภาพการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง

กว่า พนักงานใหม่ที่มีอายุการทำงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี จะรับรู้สภาพการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า พนักงานหน่วยคลังสินค้า จะรับรู้สภาพการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงานสูงสุดมากกว่าหน่วยงานอื่น กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ในการจัดทำระบบ ISO 9002 มีขนาดปานกลาง คือไม่รุนแรงเกินไป และส่วนใหญ่ที่เป็นปัญหาระดับมาก คือ งานประจำมีมาก ทำให้ไม่มีเวลาจะทำกิจกรรม ISO 9002 และในขั้นตอนการนำระบบ ISO 9002 มาใช้งานจริง ประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บุคลากรทุกระดับ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอต่อการนำระบบไปใช้งาน ดังนั้น การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ชาริยา เสาวรัฐ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อระบบประกันคุณภาพ กรณีศึกษาศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ภาคใต้ พบว่าความรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของข้าราชการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ภาคใต้อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุราชการ และความรู้ความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อระบบประกันคุณภาพ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติ ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอายุ กับความรู้ ความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพ และตำแหน่งงานกับการมีส่วนร่วม พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางสถิติ ดังนั้นการให้การอบรม หรือพัฒนาความรู้ด้านประกันคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ ยังเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างมากสำหรับข้าราชการศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ภาคใต้ เพื่อที่จะให้บุคลากรทุกส่วนมีความรู้ ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพอย่างถูกต้อง และสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

สาคร รุ่งเรือง (2542: 61-68) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมในการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในสำนักงานที่ดิน ผลวิจัยความพร้อมของเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินรวมทั้ง 3 แห่ง คือสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางกะปิ และสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขาปากเกร็ด มีวินัย มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติตามระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับมาก มีความพร้อมเรื่องเวลาที่จะมีให้กับการปฏิบัติตามระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีการยอมรับที่จะนำระบบ ISO 9000 มาใช้ในสำนักงานที่ดินอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9000 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ผลการวิจัยความพร้อมของผู้บริหารด้านทรัพยากรการบริหาร พบว่าบุคลากรมีเพียงพอที่จะปฏิบัติตาม โครงการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสำนักงานที่ดินได้งบประมาณที่ใช้ในการขอจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ในสำนักงานที่ดิน ได้รับการสนับสนุนจากกรมที่ดิน งบประมาณที่ได้รับ โดยปกติก็เพียงพอต่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ได้ แต่ยังคง

ขาดงบประมาณสนับสนุนในเรื่องการศึกษา/อบรมในระดับเจ้าหน้าที่ วัสดุครุภัณฑ์มีเพียงพอที่จะปฏิบัติตามโครงการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสำนักงานที่คืน ด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะให้โครงการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสำนักงานที่คืนเกิดผลสำเร็จ มีเวลาเพียงพอที่เอาใจใส่และติดตามผลการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้อย่างสม่ำเสมอ และเชื่อว่าสามารถปรับใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ให้เข้ากับระเบียบ/กฎหมายของทางราชการได้

อุดมเดช นิ่มนวล (2542: 2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ประกอบการ โรงงาน กรณีศึกษาจังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ผลการผลิตจากการประกอบกิจการ โรงงาน และระยะเวลาในการประกอบกิจการ โรงงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับที่จะเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ในภาพรวม และมีด้อยทุกระดับ และพบว่าขนาดการลงทุนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับที่จะเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ในมิติย่อย คือการยอมรับถึงผลประโยชน์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในภาพรวม และในมิติย่อยระดับนำไปทดลองใช้ในโรงงาน และระดับขอรับการรับรอง ส่วนตลาดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับที่จะเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ในมิติย่อย 2 มิติ คือ การยอมรับถึงประโยชน์ และยอมรับในระดับขอรับการรับรอง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในภาพรวมและในระดับนำไปทดลองใช้ในโรงงาน สำหรับระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับที่จะเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ในภาพรวม และในมิติย่อย 2 มิติ คือการยอมรับถึงประโยชน์ และยอมรับในระดับขอรับการรับรอง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับมิติย่อย ในระดับนำไปทดลองใช้ในโรงงาน ในส่วนความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม หรือระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 และสร้างแรงจูงใจจากกระทรวงอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับในมิติย่อยทุกระดับ และในภาพรวม

อลงกรณ์ ชูตินันท์ (2542: 132-134) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบต่อองค์กรในการนำมาตรฐาน ISO 9002 และระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า การนำระบบคุณภาพมาใช้ในโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี เกิดผลกระทบในทางที่ดีอย่างชัดเจนต่อลูกค้า และพนักงานของโรงพยาบาล ความสามารถในการให้บริการของโรงพยาบาลดีขึ้น มาตรฐานทางการแพทย์ยังไม่ค่อยดีขึ้น

จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย (2542: 180) ได้ศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม เพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์ ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีมาก ๆ ต้องงานที่ทำ ส่วนใหญ่ทำงานจะ

ทำอย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้สร้าง หรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ขณะที่ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีก็ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดีเช่นกัน ส่วนผู้ที่มีทัศนคติในระดับปานกลางหรือเฉย ๆ ต่องานที่ทำรวมทั้งผู้ที่มีทัศนคติที่ไม่ดี คือไม่ชอบงานที่ทำ และผู้ที่ไม่ชอบงานที่ทำมาก ๆ ส่วนใหญ่จะทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งนับได้ว่าทัศนคติต่องานที่ทำเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งในการบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์การ

รพีพรรณ เรียบร้อย (2543: (1)) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลวัฒนะแพथ์ตรง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในโรงพยาบาล ศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจของพนักงานเมื่อนำระบบ ISO 9002 มาใช้ และศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่ผู้บริหารควรจะหยิบยกขึ้นมาพิจารณาแก้ไข กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ หัวหน้างานและพนักงาน โรงพยาบาลวัฒนะแพथ์ตรง จำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มโดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) สำหรับค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งหมด จากการวิจัยพบว่า การนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในโรงพยาบาล มีผลทำให้การรับรู้ด้านการปฏิบัติงานในด้านการพัฒนาตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ตัวแปรทางด้านเพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายที่ทำงานอยู่ไม่มีผลต่อการรับรู้สภาพการปฏิบัติงานหลังการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ ในด้านการพัฒนาตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพของระบบ และการปฏิบัติงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบ ISO 9002 คืองานประจำมีมาก ทำให้ไม่มีเวลาในการจัดทำ และในขั้นตอนของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ พบว่าที่มีปัญหามากคือบุคลากรในหน่วยงานมีไม่เพียงพอที่จะช่วยผลักดันให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรแต่ละระดับในหน่วยงานยังมีความรู้ความเข้าใจในระบบไม่เพียงพอ ดังนั้นการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

วรรณี เกื้อชาติ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความรู้ที่มีต่อนโยบายการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานประจำศาลและศาลแขวงในภาค 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติ และระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่บริหารงานศาลของสำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีต่อนโยบายการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของเพศ อายุตัว อายุงาน สถานภาพสมรส และตำแหน่งหน้าที่ กับทัศนคติต่อนโยบายการบริหาร

คุณภาพทั่วทั้งองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการของสำนักงานประจำศาลจังหวัด และศาลแขวงในภาค 9 จำนวน 9 ศาล 52 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Diviation) เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติด้วยการทดสอบแบบ t-test และ F-test มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่บริหารงานของสำนักงานศาลยุติธรรมมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีความรู้ในเทคนิค TQM ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ อายุราชการ สถานภาพสมรส และตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่บริหารงานศาลของสำนักงานศาลยุติธรรม ไม่มีผลทำให้ทัศนคติต่อนโยบายแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อการบรรยาย (Descriptive Survey Research) และใช้การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive) เกี่ยวกับข้อมูลเนื้อหาในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ และข้อจำกัดต่างๆ ของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและตัวอย่างประชากร

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้บริหารและพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วยจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา สตูล พัทลุง นครศรีธรรมราช ตรัง ภูเก็ต ชุมพร และระนอง ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน 367 คน สำหรับจังหวัดกระบี่ พังงา และสุราษฎร์ธานี ยังไม่เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 (ข้อมูล ณ 1 ก.ย. 44) แยกรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. โทรศัพท์จังหวัดปัตตานี	ประชากร	24	คน	3	สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ปัตตานี					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์โคกโพธิ์					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์สายบุรี					
2. โทรศัพท์จังหวัดยะลา	ประชากร	22	คน	2	สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ยะลา					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์เบตง					
3. โทรศัพท์จังหวัดนราธิวาส	ประชากร	30	คน	6	สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์นราธิวาส					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์รือเสาะ					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์สุไหงปาดี					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ตากใบ					

- สำนักงานบริการโทรศัพท์คันหยงมัส
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์สุโขทัย
4. โทรศัพท์จังหวัดสงขลา ประชากร 80 คน 11 สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์สงขลา
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์หาดใหญ่
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์หาดใหญ่ย่อย
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์คลองแงะ
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ป่าดงเบขาร์
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์สะเดา
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์นาทวี
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ระโนด
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์รัตภูมิ
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์นาหม่อม
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์สิงหนคร
5. โทรศัพท์จังหวัดสตูล ประชากร 16 คน 2 สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์สตูล
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ละงู
6. โทรศัพท์จังหวัดพัทลุง ประชากร 22 คน 3 สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์พัทลุง
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ตะโหมด
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ควนขนุน
7. โทรศัพท์จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากร 63 คน 10 สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์นครศรีธรรมราช
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ทุ่งสง
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ปากพนัง
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่าศาลา
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ร่อนพิบูลย์
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์สิชล
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์จันดี
 - สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอวด

- สำนักงานบริการโทรศัพท์ชนอม					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์หัวไทร					
8. โทรศัพท์จังหวัดศรี	ประชากร	30	คน	5	สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ศรี					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์กันดัง					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์หัวยอด					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ย่านตาขาว					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ปะเหลียน					
9. โทรศัพท์จังหวัดภูเก็ต	ประชากร	31	คน	4	สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ภูเก็ต					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ถลาง					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ป่าตอง					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์สนามบิน					
10. โทรศัพท์จังหวัดชุมพร	ประชากร	33	คน	5	สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ชุมพร 1					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ชุมพร 2					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์หลังสวน					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์สวี					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่าแซะ					
11. โทรศัพท์จังหวัดระนอง	ประชากร	16	คน	2	สำนักงาน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ระนอง					
- สำนักงานบริการโทรศัพท์กระบุรี					

ตัวอย่างประชากร ใช้ประชากรทั้งหมดในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ จำนวน 367 คน
เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยใช้สอบถามผู้บริหารและพนักงานขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้

ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 8 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO
 - ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
 - ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
 - ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
 - ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ
 - ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO
 - ส่วนที่ 8 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท.
- ส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามประเภทมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) การให้คะแนนของคำตอบในแบบสอบถาม ซึ่งคำถามในแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะประเมินค่าเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยจะแบ่งลักษณะของคำถามเป็น 2 ประเภท คือ
1. คำถามที่มีข้อความเห็นด้วย มีความรู้สึกในเชิงบวก(Positive) และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามระบบบริหารงานคุณภาพ
 2. คำถามที่มีข้อความไม่เห็นด้วย มีความรู้สึกในเชิงลบ (Negative) ไม่ร่วมมือปฏิบัติตามระบบบริหารงานคุณภาพ

และได้กำหนดการให้คะแนนความเห็นแตกต่างกันดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการให้คะแนนความเห็น

ลักษณะความเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ลักษณะข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เชิงบวก	5	4	3	2	1
เชิงลบ	1	2	3	4	5

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 นี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมา โดยคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผ่านการตรวจสอบด้านเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ ISO คือ รองศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ ไปทดสอบกับพนักงานองค์การโทรศัพท์ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ จำนวน 4 สำนักงาน เป็นผู้ทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) นำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีของ Conbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.9630 จากนั้นนำไปปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

1.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยจะส่งแบบสอบถามให้แต่ละสำนักงานบริการโทรศัพท์/แผนกของแต่ละโทรศัพท์จังหวัด ทางไปรษณีย์ และขอความร่วมมือจากผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์ หรือหัวหน้างานรับเงินของแต่ละสำนักงาน และผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพของแต่ละโทรศัพท์จังหวัดเป็นผู้แจกจ่าย และเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย

1.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ทอดออกไป เพื่อนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตำรา บทความทางวิชาการ ผลการวิจัย เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มาเป็นข้อมูลในการเขียนเนื้อหางานวิจัย สร้างแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมาเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้อง (Editing)
2. นำข้อมูลที่ตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding)
3. นำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับ อายุงาน หน้าที่งาน ระยะเวลาที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน CAR ที่ได้รับ และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 2. วิเคราะห์ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 3. เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติโดยใช้การทดสอบ t-test สำหรับตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม และใช้การทดสอบ F-test สำหรับตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกมากกว่า 2 กลุ่ม
- การแบ่งระดับทัศนคติ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2544: 154)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

<u>ระดับทัศนคติ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40
เห็นด้วย	3.41 – 4.20
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาศักยภาพของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลของการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น ส่วน 4 คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และหัวข้อย่อยเกี่ยวกับ

- ข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO
- ความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
- การพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
- การดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
- ปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ
- ผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่
 - เพศ
 - อายุ
 - ระดับการศึกษา
2. ปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - สถานที่ทำงาน
 - จำนวนบุคลากรในระบบ ISO และขนาดของสำนักงาน
3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - ตำแหน่งงาน
 - ระดับ (ซี)
 - อายุงานใน ทศท.
 - ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO
 - หน้าที่งานในระบบ ISO
 - จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
 - จำนวน CAR ที่ได้รับ
4. ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่
 - องค์กรที่ปฏิบัติงานมาก่อน
 - ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรอื่น
 - ลักษณะงานที่เคยทำมาก่อน
 - หน้าที่งานนอกเหนือจากงานประจำ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

n = 300		
ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	105	35.0
- หญิง	195	65.0
รวม	300	100.0
2. อายุ (ปี)		
- 20 – 30 ปี	51	17.0
- 31 – 40 ปี	130	43.3
- 41 – 50 ปี	83	27.7
- 51 – 59 ปี	36	12.0
รวม	300	100.0
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	29.7
- ปริญญาตรี	206	68.6
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ อายุต่ำสุด 20 ปี สูงสุด 59 ปี โดยประชากรส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 27.7 (83 คน) กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 17 (51 คน) และกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี ร้อยละ 12 (36 คน)

3. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมาคือกลุ่มที่จบการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.7 (89 คน) และกลุ่มที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.7 (5 คน)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

n = 300		
ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ทำงาน		
- โทรศัพท์จังหวัด	10	3.3
- แผนก	52	17.4
- สำนักงานบริการ โทรศัพท์	238	79.3
รวม	300	100.0
2. จำนวนบุคลากรในระบบ ISO (คน)/ขนาดของสำนักงาน		
- 0	62	20.7
- 2-4 คน (สำนักงานขนาดเล็ก)	50	16.6
- 5-8 คน (สำนักงานขนาดกลาง)	125	41.7
- 9-13 คน (สำนักงานขนาดใหญ่)	63	21.0
รวม	300	100.0
(จำนวน = 0 หมายถึงบุคลากรในระบบ ISO ที่สังกัดโทรศัพท์จังหวัด และแผนก)		

จากตารางที่ 4.2 แสดงปัจจัยแวดล้อมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. สถานที่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่แผนก ร้อยละ 17.4 (52 คน) และกลุ่มที่ปฏิบัติงานที่โทรศัพท์จังหวัด ร้อยละ 3.3 (10 คน)

2. จำนวนบุคลากรในระบบ ISO และขนาดของสำนักงาน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่โทรศัพท์จังหวัด และแผนก ซึ่งไม่ได้ใช้ระบบ ISO ในการปฏิบัติงานประจำ เข้าสู่ระบบ ISO

โดยคำสั่งแต่งตั้งให้เป็นผู้ทำหน้าที่จัดทำ ควบคุม ดูแล และบริหารระบบ ISO ซึ่งนำไปใช้ปฏิบัติที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ (กลุ่มที่ 2) เป็นคำสั่งแต่งตั้งเฉพาะรายจากแผนกต่าง ๆ และเข้าสู่ระบบ ISO โดยตำแหน่งคือโทรศัพท์จังหวัด มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่อยู่ในสำนักงานขนาดกลาง (บุคลากรในระบบ ISO 5 – 8 คน) คิดเป็นร้อยละ 41.7 (125 คน) รองลงมาคือ กลุ่มที่อยู่ในสำนักงานขนาดใหญ่ (บุคลากรในระบบ ISO 9 – 13 คน) ร้อยละ 21 (63 คน) และกลุ่มที่อยู่ในสำนักงานขนาดเล็ก (บุคลากรในระบบ ISO 2 – 4 คน) ร้อยละ 16.6 (50 คน)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง 300 คน

n = 300

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
- นักบริหาร	20	6.7
- นักบริหารงานทั่วไป	82	27.3
- นักปฏิบัติการธุรการ	11	3.7
- นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	20.6
- พนักงานธุรการ	20	6.7
- พนักงานพาณิชย์	90	30.0
- อื่น ๆ (ได้แก่ ตำแหน่งนักตรวจสอบภายใน 2 คน, นักปฏิบัติการช่าง 5 คน, นักประชาสัมพันธ์ 1 คน, ช่าง 2 คน, นายช่าง 3 คน, นักบัญชี 2 คน)	15	5.0
รวม	300	100.0
2. ระดับตำแหน่ง (ซี)		
- 2-4	75	25.0
- 5-6	140	46.7
- 7-9	85	28.3
รวม	300	100.0
3. อายุงานใน ทศท. (ปี)		
- 1 - 10 ปี	117	39.0
- 11 - 20 ปี	121	40.3
- 21 - 30 ปี	34	11.4
- 31 - 38 ปี	28	9.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานพาณิชย มีจำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.0 รองลงมาคือตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 27.3 (82 คน) นักปฏิบัติการพาณิชย ร้อยละ 20.6 (62 คน) นักบริหาร และพนักงานธุรการ จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 6.7 ของแต่ละตำแหน่ง (ตำแหน่งละ 20 คน) ตำแหน่งอื่น ๆ (ได้แก่ นักตรวจสอบภายใน 2 คน, นักปฏิบัติการช่าง 5 คน, นักประชาสัมพันธ์ 1 คน, ช่าง 2 คน, นายช่าง 3 คน, และนักบัญชี 2 คน) ร้อยละ 5.0 (15 คน) และตำแหน่งนักปฏิบัติการธุรการ ร้อยละ 3.7 (11 คน)

2. ระดับตำแหน่ง (ซี)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่อยู่ระดับตำแหน่ง 5 - 6 มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ กลุ่มระดับตำแหน่ง 7 - 9 ร้อยละ 28.3 (85 คน) และกลุ่มระดับตำแหน่ง 2 - 4 ร้อยละ 25 (75 คน)

3. อายุงานใน ทศท. (ปี)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานใน ทศท. 11 - 20 ปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือกลุ่มอายุการทำงานใน ทศท. 1 - 10 ปี ร้อยละ 39 (117 คน) กลุ่มอายุการทำงาน 21 - 30 ปี ร้อยละ 11.4 (34 คน) และกลุ่มอายุการทำงาน 31 - 38 ปี ร้อยละ 9.3 (28 คน)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

n = 300

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. หน้าที่งานในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002		
- ผู้จัดการคุณภาพ	10	3.3
- ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์	46	15.4
- ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	11.6
- ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	6.0
- หัวหน้างานรับเงิน	42	14.0
- ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	5.0
- พนักงานรับเงิน	88	29.4
- พนักงานตรวจสอบหนี้	13	4.3
- พนักงานธุรการ	27	9.0
- พนักงานประชาสัมพันธ์	6	2.0
รวม	300	100.0
5. จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO		
- 1 หน้าที่	236	78.7
- 2 หน้าที่	53	17.6
- 3 หน้าที่	10	3.4
- 4 หน้าที่	1	0.3
รวม	300	100.0
6. ระยะเวลาที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 (ปี)		
- 1 ปี	71	23.7
- 2 ปี	125	41.6
- 3 ปี	88	29.4
- 4 ปี	13	4.3
- 5 ปี	3	1.0
รวม	300	100.0

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

n = 300

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7. จำนวน CAR (Corrective & Preventive Action Request : แบบร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด) ที่ท่านได้รับจากการตรวจติดตาม หรือการตรวจประเมิน ครั้งสุดท้าย		
- 0 CAR	170	56.7
- 1 CAR	62	20.6
- 2 CAR	35	11.7
- 3 – 10 CAR	24	8.0
- 21 – 29 CAR	9	3.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.3 (ต่อ) แสดงปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4. หน้าที่งานในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีหน้าที่งานในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 คือหน้าที่พนักงานรับเงิน มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือหน้าที่ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์ ร้อยละ 15.4 (46 คน) หัวหน้างานรับเงิน ร้อยละ 14 (42 คน) ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ ร้อยละ 11.6 (35 คน) พนักงานธุรการ ร้อยละ 9.0 (27 คน) ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ร้อยละ 6.0 (18 คน) ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน ร้อยละ 5.0 (15 คน) พนักงานตรวจสอบหนี้ ร้อยละ 4.3 (13 คน) ผู้จัดการคุณภาพ ร้อยละ 3.3 (10 คน) และพนักงานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 2.0 (6 คน)

5. จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO จำนวน 1 หน้าที่ มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาคือ มีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO จำนวน 2 หน้าที่ ร้อยละ 17.6 (53 คน) จำนวน 3 หน้าที่ ร้อยละ 3.4 (10 คน) และมีจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO 4 หน้าที่ ร้อยละ 0.3 (1 คน)

6. ระยะเวลาที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ส่วนใหญ่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นเวลา 2 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาเป็นกลุ่มที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นเวลา 3 ปี ร้อยละ 29.4 (88 คน) กลุ่มที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 1 ปี ร้อยละ 23.7 (71 คน) กลุ่มที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 4 ปี ร้อยละ 4.3 (13 คน) และกลุ่มที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 5 ปี ร้อยละ 1.0 (3 คน)

7. จำนวน CAR (Corrective & Preventive Action Request : แบบร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด) ที่ได้รับการตรวจติดตาม หรือการตรวจประเมินครั้งสุดท้าย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ส่วนใหญ่ไม่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ กลุ่มที่ได้รับจำนวน 1 CAR ร้อยละ 20.6 (62 คน) กลุ่มที่ได้รับ 2 CAR ร้อยละ 11.7 (35 คน) กลุ่มที่ได้รับ 3 – 10 CAR ร้อยละ 8.0 (24 คน) และกลุ่มที่ได้รับ 21 – 29 CAR ร้อยละ 3 (9 คน)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของประสบการณ์จากการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง 300 คน

n = 300

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ก่อนมาปฏิบัติงานที่ ทศท. เคยทำงานในองค์กรใดมาก่อน		
- ไม่เคย	159	53.0
- เอกชน	91	30.3
- รัฐบาล	35	11.7
- รัฐวิสาหกิจ	5	1.7
- ทั้งเอกชน รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	10	3.3
รวม	300	100.0
2. ท่านมีประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรอื่น ๆ (ตามข้อ 1) รวมเป็นเวลา (ปี)		
- ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	53.0
- 1 ปี	34	11.3
- 2 ปี	45	15.0
- 3-4 ปี	39	13.0
- 5-14 ปี	23	7.7
รวม	300	100.0
3. ก่อนมารับผิดชอบหน้าที่งานในปัจจุบัน ท่านเคยรับผิดชอบ งานของ ทศท. ด้านใดมาก่อน		
- ไม่เคย	63	21.0
- ด้านบริหาร	23	7.7
- ด้านธุรการและการเงิน	60	20.0
- ด้านบริการลูกค้า	66	22.0
- ด้านพาณิชย์	88	29.3
รวม	300	100.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. นอกเหนือจากงานประจำ เคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานของหน่วยงานใดใน ทศท.		
- ไม่เคย	225	75.0
- โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท. (หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	17.0
- โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์และฝ่ายโทรศัพท์และ ทศท. (มากกว่า 1 หน่วยงาน)	24	8.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงประสบการณ์จากการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ก่อนมาปฏิบัติงานที่ ทศท. เคยทำงานในองค์กรใดมาก่อน

ก่อนมาปฏิบัติงานที่ ทศท. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่ไม่เคยทำงานมาก่อน มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ เคยทำงานในองค์กรเอกชน ร้อยละ 30.3 (91 คน) องค์กรรัฐบาล ร้อยละ 11.7 (35 คน) เคยทำงานทั้งองค์กรเอกชน รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.3 (10 คน) และเคยทำงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 1.7 (5 คน)

2. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรอื่นเป็นระยะเวลา 2 ปี ร้อยละ 15.0 (45 คน) กลุ่มที่มีประสบการณ์ 3 - 4 ปี ร้อยละ 13.0 (39 คน) กลุ่มที่มีประสบการณ์ 1 ปี ร้อยละ 11.3 (34 คน) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 5 - 14 ปี ร้อยละ 7.7 (23 คน)

3. ก่อนมารับผิดชอบหน้าที่งานในปัจจุบัน เคยรับผิดชอบงานของ ทศท. ด้านใดมาก่อน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่ก่อนมารับผิดชอบหน้าที่งานในปัจจุบัน เคยรับผิดชอบงานของ ทศท. ด้านพาณิชย์มาก่อน มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาเคยรับผิดชอบงานด้านบริการลูกค้า ร้อยละ 22.0 (66 คน) ไม่เคยรับผิดชอบงานด้านใดมาก่อน ร้อยละ 21.0 (63 คน) เคยรับผิดชอบงานด้านธุรการและการเงิน ร้อยละ 20.0 (60 คน) และเคยรับผิดชอบด้านงานบริหาร ร้อยละ 7.7 (23 คน)

4. นอกเหนือจากงานประจำ เคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการของหน่วยงานใดใน ทศท.

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่ นอกเหนือจากงานประจำ ไม่เคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการของหน่วยงานใดใน ทศท. มาก่อน มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือกลุ่มที่เคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการของโทรศัพท์จังหวัด หรือของเขตโทรศัพท์ หรือของฝ่ายโทรศัพท์ หรือของ ทศท. หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ร้อยละ 17.0 (51 คน) และกลุ่มที่เคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการของโทรศัพท์จังหวัด และของเขตโทรศัพท์ และของฝ่ายโทรศัพท์ และของ ทศท. เคยได้รับการแต่งตั้งมามากกว่า 1 หน่วยงาน ร้อยละ 8.0 (24 คน)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9002

การวิเคราะห์ทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท.เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาบริหารงานในด้าน
 - 1.1 ประสิทธิภาพ
 - 1.2 คุณภาพ
 - 1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของงานรับเงินของ ทศท.
2. วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อเกี่ยวกับ
 - 2.1 ข่าวดสารข้อมูลของระบบ ISO
 - 2.2 ความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
 - 2.3 การพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
 - 2.4 การดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
 - 2.5 ปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ
 - 2.6 ผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

1. วิเคราะห์ผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาบริหารงาน

วิเคราะห์ผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับงานรับเงินของ ทศท. จากจำนวนร้อยละของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ในระดับเห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่งรวมกัน ของแต่ละข้อถาม โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 หัวข้อ คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของงานรับเงินของ ทศท.

โดยไม่นำผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ซึ่งพนักงาน ทศท. มีทัศนคติ/ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่งรวมกันในแต่ละข้อถาม ไม่ถึงร้อยละ 60 มาวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ได้ผลดังนี้

1.1 ด้านประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.5 แสดงผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ในด้านประสิทธิภาพของงานรับเงิน

n = 300	
ข้อความ	จำนวนร้อยละของทัศนคติเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การควบคุมกระบวนการทำงานของงานรับเงินมีระบบ และง่ายต่อการตรวจสอบมากขึ้น	88.30
2. การติดตามงานของงานรับเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น	87.70
3. ป้องกันการทุจริตของขั้นตอนการรับชำระเงินได้มากขึ้น	81.30
4. การใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	75.70
5. ก่อให้เกิดความรัก สามัคคีภายในหน่วยงาน	61.00

1.2 ด้านคุณภาพ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ในด้านคุณภาพของงานรับเงิน

n = 300

ข้อความ	จำนวนร้อยละของทัศนคติเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนอ้างอิงได้	91.00
2. ทำให้ทุกคนในระบบ ISO มีเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน	87.30
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เป็นระบบมากขึ้น	82.00
4. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง	80.70
5. มีระบบการปฏิบัติงานได้มาตรฐานสากล	80.00
6. ทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และผลงานของพนักงานมากขึ้น	77.30

1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของงานรับเงิน ของ ทศท.

ตารางที่ 4.7 แสดงผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ในด้านความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของงานรับเงินของ ทศท.

n = 300

ข้อความ	จำนวนร้อยละของทัศนคติเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ระบบ ISO ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น	79.70
2. การให้บริการรับชำระเงินจากลูกค้า ทำได้ตามนโยบายที่ประกาศไว้	79.70
3. ลูกค้ายอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของ ทศท. มากขึ้น	66.70
4. อัตราการร้องเรียนของลูกค้าแต่ละเดือน ลดลงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	63.70

2. วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9002 และหัวข้อย่อย

2.1 วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูล ของระบบ ISO

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน
ทศท. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
1. เอกสารประชาสัมพันธ์ของ ทศท. มีข้อมูลเกี่ยวกับ ระบบ ISO สม่่าเสมอ	3.32	.90	ไม่แน่ใจ
2. ท่านได้พูดคุยหรือวิจารณ์ระบบ ISO กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นเสมอเมื่อมีโอกา	3.75	.74	เห็นด้วย
3. ท่านได้ช่วยประชาสัมพันธ์ระบบ ISO ของ ทศท. ให้บุคคลอื่นได้ทราบทุกครั้งเมื่อมีโอกา	3.62	.82	เห็นด้วย
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO ของทศท. โดยสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่านี้	1.92	.80	ไม่เห็นด้วย
5. ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. มีความน่าสนใจ	3.30	.88	ไม่แน่ใจ
6. ท่านติดตามอ่านวารสาร บทความ หนังสืออื่น ๆ เกี่ยวกับระบบ ISO นอกจากข่าวสารของ ทศท.	3.43	.86	เห็นด้วย
รวม	3.22	.47	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับ
ข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO อยู่ในระดับ 3.22 แสดงว่าพนักงาน ทศท. มีทัศนคติในระดับไม่แน่
ใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของระบบ ISO และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 แสดงให้เห็นว่า
เป็นระดับทัศนคติที่พนักงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนมาก

2.2 วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับความสำคัญ และความจำเป็นของระบบ ISO

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
1. ระบบ ISO จำเป็นต่อทุกองค์กรในสภาวะการ แข่งขันของธุรกิจปัจจุบัน	3.84	1.0	เห็นด้วย
2. องค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO สามารถสร้างความเชื่อถือ และยอมรับจาก ประชาชน ได้มากขึ้น	3.88	.94	เห็นด้วย
3. ผู้บริโภค/ลูกค้าให้ความสำคัญกับองค์กรที่ได้รับการ รับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการมากขึ้น	3.69	.89	เห็นด้วย
4. ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรที่ได้รับการ รับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ย่อมดีกว่า องค์กรที่ไม่ได้รับการรับรองอย่างแน่นอน	3.73	.95	เห็นด้วย
5. การได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ทำให้ ทศท. มีความพร้อมและศักยภาพในการ แข่งขันเมื่อมีการเปิดเสรี โทรมนาคมนมากขึ้น	3.78	.91	เห็นด้วย
6. การที่องค์กรต่าง ๆ นำระบบ ISO มาประยุกต์ใช้ งานเป็นการทำตามกระแส และเพื่อภาพพจน์ ขององค์กรมากกว่าประสิทธิผลของระบบจริง ๆ	2.33	.96	ไม่เห็นด้วย
รวม	3.54	.67	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับ ความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO อยู่ในระดับ 3.54 แสดงว่าพนักงาน ทศท. เห็นด้วย เกี่ยวกับใน ความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 แสดงให้เห็นว่าเป็นระดับทัศนคติที่พนักงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนมาก

2.3 วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
1. ก่อนเข้าสู่ระบบ ISO ทศท.มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ISO ให้พนักงาน ทราบอย่างสม่ำเสมอ และเพียงพอ	3.39	.87	ไม่แน่ใจ
2. ก่อนเข้าสู่ระบบ ISO ทศท. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบที่จะนำมาใช้อย่างเพียงพอ	3.68	.82	เห็นด้วย
3. ความรู้จากการอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO สามารถนำไปปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ ระบบ ISO ได้เป็นอย่างดี	3.75	.77	เห็นด้วย
4. การแต่งตั้งผู้จัดการคุณภาพ(QMR) โดยตำแหน่ง มีความเหมาะสมในการผลักดันให้ระบบ ISO ของงานรับเงินประสบความสำเร็จ	3.73	.83	เห็นด้วย
5. ผู้ช่วย QMR ด้านตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.78	.75	เห็นด้วย
6. ผู้ช่วย QMR ด้านจัดการเอกสารมีความรู้ในกระบวนการของงานรับเงิน และจัดทำคู่มือคุณภาพได้เหมาะสม	3.66	.78	เห็นด้วย
7. ผู้ช่วย QMR ด้านจัดประชุม ฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	3.67	.74	เห็นด้วย
8. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย	3.77	.71	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
9. ผู้ดูแลจากฝ่ายควบคุมคุณภาพ(คภ.) ของ ทศท. เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.	3.89	.70	เห็นด้วย
10. การพัฒนาจัดทำระบบ ISO ดำเนินไปเป็นขั้นตอนอย่างเหมาะสม	3.64	.72	เห็นด้วย
รวม	3.70	.56	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. อยู่ในระดับ 3.70 แสดงว่าพนักงาน ทศท. เห็นด้วย เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 แสดงให้เห็นว่าเป็นระดับทัศนคติที่พนักงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนมาก

2.4 วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
1. นโยบายคุณภาพของงานรับเงินที่ประกาศใช้อยู่ สามารถสร้างจิตสำนึกการให้บริการแก่พนักงานได้มากขึ้น	3.85	.74	เห็นด้วย
2. เป้าหมายการดำเนินงานของงานรับเงินที่ประกาศใช้มีความเหมาะสมกับงานรับเงินของ ทศท.	3.82	.77	เห็นด้วย
3. เนื้อหาที่ระบุไว้ในเอกสารคุณภาพ จัดทำได้เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน	3.78	.75	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
4. วิธีการดำเนินงานของงานรับเงินที่กำหนดขึ้นได้มาตรฐาน และเป็นสากล	3.64	.78	เห็นด้วย
5. ระบบ ISO สร้างระบบเอกสารที่เหมาะสม	3.62	.89	เห็นด้วย
6. การปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวข้องกับงานรับเงินเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานทุกประการ	3.77	.75	เห็นด้วย
7. ระบบ ISO มีข้อกำหนดที่สามารถป้องกันการผิดพลาดของการปฏิบัติงานไว้ทุกขั้นตอน	3.78	.71	เห็นด้วย
8. การนำระบบISO มาประยุกต์ใช้กับงานรับเงินของ ทศท. มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง	3.83	.71	เห็นด้วย
9. ระบบ ISO ทำให้ท่านมีอิสระและทำงานเป็นขั้นตอน	3.53	.86	เห็นด้วย
10. การตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความจำเป็นเพื่อให้ระบบ ISO คงอยู่	3.94	.64	เห็นด้วย
11. ควรมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในมากกว่า 2 ครั้ง/ปี	3.51	.92	เห็นด้วย
12. ระบบ ISO มีประสิทธิภาพสม่ำเสมอไม่เฉพาะเพียง ช่วงการตรวจประเมินคุณภาพเท่านั้น	3.81	.84	เห็นด้วย
13. ท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติงานตามที่ระบบ ISO กำหนด	3.86	.85	เห็นด้วย
14. ท่านต้องการให้นำระบบ ISO ไปใช้กับระบบงานอื่นของทศท. ต่อไป	3.87	.89	เห็นด้วย
รวม	3.76	.55	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.11 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. อยู่ในระดับ 3.76 แสดงว่าพนักงาน ทศท. เห็นด้วย เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 แสดงให้เห็นว่าเป็นระดับทัศนคติที่พนักงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนมาก

2.5 วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
1. นโยบายที่ชัดเจน และการเอาใจใส่ของผู้บริหาร จากส่วนกลางคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ทศท. ได้รับความรับรองมาตรฐาน ISO 9002	3.95	.76	เห็นด้วย
2. การเอาใจใส่ของผู้บริหารระดับเขต/จังหวัดคือ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ทศท. ได้รับความรับรองมาตรฐาน ISO	3.94	.79	เห็นด้วย
3. การเอาใจใส่ของผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์คือแรงผลักดันสำคัญทำให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	4.13	.68	เห็นด้วย
4. ความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงานในระบบ คือปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ	4.35	.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. งบประมาณที่ส่วนงานได้รับจัดสรรให้จัดทำ ระบบ ISO คือปัจจัยสำคัญให้ ระบบ ISO สำเร็จ	3.88	.82	เห็นด้วย
6. ท่านต้องการให้ระบบ ISO ของงานรับเงิน ทศท. คงอยู่ตลอดไป	3.87	.96	เห็นด้วย
รวม	4.02	.58	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับ 4.02 แสดงว่าพนักงาน ทศท. เห็นด้วย เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 แสดงให้เห็นว่าเป็นระดับทัศนคติที่พนักงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนมาก

2.6 วิเคราะห์ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
1. ทำให้ทุกคนในระบบ ISO มีเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน	4.04	.61	เห็นด้วย
2. มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน อ้างอิงได้	4.08	.53	เห็นด้วย
3. มีระบบการปฏิบัติงานได้มาตรฐานสากล	3.95	.69	เห็นด้วย
4. การควบคุมกระบวนการทำงานของงานรับเงินมีระบบ และง่ายต่อการตรวจสอบมากขึ้น	4.08	.63	เห็นด้วย
5. การติดตามงานของงานรับเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.08	.62	เห็นด้วย
6. ป้องกันการทุจริตของขั้นตอนการรับชำระเงินได้มากขึ้น	4.00	.74	เห็นด้วย
7. สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เป็นระบบมากขึ้น	3.96	.70	เห็นด้วย
8. ก่อให้เกิดความรัก สามัคคีภายในหน่วยงาน	3.66	.76	เห็นด้วย
9. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง	3.93	.64	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
10. การใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.84	.75	เห็นด้วย
11. ทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และผลงานของพนักงานมากขึ้น	3.88	.69	เห็นด้วย
12. ระบบISOทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น	3.95	.75	เห็นด้วย
13. ลูกค้ายอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของ ทศท. มากขึ้น	3.79	.76	เห็นด้วย
14. อัตราการเรียนรู้อะไรของลูกค้านักเรียนแต่ละเดือน ลดลงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.74	.77	เห็นด้วย
15. การให้บริการรับชำระเงินจากลูกค้า ทำได้ตามนโยบายที่ประกาศไว้	3.95	.66	เห็นด้วย
16. ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO แก่พนักงาน เมื่อเทียบกับผลที่พนักงานนำความรู้มาใช้ปฏิบัติจริงนับว่าคุ้มค่า	3.62	.81	เห็นด้วย
17. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการจัดสำนักงานรองรับ ISO เมื่อเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ตอบรับ นับว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า	3.61	.85	เห็นด้วย
18. ค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารคุณภาพ (ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน)เมื่อเทียบกับประสิทธิผลของงานที่ได้รับ นับว่าคุ้มค่า	3.52	.80	เห็นด้วย
19. งบประมาณในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และตรวจประเมินประจำปีเมื่อเทียบกับผลที่ ทศท. ได้รับจากการตรวจ นับว่าคุ้มค่า	3.54	.83	เห็นด้วย
20. ประสิทธิผลของงานโดยรวมไม่คุ้มกับการลงทุน เพื่อให้ได้การรับรอง ISO	2.73	.93	ไม่แน่ใจ
รวม	3.80	.50	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO อยู่ในระดับ 3.80 แสดงว่าพนักงาน ทศท. เห็นด้วย เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 แสดงให้เห็นว่าเป็นระดับทัศนคติที่พนักงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นส่วนมาก

2.7 สรุประดับทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

n = 300

ข้อความ	\bar{X}	SD.	ระดับทัศนคติ
1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO	3.22	.47	ไม่แน่ใจ
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO	3.54	.67	เห็นด้วย
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.	3.70	.56	เห็นด้วย
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท.	3.76	.55	เห็นด้วย
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ	4.02	.58	เห็นด้วย
6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO	3.80	.50	เห็นด้วย
7. สรุปทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท.	3.71	.46	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.14 สามารถสรุปทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. ในภาพรวมได้ว่า พนักงาน ทศท. เห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. ($\bar{X} = 3.71$)

แต่หากแยกวิเคราะห์ตามหัวข้อย่อย มีหัวข้อเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ของ ทศท. พนักงาน ทศท. ยังไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ของ ทศท.
($\bar{X} = 3.22$)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐาน จะดำเนินการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย จำนวน 16 สมมุติฐาน คือ

1. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
2. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
3. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
4. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
5. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO (ขนาดของสำนักงาน) แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
6. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
7. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระดับตำแหน่ง(ซี) แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
8. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีอายุงานใน ทศท. แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
9. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีหน้าที่งานในระบบ ISO แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
10. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
11. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
12. พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

13. พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่นแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
14. พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
15. พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
16. พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงานของ ทศท. แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ

n = 300

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD.	t	P
ชาย	105	3.7833	.4857	1.947	.053
หญิง	195	3.6761	.4373		

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามเพศ ไม่พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีเพศต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.16 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300					
หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD.	T	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
ชาย	105	3.2508	.4871	.745	.457
หญิง	195	3.2085	.4583		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
ชาย	105	3.5667	.6974	.454	.650
หญิง	195	3.5299	.6533		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
ชาย	105	3.7933	.5598	2.220	.027*
หญิง	195	3.6436	.5558		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท.					
ชาย	105	3.8646	.5306	2.485	0.014*
หญิง	195	3.7000	.5562		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
ชาย	105	4.0159	.5945	-.103	.918
หญิง	195	4.0231	.5725		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO					
ชาย	105	3.8762	.5531	1.986	.048*
หญิง	195	3.7556	.4716		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีเพศต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยต่อไปนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
2. เกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท.
3. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

และจากค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละหัวข้อย่อยที่พนักงาน ทศท. ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันจะพบว่า พนักงาน ทศท. ที่เป็นเพศชาย จะมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติสูงกว่า พนักงาน ทศท. เพศหญิง หรือพนักงาน ทศท. ที่เป็นเพศชายมีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่าพนักงาน ทศท. เพศหญิง

สมมุติฐานที่ 2 พนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติ ของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุ

n = 300					
อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
20 – 30 ปี	51	3.6072	.4638	2.977	.032*
31 – 40 ปี	130	3.6999	.4741		
41 – 50 ปี	83	3.7206	.4378		
51 – 59 ปี	36	3.8978	.3826		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.18 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. แยกตามกลุ่มอายุ และแบ่งกลุ่มอายุ ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน (คน)	กลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
20 – 30 ปี	51	3.6072	
31 – 40 ปี	130	3.6999	
41 – 50 ปี	83	3.7206	3.7206
51 – 59 ปี	36		3.8978

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 สูงที่สุด ส่วนกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 4 กลุ่มอายุ จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 59 ปี จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. แตกต่างกัน คือ พนักงานกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี จะมีทัศนคติแตกต่างจากพนักงานกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน ของกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี กับ 51 – 59 ปี เท่ากับ .2906 และค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน ของกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กับ 51 – 59 ปี เท่ากับ .1979

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุ และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.19 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ					
ISO					
20 – 30 ปี	51	3.1242	.4736	1.639	.180
31 – 40 ปี	130	3.2397	.4876		
41 – 50 ปี	83	3.2068	.4414		
51 – 59 ปี	36	3.3426	.4345		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
20 – 30 ปี	51	3.3431	.7472	4.248	.006*
31 – 40 ปี	130	3.5667	.6385		
41 – 50 ปี	83	3.4980	.6760		
51 – 59 ปี	36	3.8426	.5344		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ					
ISO ของ ทศท.					
20 – 30 ปี	51	3.5980	.5380	1.995	.115
31 – 40 ปี	130	3.6708	.5833		
41 – 50 ปี	83	3.7145	.5290		
51 – 59 ปี	36	3.8833	.5578		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ					
ISO ของ ทศท.					
20 – 30 ปี	51	3.6078	.6038	3.418	.018*
31 – 40 ปี	130	3.7346	.5790		
41 – 50 ปี	83	3.7900	.4775		
51 – 59 ปี	36	3.9782	.4756		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO					
ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
20 – 30 ปี	51	3.9444	.5464	.515	.672
31 – 40 ปี	130	4.0308	.6194		
41 – 50 ปี	83	4.0181	.5768		
51 – 59 ปี	36	4.0972	.4820		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก					
ระบบ ISO					
20 – 30 ปี	51	3.7343	.5194	1.875	.134
31 – 40 ปี	130	3.7688	.5114		
41 – 50 ปี	83	3.8066	.5089		
51 – 59 ปี	36	3.9722	.4167		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีอายุต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ใน 2 หัวข้อย่อยต่อไปนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
2. เกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท.

และพนักงาน ทศท. ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO , เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. , เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม และหัวข้อย่อย 2 หัวข้อ คือ

เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO และเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท. โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.20 และ 4.21 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO แยกตามกลุ่มอายุ และแบ่งกลุ่มอายุของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน (คน)	กลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน		
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
20 – 30 ปี	51	3.3431		
41 – 50 ปี	83	3.4980	3.4980	
31 – 40 ปี	130		3.5667	
51 – 59 ปี	36			3.8426

หมายเหตุ กลุ่มอายุเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของทัศนคติจากน้อยไปมาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าพนักงาน ทศท. กลุ่มอายุ 51 – 59 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO สูงที่สุด ส่วนกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 4 กลุ่มอายุ จะจำแนกกลุ่มได้ 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี จะมีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี จะมีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. กลุ่มอายุ 51 – 59 ปี จะมีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO แตกต่างจากกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ

1. พนักงานกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี โดยพนักงานกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี มีทัศนคติเห็นด้วยมากกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2235
2. พนักงานกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี กับ 51 – 59 ปี โดยพนักงานกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี มีทัศนคติเห็นด้วยมากกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .4995
3. พนักงานกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กับ 51 – 59 ปี โดยพนักงานกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี มีทัศนคติเห็นด้วยมากกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2759
4. พนักงานกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี กับ 51 – 59 ปี โดยพนักงานกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี มีทัศนคติเห็นด้วยมากกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .3446

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามกลุ่มอายุ และแบ่งกลุ่มอายุของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน (คน)	กลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
20 – 30 ปี	51	3.6078	
31 – 40 ปี	130	3.7346	
41 – 50 ปี	83	3.7900	3.7900
51 – 59 ปี	36		3.9782

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงาน ทศท. กลุ่มอายุ 51 – 59 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. สูงที่สุด ส่วนกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 4 กลุ่มอายุ จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มอายุ 20 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 59 ปี จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี กับ

พนักงานกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี โดยพนักงานกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี มีทัศนคติเห็นด้วยมากกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .3704 และ .2436 ตามลำดับ

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 300					
ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	3.7874	.4644	1.687	.187
ปริญญาตรี	206	3.6836	.4493		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.6355	.5817		

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับการศึกษา และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.23 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับการศึกษา และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ					
ISO					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	3.3109	.4860	2.999	.051
ปริญญาตรี	206	3.1926	.4452		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.9333	.8383		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	3.6255	.6397	1.405	.247
ปริญญาตรี	206	3.5146	.6800		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.2333	.5963		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ					
ISO ของ ทศท.					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	3.8067	.5788	2.735	.067
ปริญญาตรี	206	3.6451	.5460		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.8200	.6648		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ					
ISO ของ ทศท.					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	3.8371	.5539	1.476	.230
ปริญญาตรี	206	3.7275	.5463		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.5857	.7168		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/อายุ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO					
ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	4.0262	.5718	.173	.841
ปริญญาตรี	206	4.0146	.5853		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.1667	.5528		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก					
ระบบ ISO					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	3.8629	.5123	1.060	.348
ปริญญาตรี	206	3.7709	.4992		
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.7500	.5534		

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับการศึกษา และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 4 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามสถานที่ทำงาน

n = 300

สถานที่ทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
โทรศัพท์จังหวัด	10	3.6371	.2986	.409	.665
แผนก	52	3.7581	.4699		
สำนักงานบริการโทรศัพท์	238	3.7071	.4601		

จากตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามสถานที่ทำงานพบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามสถานที่ทำงาน และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.25 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามสถานที่ทำงาน และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ สถานที่ทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ					
ISO					
โทรศัพท์จังหวัด	10	2.8833	.4910	3.672	.027*
แผนก	52	3.1571	.4878		
สำนักงานบริการโทรศัพท์	238	3.2521	.4577		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
โทรศัพท์จังหวัด	10	3.5667	.4172	2.223	.110
แผนก	52	3.7179	.6276		
สำนักงานบริการโทรศัพท์	238	3.5035	.6808		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ					
ISO ของ ทศท.					
โทรศัพท์จังหวัด	10	3.5700	.2751	.268	.765
แผนก	52	3.7096	.6247		
สำนักงานบริการโทรศัพท์	238	3.6983	.5561		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ					
ISO ของ ทศท.					
โทรศัพท์จังหวัด	10	3.6929	.3855	.114	.893
แผนก	52	3.7802	.5540		
สำนักงานบริการโทรศัพท์	238	3.7554	.5591		

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ สถานที่ทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
โทรศัพท์จังหวัด	10	3.9667	.6325	1.235	.292
แผนก	52	4.1346	.6122		
สำนักงานบริการ โทรศัพท์	238	3.9979	.5693		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
โทรศัพท์จังหวัด	10	3.7800	.3561	.289	.749
แผนก	52	3.8462	.4573		
สำนักงานบริการ โทรศัพท์	238	3.7880	.5196		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามสถานที่ทำงาน และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มี
สถานที่ทำงานต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อย
เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และพนักงาน ทศท. ที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ,
เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. , เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ,
เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก
ระบบ ISO ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม และหัวข้อย่อยเกี่ยวกับ
ข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests)
ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.26 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO แยกตามสถานที่ทำงาน และแบ่งกลุ่มสถานที่ทำงานของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

สถานที่ทำงาน	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
โทรศัพท์จังหวัด	10	2.8833	
แผนก	52	3.1571	3.1571
สำนักงานบริการ	238		3.2521

จากตารางที่ 4.26 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO สูงที่สุด (3.2521) ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานตำแหน่งโทรศัพท์จังหวัด จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ของ ทศท. ต่ำที่สุด (2.8833)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 3 กลุ่มสถานที่ทำงาน จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มโทรศัพท์จังหวัด และ กลุ่มพนักงานสังกัดแผนก จะมีทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มพนักงานสังกัดแผนก และ กลุ่มพนักงานสังกัดสำนักงานบริการโทรศัพท์ จะมีทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานกลุ่มโทรศัพท์จังหวัด กับ พนักงานกลุ่มสำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยพนักงานกลุ่มสำนักงานบริการโทรศัพท์ มีระดับทัศนคติสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .3688

สมมุติฐานที่ 5 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO (ขนาดของสำนักงาน) แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO

n = 300

จำนวนบุคลากรในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
0	62	3.7386	.4470	.489	.690
2 – 4 คน	50	3.7484	.4892		
5 – 8 คน	125	3.7163	.4350		
9 – 13 คน	63	3.6562	.4874		

จากตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO หรือขนาดของสำนักงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO หรือขนาดของสำนักงาน และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.28 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO
และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ จำนวนบุคลากรในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
0	62	3.1129	.4948	3.190	.024*
2-4 คน	50	3.3567	.3483		
5-8 คน	125	3.2573	.4829		
9-13 คน	63	3.1587	.4699		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
0	62	3.6935	.5948	1.763	.154
2-4 คน	50	3.5867	.6812		
5-8 คน	125	3.500	.6417		
9-13 คน	63	3.4444	.7576		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
0	62	3.6871	.5832	.186	.906
2-4 คน	50	3.6800	.5707		
5-8 คน	125	3.7232	.5575		
9-13 คน	63	3.6635	.5481		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ จำนวนบุคลากรในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
0	62	3.7661	.5287	.188	.904
2-4 คน	50	3.7929	.6125		
5-8 คน	125	3.7600	.5219		
9-13 คน	63	3.7166	.5924		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
0	62	4.1075	.6134	.950	.417
2-4 คน	50	3.9437	.6410		
5-8 คน	125	4.0347	.5348		
9-13 คน	63	3.9656	.5798		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO					
0	62	3.8355	.4406	.742	.528
2-4 คน	50	3.8580	.5370		
5-8 คน	125	3.7892	.4891		
9-13 คน	63	3.7302	.5644		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO หรือขนาดของสำนักงาน และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO หรือขนาดของสำนักงานต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และพนักงาน ทศท. ที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO หรือขนาดของสำนักงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO, เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท., เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท., เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO หรือขนาดของสำนักงานแตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม และหัวข้อย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.29 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO แยกตามจำนวนบุคลากรในระบบ ISO และแบ่งกลุ่มจำนวนบุคลากรในระบบ ISO ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

จำนวนบุคลากรในระบบ ISO (คน)	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน		
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
0 คน	62	3.1129		
9-13 คน	63	3.1587	3.1587	
5-8 คน	125		3.2573	3.2573
2-4 คน	50			3.3567

หมายเหตุ จำนวนบุคลากรในระบบ ISO จัดเรียงตามระดับค่าเฉลี่ย จากน้อยไปมาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO 2-4 คน (สำนักงานขนาดเล็ก) จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO สูงที่สุด (3.3567) ส่วนพนักงานที่มีจำนวนบุคลากรในระบบ ISO 9-13 คน (สำนักงานขนาดใหญ่) จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ต่ำที่สุด (3.1587) (ไม่ได้วิเคราะห์จำนวนบุคลากรในระบบที่เป็นศูนย์ เนื่องจากเป็นบุคลากรที่สังกัดโทรศัพท์จังหวัดและแผนก)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 3 กลุ่มจำนวนบุคลากรในระบบ ISO หรือ 3 ขนาดสำนักงาน จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม (ไม่รวมกลุ่มที่ 1 ซึ่งเป็นความแตกต่างของทัศนคติของพนักงานที่สังกัดโทรศัพท์จังหวัด/แผนก กับ สำนักงาน) คือ

1. กลุ่มสำนักงานขนาดใหญ่ (จำนวนบุคลากรในระบบ ISO 9-13 คน) และ กลุ่มสำนักงานขนาดกลาง (จำนวนบุคลากรในระบบ ISO 5-8 คน) จะมีทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มสำนักงานขนาดกลาง และ กลุ่มสำนักงานขนาดเล็ก (จำนวนบุคลากรในระบบ ISO 2-4 คน) จะมีทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานสังกัดสำนักงานขนาดใหญ่ กับ พนักงานสังกัดสำนักงานขนาดเล็ก โดยพนักงานสังกัดสำนักงานขนาดเล็ก มีระดับทัศนคติสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .1980

สมมุติฐานที่ 6 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามตำแหน่งงาน

n = 300

ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
นักบริหาร	20	3.7371	.3691	.505	.805
นักบริหารงานทั่วไป	82	3.7382	.4341		
นักปฏิบัติการธุรการ	11	3.7933	.4321		
นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	3.6324	.5032		
พนักงานธุรการ	20	3.6815	.3424		
พนักงานพาณิชย์	90	3.7423	.4881		
อื่น ๆ	15	3.6957	.4761		

จากตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามตำแหน่งงาน และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.31 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามตำแหน่งงาน และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ					
ISO					
นักบริหาร	20	3.1333	.4479	.660	.682
นักบริหารงานทั่วไป	82	3.1850	.4247		
นักปฏิบัติการธุรการ	11	3.1061	.4788		
นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	3.2177	.5133		
พนักงานธุรการ	20	3.2250	.4660		
พนักงานพาณิชย์	90	3.2926	.4736		
อื่น ๆ	15	3.2444	.5112		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
นักบริหาร	20	3.5083	.4999	1.119	.351
นักบริหารงานทั่วไป	82	3.6138	.6224		
นักปฏิบัติการธุรการ	11	3.6970	.5765		
นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	3.3656	.7834		
พนักงานธุรการ	20	3.6667	.5434		
พนักงานพาณิชย์	90	3.5630	.7003		
อื่น ๆ	15	3.5333	.5571		

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ					
ISO ของ ทศท.					
นักบริหาร	20	3.3700	.3922	.668	.675
นักบริหารงานทั่วไป	82	3.6061	.6040		
นักปฏิบัติการธุรการ	11	3.7909	.5934		
นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	3.6903	.5275		
พนักงานธุรการ	20	3.6550	.5236		
พนักงานพาณิชย์	90	3.7578	.5877		
อื่น ๆ	15	3.7800	.5659		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ					
ISO ของ ทศท.					
นักบริหาร	20	3.8357	.4392	1.191	.311
นักบริหารงานทั่วไป	82	3.8240	.5003		
นักปฏิบัติการธุรการ	11	3.8442	.5880		
นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	3.6014	.6299		
พนักงานธุรการ	20	3.7357	.4542		
พนักงานพาณิชย์	90	3.7857	.5787		
อื่น ๆ	15	3.7333	.5104		

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
นักบริหาร	20	4.0583	.5906	1.293	.260
นักบริหารงานทั่วไป	82	4.0996	.5250		
นักปฏิบัติการธุรการ	11	4.2424	.8143		
นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	3.8978	.6559		
พนักงานธุรการ	20	3.8833	.4014		
พนักงานพาณิชย์	90	4.0444	.5478		
อื่น ๆ	15	3.9222	.6633		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
นักบริหาร	20	3.8250	.4456	.295	.939
นักบริหารงานทั่วไป	82	3.8390	.4868		
นักปฏิบัติการธุรการ	11	3.8591	.3506		
นักปฏิบัติการพาณิชย์	62	3.7500	.5657		
พนักงานธุรการ	20	3.7375	.4245		
พนักงานพาณิชย์	90	3.8022	.5309		
อื่น ๆ	15	3.7433	.4832		

จากตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามตำแหน่งงาน และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มี
ตำแหน่งงานต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยไม่
แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 7 พนักงานองค์กรโทรศัทพ์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี)

ระดับตำแหน่ง(ซี)	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
2-4	75	3.7183	.4806	3.058	.048*
5-6	140	3.6538	.4378		
7-9	85	3.8080	.4554		

n = 300

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี) พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีกลุ่มระดับตำแหน่ง (ซี) แตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.33 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. แยกตามกลุ่มระดับตำแหน่ง และแบ่งกลุ่มระดับตำแหน่งของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

กลุ่มระดับตำแหน่ง (ซี)	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
5-6	140	3.6538	
2-4	75	3.7183	3.7183
7-9	85		3.8080

หมายเหตุ ระดับตำแหน่งจัดเรียงตามค่าเฉลี่ย จากน้อยไปมาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีกลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 สูงที่สุด ส่วนกลุ่มระดับตำแหน่ง 5-6 จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 3 กลุ่มระดับตำแหน่ง จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มระดับตำแหน่ง 5-6 และ กลุ่มระดับตำแหน่ง 2-4 จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มระดับตำแหน่ง 2-4 และ กลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานกลุ่มระดับตำแหน่ง 5-6 กับกลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 โดยพนักงานกลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่าด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .1542

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี) และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.34 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับตำแหน่ง(ซี) และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ระดับตำแหน่ง(ซี)	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ					
ISO					
2-4	75	3.2822	.4955	.794	.453
5-6	140	3.2060	.4509		
7-9	85	3.2000	.4727		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
2-4	75	3.5622	.7043	2.514	.083
5-6	140	3.4595	.6536		
7-9	85	3.6627	.6470		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ					
ISO ของ ทศท.					
2-4	75	3.7600	.5671	2.120	.122
5-6	140	3.6250	.5342		
7-9	85	3.7565	.5903		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ					
ISO ของ ทศท.					
2-4	75	3.7476	.6070	3.814	.023*
5-6	140	3.6827	.5285		
7-9	85	3.8899	.5205		

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ระดับตำแหน่ง(ซี)	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
2-4	75	3.9778	.5550	.770	.464
5-6	140	4.0048	.6194		
7-9	85	4.0843	.5312		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
2-4	75	3.7767	.5172	3.680	.026*
5-6	140	3.7354	.4899		
7-9	85	3.9194	.4995		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี) และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ใน 2 หัวข้อย่อยต่อไปนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
2. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

และพนักงาน ทศท. ที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) แตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO, เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO, เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. และเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) แตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม และหัวข้อย่อย

เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. และหัวข้อเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.35 และ 4.36 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามระดับตำแหน่ง และแบ่งกลุ่มระดับตำแหน่งของพนักงานทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

กลุ่มระดับตำแหน่ง (ซี)	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
5-6	140	3.6827	
2-4	75	3.7476	3.7476
7-9	85		3.8899

หมายเหตุ ระดับตำแหน่งจัดเรียงตามค่าเฉลี่ย จากน้อยไปมาก

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO แยกตามระดับตำแหน่ง และแบ่งกลุ่มระดับตำแหน่งของพนักงานทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

กลุ่มระดับตำแหน่ง (ซี)	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
5-6	140	3.7354	
2-4	75	3.7767	3.7767
7-9	85		3.9194

หมายเหตุ ระดับตำแหน่งจัดเรียงตามค่าเฉลี่ย จากน้อยไปมาก

จากตารางที่ 4.35 และ 4.36 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีกลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO สูงที่สุด ส่วนกลุ่มระดับตำแหน่ง 5-6 จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ

เห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 3 กลุ่มระดับตำแหน่ง จะจำแนกกลุ่ม ได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มระดับตำแหน่ง 5-6 และ กลุ่มระดับตำแหน่ง 2-4 จะมีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มระดับตำแหน่ง 2-4 และ กลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 จะมีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานกลุ่มระดับตำแหน่ง 5-6 กับ กลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 โดยพนักงานกลุ่มระดับ ตำแหน่ง 7-9 มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. เท่ากับ .2072 และค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO เท่ากับ .1840

สมมุติฐานที่ 8 พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีอายุงานใน ทศท. แตกต่าง กันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุงานใน ทศท.

n = 300

อายุงานใน ทศท.	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1 - 10 ปี	117	3.6596	.4461	2.142	.095
11 - 20 ปี	121	3.7030	.4950		
21 - 30 ปี	34	3.8126	.4176		
31 - 38 ปี	28	3.8646	.3248		

จากตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามอายุงานใน ทศท. พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุงานใน ทศท. และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.38 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุงานใน ทศท. และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ อายุงานใน ทศท.	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
1 – 10 ปี	117	3.2051	.5011	2.140	.095
11 – 20 ปี	121	3.1791	.4550		
21 – 30 ปี	34	3.3971	.3978		
31 – 38 ปี	28	3.2798	.4281		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
1 – 10 ปี	117	3.4729	.6906	2.287	.079
11 – 20 ปี	121	3.5303	.6753		
21 – 30 ปี	34	3.5882	.6280		
31 – 38 ปี	28	3.8333	.5231		

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ อายุงานใน ทศท.	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
1 - 10 ปี	117	3.6667	.5612	2.013	.112
11 - 20 ปี	121	3.6455	.5759		
21 - 30 ปี	34	3.8529	.5071		
31 - 38 ปี	28	3.8464	.5217		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
1 - 10 ปี	117	3.6624	.5784	2.678	.047*
11 - 20 ปี	121	3.7769	.5544		
21 - 30 ปี	34	3.8739	.4921		
31 - 38 ปี	28	3.9311	.4323		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
1 - 10 ปี	117	3.9943	.5360	.214	.887
11 - 20 ปี	121	4.0220	.6579		
21 - 30 ปี	34	4.0637	.5108		
31 - 38 ปี	28	4.0714	.4810		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
1 - 10 ปี	117	3.7462	.4585	1.479	.220
11 - 20 ปี	121	3.7934	.5800		
21 - 30 ปี	34	3.8662	.4536		
31 - 38 ปี	28	3.9500	.3493		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามอายุงานใน ทศท. และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีอายุงานใน ทศท. ต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และพนักงาน ทศท. ที่มีอายุงานใน ทศท. แตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO , เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO , เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. , เกี่ยวกับการปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มีอายุงานใน ทศท. แตกต่างกันเป็นรายกลุ่มและหัวข้อย่อยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.39 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามอายุงานใน ทศท. และแบ่งกลุ่มอายุงานใน ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

อายุงานใน ทศท.	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2
1 - 10 ปี	117	3.6624	
11 - 20 ปี	121	3.7769	3.7769
21 - 30 ปี	34		3.8739
31 - 38 ปี	28		3.9311

จากตารางที่ 4.39 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีอายุงานใน ทศท. 31 – 38 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. สูงที่สุด ส่วนกลุ่มอายุงานใน ทศท. 1 – 10 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 4 กลุ่มอายุงานใน ทศท. จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มอายุงานใน ทศท. 1 – 10 ปี และ กลุ่มอายุงานใน ทศท. 11 – 20 ปี จะมีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มอายุงานใน ทศท. 11 – 20 ปี , 21 – 30 ปี และ 31 – 38 ปี จะมีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานกลุ่มอายุงานใน ทศท. 1 – 10 ปี กับ กลุ่มอายุงาน 21 – 30 ปี และ 31 – 38 ปี โดยพนักงานกลุ่มอายุงานใน ทศท. 21 – 30 ปี และ 31 – 38 ปี มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกันเท่ากับ .2115 และ .2687 ตามลำดับ

สมมุติฐานที่ 9 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีหน้าที่งานในระบบ ISO แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามหน้าที่งานในระบบ ISO

n = 300

หน้าที่งานในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
ผู้จัดการคุณภาพ	10	3.6371	.2986	1.025	.420
ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์	46	3.8580	.4540		
ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	3.8046	.4622		
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	3.7249	.5406		
หัวหน้างานรับเงิน	42	3.6755	.4319		
ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	3.6323	.3056		
พนักงานรับเงิน	88	3.6870	.4801		
พนักงานตรวจสอบหนี้	13	3.6005	.4228		
พนักงานธุรการ	27	3.6237	.4969		
พนักงานประชาสัมพันธ์	6	3.6801	.3469		

จากตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามหน้าที่งานในระบบ ISO พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีหน้าที่งานในระบบ ISO แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามหน้าที่งานในระบบ ISO และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.41 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามหน้าที่งานในระบบ ISO และ
หัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ หน้าที่งานในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
ผู้จัดการคุณภาพ	10	2.8833	.4910	1.226	.278
ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์	46	3.2536	.4168		
ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	3.1810	.4907		
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	3.1667	.5393		
หัวหน้างานรับเงิน	42	3.3651	.3776		
ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	3.1111	.5932		
พนักงานรับเงิน	88	3.2273	.4979		
พนักงานตรวจสอบหนี้	13	3.2051	.4770		
พนักงานธุรการ	27	3.2099	.4175		
พนักงานประชาสัมพันธ์	6	3.3056	.2871		

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ หน้าที่งานในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
ผู้จัดการคุณภาพ	10	3.5667	.4172	1.071	.384
ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์	46	3.6341	.6360		
ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	3.7857	.6386		
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	3.6204	.6072		
หัวหน้างานรับเงิน	42	3.4643	.6497		
ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	3.4556	.4979		
พนักงานรับเงิน	88	3.4754	.7439		
พนักงานตรวจสอบหนี้	13	3.3077	.8245		
พนักงานธุรการ	27	3.4815	.6510		
พนักงานประชาสัมพันธ์	6	3.6944	.4878		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
ผู้จัดการคุณภาพ	10	3.5700	.2751	.568	.823
ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์	46	3.8174	.5979		
ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	3.7657	.6097		
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	3.6722	.7193		
หัวหน้างานรับเงิน	42	3.6167	.5137		
ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	3.6533	.3482		
พนักงานรับเงิน	88	3.7080	.5621		
พนักงานตรวจสอบหนี้	13	3.6308	.4347		
พนักงานธุรการ	27	3.6370	.6190		
พนักงานประชาสัมพันธ์	6	3.5333	.6314		

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ หน้าที่งานในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
ผู้จัดการคุณภาพ	10	3.6929	.3855	1.088	.371
ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์	46	3.9658	.5128		
ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	3.8265	.5749		
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	3.7579	.5850		
หัวหน้างานรับเงิน	42	3.7347	.4705		
ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	3.6952	.4125		
พนักงานรับเงิน	88	3.6924	.6340		
พนักงานตรวจสอบหนี้	13	3.6429	.4611		
พนักงานธุรการ	27	3.6905	.5551		
พนักงานประชาสัมพันธ์	6	3.6905	.4349		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
ผู้จัดการคุณภาพ	10	3.9667	.6325	1.157	.322
ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์	46	4.1123	.5117		
ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	4.2143	.5976		
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	4.0278	.6549		
หัวหน้างานรับเงิน	42	4.0635	.6717		
ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	3.9333	.3974		
พนักงานรับเงิน	88	3.9602	.5588		
พนักงานตรวจสอบหนี้	13	3.8462	.5420		
พนักงานธุรการ	27	3.8580	.6110		
พนักงานประชาสัมพันธ์	6	4.1667	.4346		

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ หน้าที่งานในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
ผู้จัดการคุณภาพ	10	3.7800	.3561	1.279	.248
ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์	46	3.9750	.5324		
ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	35	3.8786	.4510		
ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	18	3.8361	.5213		
หัวหน้างานรับเงิน	42	3.7036	.5295		
ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	15	3.6967	.3221		
พนักงานรับเงิน	88	3.7920	.5117		
พนักงานตรวจสอบหนี้	13	3.6885	.4629		
พนักงานธุรการ	27	3.6667	.5842		
พนักงานประชาสัมพันธ์	6	3.7083	.2990		

จากตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามหน้าที่งานในระบบ ISO และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน
ทศท. ที่มีหน้าที่งานในระบบ ISO ต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO
9002 ในหัวข้อย่อยทั้ง 6 หัวข้อ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 10 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO

n = 300

จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1 หน้าที่	236	3.7092	.4742	.403	.751
2 หน้าที่	53	3.7489	.3825		
3 หน้าที่	10	3.6048	.4344		
4 หน้าที่	1	3.9677	0		

จากตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.43 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ
ISO และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/จำนวน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบฯ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
1 หน้าที่	236	3.2154	.4807	.683	.563
2 หน้าที่	53	3.2327	.4241		
3 หน้าที่	10	3.3000	.3991		
4 หน้าที่	1	3.8333	0		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็น ของระบบ ISO					
1 หน้าที่	236	3.5466	.6682	.158	.925
2 หน้าที่	53	3.5063	.7025		
3 หน้าที่	10	3.6167	.5446		
4 หน้าที่	1	3.8333	0		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
1 หน้าที่	236	3.6898	.5746	.779	.506
2 หน้าที่	53	3.7604	.4970		
3 หน้าที่	10	3.4800	.5673		
4 หน้าที่	1	3.9000	0		

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/จำนวน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบฯ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
1 หน้าที่	236	3.7645	.5559	.216	.885
2 หน้าที่	53	3.7520	.5171		
3 หน้าที่	10	3.6214	.7007		
4 หน้าที่	1	3.7857	0		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
1 หน้าที่	236	4.0198	.6034	.367	.777
2 หน้าที่	53	4.0472	.4993		
3 หน้าที่	10	3.8667	.3991		
4 หน้าที่	1	4.3333	0		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
1 หน้าที่	236	3.7839	.5246	.871	.456
2 หน้าที่	53	3.8792	.4057		
3 หน้าที่	10	3.6650	.4773		
4 หน้าที่	1	4.1000	0		

จากตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO และหัวข้อย่อย 6
หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO ต่างกัน จะมีทัศนคติ
เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยทั้ง 6 หัวข้อ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 11 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO

n = 300

ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1 ปี	71	3.6581	.4670	.722	.577
2 ปี	125	3.7199	.4177		
3 ปี	88	3.7663	.4944		
4 ปี	13	3.6203	.4429		
5 ปี	3	3.6237	.8008		

จากตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.45 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO
และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300					
หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
1 ปี	71	3.1784	.4545	1.148	.334
2 ปี	125	3.2520	.4567		
3 ปี	88	3.2386	.4713		
4 ปี	13	3.0256	.6267		
5 ปี	3	3.5000	.2887		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
1 ปี	71	3.5704	.7312	.055	.994
2 ปี	125	3.5333	.6396		
3 ปี	88	3.5398	.6719		
4 ปี	13	3.5256	.6304		
5 ปี	3	3.4444	.7698		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
1 ปี	71	3.6141	.5465	1.362	.247
2 ปี	125	3.6856	.5509		
3 ปี	88	3.7659	.5884		
4 ปี	13	3.6538	.4772		
5 ปี	3	4.2000	.6928		

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
1 ปี	71	3.6781	.5357	1.003	.406
2 ปี	125	3.7617	.5128		
3 ปี	88	3.8369	.6042		
4 ปี	13	3.6538	.5264		
5 ปี	3	3.5952	1.0310		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
1 ปี	71	3.9413	.6313	2.066	.085
2 ปี	125	4.0293	.5430		
3 ปี	88	4.1155	.5714		
4 ปี	13	3.8718	.5658		
5 ปี	3	3.3889	.6736		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO					
1 ปี	71	3.7514	.5092	.642	.633
2 ปี	125	3.8112	.4714		
3 ปี	88	3.8386	.5414		
4 ปี	13	3.7115	.4551		
5 ปี	3	3.5167	.8949		

จากตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO ต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยทั้ง 6 หัวข้อ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 12 พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) แยกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แยกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวน CAR ที่ได้รับ

n = 300

	จำนวน CAR ที่ได้รับ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
0	CAR	170	3.7606	.4519	2.254	.063
1	CAR	62	3.6212	.4026		
2	CAR	35	3.6074	.4694		
3 – 10	CAR	24	3.8320	.5648		
21 – 29	CAR	9	3.5591	.4082		

จากตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) ที่ได้รับ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) แยกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) ที่ได้รับ และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.47 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามจำนวน CAR ที่ได้รับ และ
หัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ จำนวน CAR ที่ได้รับ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
0 CAR	170	3.2284	.4608	.602	.662
1 CAR	62	3.2204	.4179		
2 CAR	35	3.2048	.5082		
3 – 10 CAR	24	3.2986	.5338		
21 – 29 CAR	9	3.0185	.6261		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
0 CAR	170	3.6098	.6393	2.074	.084
1 CAR	62	3.3952	.6857		
2 CAR	35	3.4810	.7815		
3 – 10 CAR	24	3.6667	.6351		
21 – 29 CAR	9	3.2037	.5054		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
0 CAR	170	3.7435	.5634	2.769	.028*
1 CAR	62	3.5935	.5241		
2 CAR	35	3.5086	.5277		
3 – 10 CAR	24	3.9125	.5988		
21 – 29 CAR	9	3.6556	.5637		

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ จำนวน CAR ที่ได้รับ		จำนวน	X	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.						
0	CAR	170	3.8046	.5496	1.885	.113
1	CAR	62	3.6774	.5245		
2	CAR	35	3.6408	.5366		
3 – 10	CAR	24	3.8958	.6159		
21 – 29	CAR	9	3.5079	.5607		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ						
0	CAR	170	4.0569	.5586	.994	.411
1	CAR	62	3.9382	.5648		
2	CAR	35	3.9381	.6494		
3 – 10	CAR	24	4.1389	.7082		
21 – 29	CAR	9	3.9074	.3447		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO						
0	CAR	170	3.8544	.4788	1.834	.122
1	CAR	62	3.6887	.4272		
2	CAR	35	3.6929	.6232		
3 – 10	CAR	24	3.8646	.6724		
21 – 29	CAR	9	3.7111	.2793		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) ที่ได้รับ และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไข

และป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) ต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และพนักงาน ทศท. ที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) แยกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO , เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO , เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. , เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ และเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) แยกต่างกันเป็นรายกลุ่ม และหัวข้อย่อยเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.48 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามจำนวน CAR ที่ได้รับ และแบ่งกลุ่มจำนวน CAR ที่ได้รับ ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

จำนวน CAR ที่ได้รับ	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน		
		กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
2 CAR	35	3.5086		
1 CAR	62	3.5935	3.5935	
21 - 29 CAR	9	3.6556	3.6556	3.6556
0 CAR	170		3.7435	3.7435
3 - 10 CAR	24			3.9125

หมายเหตุ จำนวน CAR ที่ได้รับ จัดเรียงตามระดับค่าเฉลี่ย จากน้อยไปมาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 3 – 10 CAR จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. สูงที่สุด (3.9125) ส่วนพนักงานที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 2 CAR จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ต่ำที่สุด (3.5086)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ทั้ง 5 กลุ่มที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จะจำแนกกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไข และป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 2 CAR , 1 CAR และ 21 – 29 CAR จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 1 CAR , 21 – 29 CAR และ 0 CAR จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. กลุ่มที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 21 – 29 CAR , 0 CAR และ 3 – 10 CAR จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ

1. พนักงานกลุ่มที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 0 CAR กับ 2 CAR โดยพนักงานที่ได้รับ 0 CAR มีระดับทัศนคติสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2349
2. พนักงานกลุ่มที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 1 CAR กับ 3 – 10 CAR โดยพนักงานที่ได้รับ 3 – 10 CAR มีระดับทัศนคติสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .3190
3. พนักงานกลุ่มที่ได้รับแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) จำนวน 2 CAR กับ 3 – 10 CAR โดยพนักงานที่ได้รับ 3 – 10 CAR มีระดับทัศนคติสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .4039

สมมุติฐานที่ 13 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่นแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น

n = 300					
ประสบการณ์ในการทำงานใน องค์กรอื่น	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
ไม่เคย	159	3.7343	.4648	1.182	.319
เอกชน	91	3.6742	.4713		
รัฐบาล	35	3.7991	.4049		
รัฐวิสาหกิจ	5	3.4677	5.100e-0		
ทั้งรัฐบาล เอกชนและรัฐวิสาหกิจ	10	3.5661	.4373		

จากตารางที่ 4.49 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่นแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.50 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.50 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น
และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์ในการทำงานฯ	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ					
ISO					
ไม่เคย	159	3.2516	.4539	.545	.703
เอกชน	91	3.2143	.4983		
รัฐบาล	35	3.1667	.4834		
รัฐวิสาหกิจ	5	3.0333	.2173		
ทั้งรัฐบาล เอกชนและรัฐวิสาหกิจ	10	3.1500	.4743		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
ไม่เคย	159	3.5461	.6635	.223	.925
เอกชน	91	3.5641	.7191		
รัฐบาล	35	3.5286	.6070		
รัฐวิสาหกิจ	5	3.3000	.2173		
ทั้งรัฐบาล เอกชนและรัฐวิสาหกิจ	10	3.4667	.6885		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ					
ISO ของ ทศท.					
ไม่เคย	159	3.7075	.5816	1.101	.356
เอกชน	91	3.7066	.5206		
รัฐบาล	35	3.7286	.5486		
รัฐวิสาหกิจ	5	3.2400	.3647		
ทั้งรัฐบาล เอกชนและรัฐวิสาหกิจ	10	3.5300	.6717		

ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสิทธิภาพในการทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
ไม่เคย	159	3.7808	.5486	1.297	.271
เอกชน	91	3.6939	.5939		
รัฐบาล	35	3.8939	.4815		
รัฐวิสาหกิจ	5	3.6000	.1720		
ทั้งรัฐบาล เอกชนและรัฐวิสาหกิจ	10	3.5714	.5017		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
ไม่เคย	159	4.0294	.5699	1.591	.177
เอกชน	91	3.9542	.6460		
รัฐบาล	35	3.2048	.4681		
รัฐวิสาหกิจ	5	4.1000	.3651		
ทั้งรัฐบาล เอกชนและรัฐวิสาหกิจ	10	3.8000	.3913		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
ไม่เคย	159	3.8280	.5310	1.716	.146
เอกชน	91	3.7313	.4853		
รัฐบาล	35	3.9171	.4586		
รัฐวิสาหกิจ	5	3.4800	.2414		
ทั้งรัฐบาล เอกชนและรัฐวิสาหกิจ	10	3.6650	.3481		

จากตารางที่ 4.50 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรอื่น และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อพบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรอื่น แตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับ

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยทั้ง 6 หัวข้อ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 14 พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น

n = 300

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	3.7343	.4648	.376	.826
1 ปี	34	3.7073	.4077		
2 ปี	45	3.6753	.5115		
3-4 ปี	39	3.6538	.4617		
5-14 ปี	23	3.7560	.3610		

จากตารางที่ 4.51 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.52 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.52 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	3.2516	.4539	.495	.739
1 ปี	34	3.1814	.4232		
2 ปี	45	3.2037	.5233		
3-4 ปี	39	3.1496	.5041		
5-14 ปี	23	3.2536	.4737		
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	3.5461	.6635	.504	.733
1 ปี	34	3.5098	.6564		
2 ปี	45	3.5185	.7362		
3-4 ปี	39	3.4829	.7048		
5-14 ปี	23	3.7174	.5257		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	3.7075	.5816	.460	.765
1 ปี	34	3.7176	.4635		
2 ปี	45	3.6311	.5996		
3-4 ปี	39	3.6436	.5656		
5-14 ปี	23	3.8000	.4748		

ตารางที่ 4.52 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ระยะ เวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	3.7808	.5486	.309	.872
1 ปี	34	3.7857	.4511		
2 ปี	45	3.7175	.6527		
3-4 ปี	39	3.6868	.5820		
5-14 ปี	23	3.7547	.4708		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	4.0294	.5699	.347	.846
1 ปี	34	4.0686	.5833		
2 ปี	45	4.0519	.6244		
3-4 ปี	39	3.9615	.6265		
5-14 ปี	23	3.9275	.4896		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
ไม่มีประสบการณ์มาก่อน	159	3.8280	.5310	.484	.748
1 ปี	34	3.7559	.4860		
2 ปี	45	3.7433	.5225		
3-4 ปี	39	3.7462	.4626		
5-14 ปี	23	3.8457	.3671		

จากตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ
พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น แตกต่างกันจะมีทัศนคติเกี่ยวกับ

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยทั้ง 6 หัวข้อ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 15 พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. แยกต่างหากจะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แยกต่างหาก

ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท.

n = 300

ประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท.	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
ไม่เคย	159	3.7343	.4648	2.911	.022*
ด้านบริหาร	34	3.7073	.4077		
ด้านธุรการและการเงิน	45	3.6753	.5115		
ด้านบริการลูกค้า	39	3.6538	.4617		
ด้านพาณิชย์	23	3.7560	.3610		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.53 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. แยกต่างหาก จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แยกต่างหาก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. แยกต่างหากเป็นรายกลุ่ม โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.54 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. แยกตามประเภทงานในด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประเภทงานในด้านอื่นของ ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ประเภทงาน ด้านอื่นของ ทศท.	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน		
		กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3
ด้านธุรการและการเงิน	60	3.6032		
ด้านพาณิชย์	88	3.6431	3.6431	
ไม่เคย	63		3.7650	3.7650
ด้านบริหาร	23	3.8107	3.8107	3.8107
ด้านบริการลูกค้า	66			3.8250

จากตารางที่ 4.54 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประเภทยานงานด้านบริการลูกค้า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 สูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีประเภทยานงานด้านธุรการและการเงิน จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 5 กลุ่มประเภทยานงานด้านอื่นของ ทศท. จะจำแนกกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีประเภทยานงานด้านธุรการและการเงิน , ด้านพาณิชย์ และด้านบริหาร จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มที่มีประเภทยานงานด้านพาณิชย์ , ไม่เคยมีประเภทยานงานด้านอื่นของ ทศท. และด้านบริหาร จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. กลุ่มที่ไม่เคยมีประเภทยานงานด้านอื่นของ ทศท. , เคยมีประเภทยานงานด้านบริหาร และด้านบริการลูกค้า จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน โดยพนักงานกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .1618
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2218
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .1819

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.55 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.55 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300					
หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์ในงานด้านอื่น	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
ไม่เคย	159	3.2516	.4539	.820	.514
ด้านบริหาร	34	3.1814	.4232		
ด้านธุรการและการเงิน	45	3.2037	.5233		
ด้านบริการลูกค้า	39	3.1496	.5041		
ด้านพาณิชย์	23	3.2536	.4737		

ตารางที่ 4.55 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์ในงานด้านอื่น	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
ไม่เคย	159	3.5461	.6635	.956	.432
ด้านบริหาร	34	3.5098	.6564		
ด้านธุรการและการเงิน	45	3.5285	.7362		
ด้านบริการลูกค้า	39	3.4829	.7048		
ด้านพาณิชย์	23	3.7174	.5257		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
ไม่เคย	159	3.7075	.5816	3.075	.017*
ด้านบริหาร	34	3.7176	.4635		
ด้านธุรการและการเงิน	45	3.6311	.5996		
ด้านบริการลูกค้า	39	3.6436	.5656		
ด้านพาณิชย์	23	3.8000	.4748		
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
ไม่เคย	159	3.7808	.5486	3.123	.015*
ด้านบริหาร	34	3.7857	.4511		
ด้านธุรการและการเงิน	45	3.7175	.6527		
ด้านบริการลูกค้า	39	3.6868	.5820		
ด้านพาณิชย์	23	3.7547	.4708		

ตารางที่ 4.55 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์ในงานด้านอื่น	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
ไม่เคย	159	4.0294	.5699	1.282	.277
ด้านบริหาร	34	4.0686	.5833		
ด้านธุรการและการเงิน	45	4.0519	.6244		
ด้านบริการลูกค้า	39	3.9615	.6265		
ด้านพาณิชย์	23	3.9275	.4893		
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
ไม่เคย	159	3.8280	.5310	3.240	.013*
ด้านบริหาร	34	3.7559	.4860		
ด้านธุรการและการเงิน	45	3.7433	.5225		
ด้านบริการลูกค้า	39	3.7462	.4626		
ด้านพาณิชย์	23	3.8457	.3671		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานด้านอื่นของ ทศท. และหัวข้อย่อย
6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านอื่นของ ทศท. ต่างกัน จะมี
ทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัว 3 ข้อย่อย แตกต่างกัน อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
2. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
3. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

และพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านอื่นของ ทศท. แตกต่างกัน
จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของ

ระบบ ISO , เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO , และเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. แตกต่างกันเป็นรายกลุ่มและหัวข้อย่อย โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.56 , 4.57 และ 4.58 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในงาน ด้านอื่นของ ทศท.	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่ม 1	กลุ่ม 2
ด้านธุรการและการเงิน	60	3.5583	
ด้านพาณิชย์	88	3.6125	
ด้านบริหาร	23	3.6783	3.6783
ไม่เคย	63		3.8079
ด้านบริการลูกค้า	66		3.8318

จากตารางที่ 4.56 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. สูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 5 กลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน , ด้านพาณิชย์ และด้านบริหาร จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. , เคยมีประสบการณ์บริหาร และ ด้านบริการลูกค้า จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน โดยพนักงานกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2496
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ กับ กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน โดยพนักงานกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .1954
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2735
4. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2193

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ของพนักงาน ทศท.ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในงาน ด้านอื่นของ ทศท.	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน		
		กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3
ด้านธุรการและการเงิน	60	3.6071		
ด้านพาณิชย์	68	3.6834	3.6834	
ไม่เคย	63		3.8118	3.8118
ด้านบริหาร	23	3.8696	3.8696	3.8696
ด้านบริการลูกค้า	66			3.9026

จากตารางที่ 4.57 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วย เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. สูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 5 กลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. จะจำแนกกลุ่มได้ 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน , ด้านพาณิชย์ และด้านบริหาร จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ , ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และด้านบริหาร จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. , เคยมีประสบการณ์ด้านบริหาร และด้านบริการลูกค้า จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน โดยพนักงานกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2047
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2955
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2192

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ของพนักงาน ทศท.ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท.	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่ม 1	กลุ่ม 2
ด้านพาณิชย์	88	3.6994	
ด้านธุรการและการเงิน	60	3.7042	
ไม่เคย	63	3.8389	3.8389
ด้านบริการลูกค้า	66		3.9030
ด้านบริหาร	23		4.0043

จากตารางที่ 4.58 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO สูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ของ ทศท. ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 5 กลุ่มประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน , ด้านพาณิชย์ และกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มาก่อน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. , เคยมีประสบการณ์บริหาร และด้านบริการลูกค้า จะมีทัศนคติเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ กลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .1988

2. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ กับ กลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้า มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2036
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงิน กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .3001
4. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร กับ พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์ โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์ด้านบริหาร มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .3049

สมมุติฐานที่ 16 พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีประสบการณ์จาก การเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงานของ ทศท. แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.59 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือ คณะทำงานในหน่วยงาน ทศท.

n = 300					
ประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
-ไม่เคย	225	3.6771	.4546	2.913	.056
-โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์ หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท.(หน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	3.8182	.4362		
-โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์ และฝ่ายโทรศัพท์ และ ทศท. (มากกว่า 1 หน่วยงาน)	24	3.8333	.4849		

จากตารางที่ 4.59 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. จำแนกตามจำแนกตาม ประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. ที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน โดยมีระดับนัย สำคัญทางสถิติที่ 0.05

เมื่อแยกวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. ที่แตกต่างกัน และหัวข้อย่อยที่ศึกษา 6 หัวข้อ จะได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.60 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.60 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือ คณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ

n = 300

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
1. เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
-ไม่เคย	225	3.2259	.4721	1.013	.364
-โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์ หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท.(หน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	3.2680	.4703		
-โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์ และฝ่ายโทรศัพท์ และ ทศท. (มาก กว่า 1 หน่วยงาน)	24	3.1042	.4222		

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
2. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
-ไม่เคย	225	3.4800	.6786	4.055	.018*
-โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์ หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท.(หน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	3.7288	.5405		
-โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์ และฝ่ายโทรศัพท์ และ ทศท. (มาก กว่า 1 หน่วยงาน)	24	3.7361	.7272		
3. เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
-ไม่เคย	225	3.6773	.5310	.649	.524
-โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์ หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท.(หน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	3.7765	.6492		
-โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์ และฝ่ายโทรศัพท์ และ ทศท. (มาก กว่า 1 หน่วยงาน)	24	3.7000	.6400		

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
4. เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
-ไม่เคย	225	3.7190	.5571	2.214	.111
-โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์ หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท.(หน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	3.8739	.5100		
-โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์ และฝ่ายโทรศัพท์ และ ทศท. (มาก กว่า 1 หน่วยงาน)	24	3.8720	.5620		
5. เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
-ไม่เคย	225	3.9793	.5711	2.407	.092
-โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์ หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท.(หน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	4.1242	.5694		
-โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์ และฝ่ายโทรศัพท์ และ ทศท. (มาก กว่า 1 หน่วยงาน)	24	4.1875	.6414		

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

หัวข้อย่อยเกี่ยวกับระบบ ISO/ ประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.	F	P
6. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจาก ระบบ ISO					
-ไม่เคย	225	3.7516	.5073	4.309	.014*
-โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตโทรศัพท์ หรือฝ่ายโทรศัพท์หรือ ทศท.(หน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	3.9000	.4528		
-โทรศัพท์จังหวัดและเขตโทรศัพท์ และฝ่ายโทรศัพท์ และ ทศท. (มาก กว่า 1 หน่วยงาน)	24	4.0146	.5070		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.60 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน
ทศท. และหัวข้อย่อย 6 หัวข้อ พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา
หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. แตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ
ISO 9002 ในหัว 2 ข้อย่อย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
2. เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

และพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานใน
หน่วยงาน ทศท. แตกต่างกัน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อ
ย่อยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO , เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ,
เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. , และ เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท.
ประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. แยกต่างกันเป็นรายกลุ่ม และหัวข้อย่อย 2 หัวข้อ คือ เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO และ เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO โดยใช้การทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison Tests) ตามวิธีของ LSD. จะได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 4.61 และ 4.62 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่ม 1	กลุ่ม 2
- ไม่เคย	225	3.4800	
- โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตหรือฝ่ายหรือทศท. (หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51		3.7288
- โทรศัพท์จังหวัดและเขตและฝ่ายและทศท.(มากกว่า 1 หน่วยงาน)	24	3.7361	3.7361

จากตารางที่ 4.61 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. มากกว่า 1 หน่วยงาน จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วย เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO สูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วย เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 3 กลุ่มประสบการณ์จากการเป็นที่ ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. มากกว่า 1 หน่วยงาน และกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ จะมีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็น ของระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. กลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. หน่วยงาน ใดหน่วยงานหนึ่ง และกลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. มากกว่า 1 หน่วยงาน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์จาก การเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงานใดของ ทศท.มาก่อน กับ พนักงานกลุ่มที่มี ประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. หน่วยงานใดหน่วยงาน หนึ่งมาก่อน โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งมาก่อน มีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของ ระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2488

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงาน ทศท. ที่มีเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO แยกตามประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. และแบ่งกลุ่มประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. ของพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์	จำนวน (คน)	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติไม่แตกต่างกัน	
		กลุ่ม 1	กลุ่ม 2
- ไม่เคย	225	3.7516	
- โทรศัพท์จังหวัดหรือเขตหรือฝ่ายหรือทศท. (หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง)	51	3.9000	3.9000
- โทรศัพท์จังหวัดและเขตและฝ่ายและทศท.(มากกว่า 1 หน่วยงาน)	24		4.0146

จากตารางที่ 4.62 พบว่าพนักงาน ทศท. ที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. มากกว่า 1 หน่วยงาน จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO สูงที่สุด ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. จะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติทั้ง 3 กลุ่มประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. จะจำแนกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงานใดใน ทศท. มาก่อน และ กลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งมาก่อน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. กลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และกลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน

ทศท. มากกว่า 1 หน่วยงาน จะมีทัศนคติเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นพนักงาน ทศท. ที่มีทัศนคติเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ พนักงานกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงานใดของ ทศท.มาก่อน กับ พนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. มาก่อนมากกว่า 1 หน่วยงาน โดยพนักงานกลุ่มที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงาน ทศท. มาก่อนมากกว่า 1 หน่วยงานมีระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงกว่า ด้วยค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน เท่ากับ .2630

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยของคำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. สามารถสรุปผลของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. และผลกระทบที่พนักงาน องค์กร ได้รับทั้งด้านบวกและลบ
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้งานรับเงินของ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณา ปรับปรุง ระบบ ISO ของ ทศท.
4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. และผลกระทบที่พนักงาน องค์กร ได้รับทั้งด้านบวกและลบ

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. และผลกระทบที่พนักงาน องค์กร ได้รับทั้งด้านบวกและลบ จำนวน 130 คน ได้ผลของความคิดเห็นตามตารางที่ 4.63 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.63 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. และผลกระทบต่อพนักงาน องค์กร
ได้รับทั้งด้านบวก และลบ

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
ด้านบวก			
1.	ระบบงานชัดเจนขึ้น ตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง วัตถุประสงค์การทำงานได้ การควบคุมภายในดีขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น สภาพแวดล้อมการทำงานดียิ่งขึ้น	62	29.66
2.	บริการดีขึ้น รวดเร็ว ถูกต้อง ถูกคำฟังพอใจมากขึ้น ได้รับการยอมรับมากขึ้น ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น	26	12.44
3.	พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น	3	1.43
4.	ควรนำระบบ ISO มาใช้กับระบบงานอื่นใน ทศท.	2	.96
ด้านลบ			
5.	งานเพิ่มขึ้น เอกสารแบบฟอร์มมาก บางอย่างไม่จำเป็น ขั้นตอนมากขึ้น รายละเอียดมากเกินไป ซ้ำซ้อน การจัดเก็บเอกสารต้องทำมากขึ้น รายงานมากเกินไป เพิ่มภาระ ทำให้งานอื่น ๆ ที่สำคัญเสียหาย	41	19.62
6.	เสียค่าใช้จ่ายสูง สิ้นเปลืองงบประมาณ	20	9.57
7.	เครื่องมือ อุปกรณ์ โปรแกรม ไม่พร้อม ไม่เพียงพอ	11	5.26
8.	ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ขาดงบประมาณ ขาดการประชาสัมพันธ์	9	4.31
9.	พนักงานเบื่อ ต้องปรับตัว ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง น่าจะยกเลิกระบบ ISO ถึงไม่มีระบบ ISO ก็ทำได้คืออยู่แล้ว ควรทำเฉพาะ 5 ส ก็เพียงพอ	9	4.31
10.	งานซ้ำ เพราะคิดที่ระบบ ขาดความเข้าใจในระบบ ISO ที่แท้จริง ทศท. มีมาตรฐานการทำงานหลายมาตรฐาน พนักงานเกิดความสับสน	7	3.35

ตารางที่ 4.63 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
11.	บุคลากรน้อย ทำให้งาน ISO ไม่มีประสิทธิภาพ	5	2.39
12.	ผู้ไม่อยู่ในระบบไม่เห็นความสำคัญ จัดกับวัฒนธรรมประเพณี บางพื้นที่	5	2.39
13.	ลูกค้าคาดหวังมากขึ้นเมื่อได้รับ ISO	3	1.43
14.	บุคลากรมีคุณภาพไม่เท่าเทียมกัน ไม่ค่อยเป็นระบบมากนัก	2	.96
15.	ควรปลูกฝังจิตสำนึกบริการให้พนักงานมากกว่าได้รับ ISO	2	.96
16.	เหมาะสมกับสำนักงานที่มีความพร้อมในด้านสถานที่ บุคลากร เท่านั้น	2	.96
	รวม	209*	100

หมายเหตุ * กลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ประเด็น

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้งานรับเงินของ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้งานรับเงินของ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 75 คน ได้ผลของความคิดเห็นตามตารางที่ 4.64 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.64 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้งานรับเงินของ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
	ด้านบวก		
1.	ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับระบบ ความร่วมมือ ความมีจิตสำนึกในงานบริการ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน พนักงานเสียสละ	35	45.46

ตารางที่ 4.64 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
2.	รูปแบบที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน วางผังของระบบที่ดี ปฏิบัติตาม ข้อตกลงที่จัดทำขึ้น	7	9.09
3.	การสนับสนุนของผู้บริหาร	7	9.09
4.	คู่แข่งชั้นในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรสามารถเท่าเทียม เอกชน ต้องการมาตรฐานสากล เพื่อเป็นที่ยอมรับของสังคม	5	6.49
5.	การบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้องมากขึ้น มีความสะดวกในการให้ บริการ	5	6.49
6.	การตรวจติดตาม	1	1.30
ด้านลบ			
7.	อุปกรณ์ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงพอ ค่าเช่า ระบบมากขึ้น พนักงานไม่เพียงพอ	12	15.58
8.	สถานที่ไม่สะดวก ไม่มีที่จอดรถ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่ว ประเทศ บางสำนักงานคับแคบ ไม่เหมาะสม	4	5.20
9.	เสียค่าใช้จ่ายให้บริษัท	1	1.30
รวม		77*	100

หมายเหตุ * กลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ประเด็น

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณา ปรับปรุง ระบบ ISO ของ ทศท.

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณา ปรับปรุง ระบบ ISO ของ ทศท. จำนวน 91 คน ได้ผลของข้อเสนอแนะตามตารางที่ 4.65 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.65 แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณา ปรับปรุง ระบบ ISO ของ ทศท.

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
1.	ควรให้ความสนใจกับพนักงานให้มากกว่านี้ สร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความรับผิดชอบ ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด กระตุ้นพนักงาน จัดอบรมพนักงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับ ISO มีการจัดอบรมสม่ำเสมอ IQA และ คก. ควรศึกษาเกี่ยวกับงานของสำนักงานบริการก่อน	24	25.81
2.	เครื่องมือ อุปกรณ์ ควรให้ความสำคัญ เพิ่มบุคลากร งบประมาณ มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น ให้เหมาะสมกับผู้นำโทรคมนาคม	20	21.50
3.	นำ ISO มาใช้กับงานบริการหลังการขายของ ทศท. หรือทุกสำนักงานของ ทศท. ขยายผลมาตรฐานให้สูงกว่าเดิม และขยายผลต่อเนื่อง	10	10.75
4.	ควรมีนโยบายต่อเนื่อง มีการตรวจติดตาม คู่มือ สม่ำเสมอ ผู้บริหารมีนโยบายชัดเจนเกี่ยวกับระบบ ISO มีการนำผลการตรวจมาวิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อพัฒนาระบบให้ดีขึ้น	9	9.68
5.	ผู้บริหารให้ความสำคัญ เอาใจใส่อย่างจริงจัง ปรับปรุงให้การปฏิบัติงานกับคู่มือไปในทิศทางเดียวกัน	6	6.45
6.	ปรับเป้าหมายใหม่ให้สามารถวัดผลการบริการได้อย่างแท้จริง ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ให้แยกงานที่ไม่อยู่ในระบบ ISO ออกจากงานรับเงิน เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานรับเงินอย่างเดียว สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น	6	6.45
7.	ลดเอกสาร ลดงานที่ซ้ำซ้อน ที่ไม่จำเป็นออกบ้าง พิจารณาความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานด้วย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง ง่ายแก่การปฏิบัติ	6	6.45

ตารางที่ 4.65 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
8.	ตั้งหน่วยงานมาดูแล ควบคุม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้บริษัทผู้ รับรอง สิ้นเปลืองงบประมาณ จัดทำคู่มือขึ้นใหม่เอาเฉพาะข้อที่ จำเป็นจริง ๆ มาใช้ดำเนินงาน	5	5.38
9.	ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม ให้ลูกค้าได้รับ ข่าวสารที่รวดเร็ว แน่ชัดเจน ต่อเนื่อง มีข่าวสาร ISO ให้มาก กว่านี้	3	3.23
10.	ดูความพร้อมของพนักงานทุก ๆ ด้าน ก่อนนำระบบมาใช้ นำ สำนักงานที่เหมาะสมมาก ๆ เข้าระบบ	2	2.15
11.	ยกเลิก ISO สิ้นเปลืองงบประมาณ นำเฉพาะ 5 ส มาใช้	2	2.15
	รวม	93*	100

หมายเหตุ * กลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ประเด็น

4.4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 77 คน ได้ผล
ของความคิดเห็นตามตารางที่ 4.66 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.66 แสดงข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
1.	อุปกรณ์ โปรแกรม งบประมาณ พนักงานต้องมีพร้อม	15	17.65
2.	นำระบบ ISO มาใช้กับงานด้านอื่น ๆ ให้ระบบคงอยู่ตลอดไป	15	17.65
3.	จัดทำเฉพาะระบบ 5 ส หรือระบบอื่น ๆ ที่เป็นมาตรฐานไม่สิ้น เปลืองงบประมาณ หรือทำตามระเบียบ ข้อบังคับก็เพียงพอแล้ว ISO ไม่มีประโยชน์ถ้าพนักงานไม่มีจิตสำนึก	13	15.29
4.	จัดให้มีการอบรมเพิ่มเติม ไปดูงาน สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงาน ให้รู้สึกดีที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงาน กระตุ้นให้ตื่นตัว	8	9.41

ตารางที่ 4.66 (ต่อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ความถี่	ร้อยละ
5.	ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับ ISO มากกว่านี้	7	8.23
6.	ปรับปรุงเอกสารที่มากเกินไป ปรับปรุงขั้นตอนที่ยังยากมีการตรวจสอบมาก ให้ความสำคัญกับการบริการให้มากกว่า	6	7.06
7.	งบประมาณสูง	5	5.88
8.	ปรับปรุงสถานที่ สำนักงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4	4.70
9.	มีการติดตามระบบ ISO สม่ำเสมอ ให้ตรวจทั้งเอกสาร และการปฏิบัติงาน แก้ไข ปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	3	3.53
10.	มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่งานให้พนักงาน ให้ศึกษางานด้านอื่น เพื่อสร้างความกระตือรือร้น	2	2.35
11.	ด้านการตลาด ประชาสัมพันธ์ ปรับให้มีความรวดเร็ว และมีมากกว่าปัจจุบัน	2	2.35
12.	จัดให้ลูกค้ำร้องเรียนได้สะดวก	1	1.18
13.	จัดอบรมให้พนักงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานรับเงิน ให้มีความรู้เกี่ยวกับ ISO นำมาปรับปรุงงานที่ปฏิบัติ พร้อม ๆ กับ 5 ส เพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต	1	1.18
14.	ปรับปรุงระบบ Billing ให้สามารถรองรับระบบ ECR ได้ในเครื่องเดียวกัน	1	1.18
15.	ไม่ควรทำตามกระแสสังคม	1	1.18
16.	จัดทำระบบ ISO สำหรับสำนักงานใหญ่ ๆ	1	1.18
	รวม	85*	100

หมายเหตุ * กลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ประเด็น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานคุณภาพระดับสากลที่ทั่วโลกยอมรับ มาใช้พัฒนาระบบงานด้านบริการของ ทศท. ด้วยวัตถุประสงค์ของการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมั่นใจในบริการของ ทศท. ได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพ ไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ ประโยชน์ต่อพนักงานให้มีความพร้อม ความสามารถรองรับการแข่งขันเสรีโทรคมนาคมในอนาคต มีการปฏิบัติงานเป็นระบบ มีขอบเขตชัดเจน และประโยชน์ต่อองค์กรให้มีระบบบริหารงาน การจัดการ และการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน มีศักยภาพในการแข่งขันระดับสากล ได้รับการเผยแพร่ชื่อเสียง ให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ และองค์กรมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม และทัศนคติการดำเนินงานแบบธุรกิจเอกชน สำหรับระบบงานที่มีมาตรฐานคุณภาพระดับสากลของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ที่ ทศท. นำมาใช้ พัฒนาการให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ (งานรับเงิน) ISO มีข้อกำหนดที่ให้องค์กรที่ใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต้องปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานสากล ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพทำให้พนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงาน มาทำตามขั้นตอน ตามกระบวนการของระบบ ISO 9002 ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ได้กระบวนการบริหารงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกเมื่อ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะส่งผลให้ระบบ ISO 9002 ที่นำมาพัฒนาองค์กรสู่ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้ โดยตรง ดังนั้นการนำระบบมาใช้ จึงต้องการข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติความคิดเห็นของบุคลากรที่เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ให้ถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามเป้าหมาย บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไป และนำทัศนคติความคิดเห็นที่ได้เป็นข้อมูลในการวางแผนนำระบบงานอื่น ๆ มาพัฒนาองค์กรให้ถูกต้อง เหมาะสมต่อไป

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และเพื่อศึกษาผลที่องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้รับ จากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อการบรรยาย (Descriptive Survey Research) ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา สตูล พัทลุง นครศรีธรรมราช ตรัง ภูเก็ต ชุมพร และระนอง ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน 367 คน สำหรับจังหวัดกระบี่ พังงา และ สุราษฎร์ธานี ยังไม่เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 (ข้อมูล ณ 1 ก.ย. 44) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการทดสอบ และวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามแล้ว ไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้แก่แต่ละสำนักงานบริการ โทรศัพท์/แผนก ของแต่ละโทรศัพท์จังหวัดทางไปรษณีย์ และขอความร่วมมือจากผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์ หรือหัวหน้างานรับเงินของแต่ละสำนักงาน และผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพของแต่ละโทรศัพท์จังหวัดเป็นผู้แจกจ่าย และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ส่งคืนผู้วิจัย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและได้ส่งคืนผู้วิจัยทั้งสิ้น 300 ชุด ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับ आयुงาน หน้าที่งาน

ระยะเวลาที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน CAR ที่ได้รับ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติโดยใช้การทดสอบ t-test สำหรับตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม และใช้การทดสอบ F-test สำหรับตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกมากกว่า 2 กลุ่ม

1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือเพศหญิง 195 คน เพศชาย 105 คน อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 130 คน และช่วงอายุ 20 – 30 ปี, 41 – 50 ปี, 51 – 59 ปี มีจำนวน 51 คน, 83 คน และ 36 คนตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 206 คน สูงกว่าปริญญาตรี 5 คน และต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 89 คน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ มีจำนวน 238 คน ปฏิบัติงานที่โทรศัพท์จังหวัด และแผนก มีจำนวน 10 คน, 52 คน ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริการโทรศัพท์แบ่งได้เป็น ปฏิบัติงานที่สำนักงานขนาดเล็ก (บุคลากรในระบบ ISO 2 – 4 คน) จำนวน 50 คน ปฏิบัติงานที่สำนักงานขนาดกลาง (บุคลากรในระบบ ISO 5 – 8 คน) จำนวน 125 คน และปฏิบัติงานที่สำนักงานขนาดใหญ่ (บุคลากรในระบบ ISO 9 – 13 คน) จำนวน 63 คน
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานพาณิชย์ มีจำนวน 90 คน และตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป 82 คน นักปฏิบัติการพาณิชย์ 62 คน นักบริหาร และพนักงานธุรการ ตำแหน่งละ 20 คน ตำแหน่งนักปฏิบัติการธุรการ 11 คน ตำแหน่งอื่นๆ (นักตรวจสอบภายใน นักปฏิบัติการช่าง นักประชาสัมพันธ์ ช่าง นายช่าง นักบัญชี) 15 คน ระดับตำแหน่ง (ซี) ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง 5-6 มีจำนวน 140 คน ระดับตำแหน่ง 7-9 จำนวน 85 คน และระดับตำแหน่ง 2-4 จำนวน 75 คน อายุงานใน ทศท. ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 11 – 20 ปี มีจำนวน 121 คน 1 – 10 ปี 117 คน 21 – 30 ปี 34 คน และ 31 – 38 ปี 28 คน หน้าที่งานในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือหน้าที่พนักงานรับเงิน มีจำนวน 88 คน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ 46 คน หัวหน้างานรับเงิน 42 คน ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ 35 คน พนักงานธุรการ 27 คน ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน 18 คน

ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน 15 คน พนักงานตรวจสอบหนี้ 13 คน ผู้จัดการคุณภาพ 10 คน และ พนักงานประชาสัมพันธ์ 6 คน จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO จำนวน 1 หน้าที่ มีจำนวน 236 คน จำนวน 2 หน้าที่ 53 คน จำนวน 3 หน้าที่ 10 คน จำนวน 4 หน้าที่ 1 คน

ระยะเวลาที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นเวลา 2 ปี มีจำนวน 125 คน 3 ปี 88 คน 1 ปี 71 คน 4 ปี 13 คน และ 5 ปี 3 คน จำนวน CAR (Corrective & Preventive Action Request : แบบร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด) ที่ได้รับจากการตรวจติดตาม หรือการตรวจประเมินครั้งสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้รับแบบคำร้องให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) มีจำนวน 170 คน ได้รับจำนวน 1 CAR 62 คน ได้รับ 2 CAR 35 คน ได้รับ 3 – 10 CAR 24 คน และได้รับ 21 – 29 CAR 9 คน

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก่อนมาปฏิบัติงานที่ ทศท. ไม่เคยทำงานมาก่อนมีจำนวน 159 คน เคยทำงานในองค์กรเอกชน 91 คน เคยทำงานองค์กรรัฐบาล 35 คน เคยทำงานองค์กรรัฐวิสาหกิจ 5 คน และเคยทำงานทั้งองค์กรเอกชน รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ 10 คน

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรอื่น ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรอื่น มีจำนวน 159 คน มีประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรอื่นเป็นระยะเวลา 2 ปี 45 คน มีประสบการณ์ 3 - 4 ปี 39 คน มีประสบการณ์ 1 ปี 34 คน และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 5 – 14 ปี 23 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก่อนมารับผิดชอบหน้าที่งานในปัจจุบัน เคยรับผิดชอบงานของ ทศท. ด้านพาณิชย์มาก่อน มีจำนวน 88 คน เคยรับผิดชอบงานด้านบริการลูกค้า 66 คน ไม่เคยรับผิดชอบงานด้านใดมาก่อน 63 คน เคยรับผิดชอบงานด้านธุรการและการเงิน 60 คน และเคยรับผิดชอบด้านงานบริหาร 23 คน

นอกเหนือจากงานประจำผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือ คณะทำงานของหน่วยงานใดใน ทศท. มาก่อน มีจำนวน 225 คน เคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานของโทรศัพท์จังหวัด หรือของเขตโทรศัพท์ หรือของฝ่ายโทรศัพท์ หรือของ ทศท. หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง 51 คน และเคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานของหน่วยงานโทรศัพท์จังหวัด และของเขตโทรศัพท์ และของฝ่ายโทรศัพท์ และของ ทศท. เคยได้รับการแต่งตั้งมากกว่า 1 หน่วยงาน 24 คน

ผลการศึกษาทักษะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ที่ได้ประกอบด้วย

1. ทักษะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
3. ผลที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับ จากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้

1. ทักษะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ผลการศึกษาทักษะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 พบว่าพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) มีทักษะต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. ในระดับ “เห็นด้วย” ด้วยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71

และพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีทักษะต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษาดังนี้

- ทักษะเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ในระดับ “ไม่แน่ใจ” ด้วยค่าเฉลี่ย 3.22
- ทักษะเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ในระดับ “เห็นด้วย” ด้วยค่าเฉลี่ย 3.54
- ทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ในระดับ “เห็นด้วย” ด้วยค่าเฉลี่ย 3.70
- ทักษะเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท. ในระดับ “เห็นด้วย” ด้วยค่าเฉลี่ย 3.76
- ทักษะเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ ในระดับ “เห็นด้วย” ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02
- ทักษะเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ในระดับ “เห็นด้วย” ด้วยค่าเฉลี่ย 3.80

ซึ่งพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีทักษะเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ต่ำที่สุด โดยมีทักษะอยู่ในระดับ “ไม่แน่ใจ” และมีทักษะในระดับ “เห็นด้วย” เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จสูงสุด โดยเฉพาะทักษะที่ว่าปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ คือ ความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงานในระบบคือปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ มีระดับทักษะ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

2.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้วยการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีดังต่อไปนี้

2.1.1 พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีปัจจัยดังต่อไปนี้แตกต่างกัน ได้แก่

1. อายุ
2. ระดับตำแหน่ง (ซี)
3. มีประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท.

จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.2 ส่วนพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีปัจจัยดังต่อไปนี้แตกต่างกัน ได้แก่

1. เพศ
2. ระดับการศึกษา
3. สถานที่ทำงาน
4. จำนวนบุคลากรในระบบ ISO (ขนาดของสำนักงาน)
5. ตำแหน่งงาน
6. อายุงานใน ทศท.
7. หน้าที่งานในระบบ ISO
8. จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO
9. ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO
10. จำนวน CAR ที่ได้รับ
11. ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น
12. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น
13. มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงานของ ทศท.

จะมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยปัจจัยด้านอายุ มีผลคือ กลุ่มพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในกลุ่มอายุต่ำสุด (20 – 30 ปี) จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของ ทศท. ต่ำที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.6072 ส่วนพนักงานกลุ่มอายุสูงสุด (51 – 59 ปี) จะมีทัศนคติเห็นด้วยสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.8978

ปัจจัยด้านระดับตำแหน่ง (ซี) มีผลคือ พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กลุ่มระดับตำแหน่ง 5 – 6 จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต่ำที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.6538 ส่วนกลุ่มระดับตำแหน่ง 7 – 9 จะมีทัศนคติเห็นด้วยสูงที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 3.8080

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มีผลคือ พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในงานด้านธุรการและการเงินมาก่อน จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต่ำสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.6032 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในงานด้านบริการลูกค้า จะมีทัศนคติเห็นด้วยสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.8250

2.2 และเมื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา จำนวน 6 หัวข้อ ด้วยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษาแตกต่างกัน มีดังต่อไปนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านเพศ มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษา 3 หัวข้อ ได้แก่

- 1) เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
- 2) เกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท.
- 3) เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

โดยเพศชาย และเพศหญิง จะมีทัศนคติต่อหัวข้อย่อยของระบบ ISO ที่ศึกษาทั้ง 3 หัวข้อข้างต้นต่างกัน คือ เพศชายจะมีทัศนคติเห็นด้วยกับหัวข้อย่อยดังกล่าวสูงกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2.2.2 ปัจจัยด้านอายุ มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษา 2 หัวข้อ ได้แก่

- 1) เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
- 2) เกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท.

โดยพนักงานกลุ่มอายุ 20 – 30 ปี จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับหัวข้อย่อยของระบบ ISO ที่ศึกษาทั้ง 2 หัวข้อข้างต้นต่ำสุด ส่วนพนักงานกลุ่มอายุ 51 – 59 ปี จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับ 2 หัวข้อข้างต้นสูงสุด

2.2.3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.2.4 ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษาคือ เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO โดยพนักงานที่สังกัดโทรศัพท์จังหวัดจะมีทัศนคติในระดับ ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนกลุ่มพนักงานที่สังกัดสำนักงานบริการโทรศัพท์ จะมีทัศนคติในระดับ ไม่แน่ใจ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2.5 ปัจจัยด้านจำนวนบุคลากรในระบบ ISO (ขนาดของสำนักงาน) มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษาคือ เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO โดยพนักงานที่อยู่ในสำนักงานขนาดใหญ่ (จำนวนบุคลากร 9-13 คน) จะมีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนพนักงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานขนาดเล็ก (จำนวนบุคลากร 2-4 คน) จะมีทัศนคติเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2.6 ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.2.7 ปัจจัยด้านระดับตำแหน่ง(ซี) มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษา 2 หัวข้อ ได้แก่

- 1) เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
- 2) เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

โดยพนักงานกลุ่มระดับตำแหน่ง 5-6 จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับหัวข้อย่อยของระบบ ISO ที่ศึกษา ทั้ง 2 หัวข้อข้างต้นด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนพนักงานกลุ่มระดับตำแหน่ง 7-9 จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับ 2 หัวข้อข้างต้น ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2.8 ปัจจัยด้านอายุงานใน ทศท. มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษาคือ เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. โดยพนักงานกลุ่มที่มีอายุงานใน ทศท. 1-10 ปี จะมีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนพนักงานกลุ่มที่มีอายุงานใน ทศท. 31-38 ปี จะมีทัศนคติเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2.9 ปัจจัยด้านหน้าที่งานในระบบ ISO ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.2.10 ปัจจัยด้านจำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.2.11 ปัจจัยด้านระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.2.12 ปัจจัยด้านจำนวนแบบคำร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR) ที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษาคือ เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO

ของ ทศท. โดยพนักงานกลุ่มที่ได้รับ CAR จำนวน 2 CAR จะมีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนพนักงานกลุ่มที่ได้รับ CAR จำนวน 3 – 10 CAR จะมีทัศนคติเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2.13 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.2.14 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต่อหัวข้อย่อยระบบ ISO ที่ศึกษา ที่แตกต่างกัน

2.2.15 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษา 3 หัวข้อ ได้แก่

- 1) เกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
- 2) เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
- 3) เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

โดยหัวข้อย่อยเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. และ เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านธุรการและการเงินมาก่อน จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับ 2 หัวข้อย่อยของระบบ ISO ที่ศึกษาดังกล่าวด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้ามาก่อน จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับ 2 หัวข้อข้างต้น ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

สำหรับหัวข้อย่อยเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO พนักงานที่มีประสบการณ์ด้านพาณิชย์มาก่อน จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับหัวข้อย่อยเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริหารมาก่อน จะมีทัศนคติเห็นด้วยด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2.16 ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะทำงานในหน่วยงานของ ทศท. มีอิทธิพลต่อหัวข้อย่อยที่ศึกษา 2 หัวข้อ ได้แก่

- 1) เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
- 2) เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO

โดยหัวข้อย่อยเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO และ เกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO พนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงานของ ทศท. มาก่อน จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับ 2 หัวข้อย่อยของระบบ ISO ที่ศึกษาดังกล่าวด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงานของ ทศท. มาก่อนมากกว่า 1 หน่วยงาน จะมีทัศนคติเห็นด้วยกับ 2 หัวข้อข้างต้น ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ผลที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับ จากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้

ผลการศึกษาผลที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ พบว่า

3.1 ด้านประสิทธิภาพของงานรับเงินขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทำให้

3.1.1 การควบคุมกระบวนการทำงานของงานรับเงินมีระบบ และง่ายต่อการตรวจสอบมากขึ้น

3.1.2 การติดตามงานของงานรับเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.1.3 ป้องกันการทุจริตของขั้นตอนการรับชำระเงินได้มากขึ้น

3.1.4 การใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.1.5 ก่อให้เกิดความรัก สามัคคีภายในหน่วยงาน

3.2 ด้านคุณภาพของงานรับเงินองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทำให้

3.2.1 มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน อ้างอิงได้

3.2.2 ทำให้ทุกคนในระบบ ISO มีเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทาง

เดียวกัน

3.2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เป็นระบบมากขึ้น

3.2.4 ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง

3.2.5 มีระบบการปฏิบัติงานได้มาตรฐานสากล

3.2.6 ทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และผลงานของพนักงานได้มากขึ้น

3.3 ด้านความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของงานรับเงินขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทำให้

3.3.1 ระบบ ISO ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น

3.3.2 การให้บริการชำระเงินจากลูกค้า ทำได้ตามนโยบายที่ประกาศไว้

3.3.3 ลูกค้ายอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของ ทศท.มากขึ้น

3.3.4 อัตราการร้องเรียนของลูกค้าแต่ละเดือน ลดลงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

สรุปความหมายของ “ทัศนคติ” จากทฤษฎีทั้งของนักทฤษฎีในประเทศไทยและต่างประเทศได้ว่า หมายถึง ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน ในทางที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับสิ่งหนึ่งสิ่งใด เห็นได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก ว่าชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจ การกระทำของบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

จากการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ พบว่า พนักงาน ทศท. มีทัศนคติ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในระดับ “เห็นด้วย” ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 คือ อายุ ระดับตำแหน่ง(ซี) และประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา สถานที่ทำงาน จำนวนบุคลากรในระบบ ISO (ขนาดของสำนักงาน) ตำแหน่งงาน อายุงานใน ทศท. หน้าที่งาน ในระบบ ISO จำนวนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในระบบ ISO ระยะเวลาที่อยู่ในระบบ ISO จำนวน CAR ที่ได้รับ ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น และการมีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงานในหน่วยงานของ ทศท. มาก่อน ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 สำหรับผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ คือ ประสิทธิภาพคุณภาพของงานรับเงินมีมากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของงานรับเงิน ทศท. เพิ่มขึ้น

ผลที่ได้จากการศึกษาทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ข้างต้น เปรียบเทียบได้ดังนี้

1. สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อโครงการรีเอ็นจิเนียริง ของชาติชาย วงศ์พาณิชย์ ที่พนักงานมีระดับทัศนคติเห็นด้วยกับระบบที่นำมาใช้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับทัศนคติประกอบด้วย อายุ ระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยระยะเวลาในการทำงาน(อายุงาน) จะขัดแย้งกับงานวิจัยของชาติชาย วงศ์พาณิชย์ คืออายุงานไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และขัดแย้งกับการศึกษาเรื่อง ทัศนคติและความรู้ที่มีต่อนโยบายการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษาสำนักงานศาล และศาลแขวงในภาค 9 ของวรรณี เกื้อชาติ และการศึกษาเรื่องวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ตรัง ของรพีพรรณ เรียบร้อย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า อายุ ไม่มีผลทำให้ทัศนคติแตกต่างกัน

2. จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ ปัจจัยที่พนักงานมีระดับทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.35) คือเกิดจากความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงานในระบบ และจากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้งานรับเงินของ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมากที่สุดคือ ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับระบบ ความร่วมมือ ความมีจิตสำนึกในงานบริการ การสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน พนักงานเสียสละ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษาบริษัท ไมโคร โพลิส คอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย) จำกัด ของพิทยา วาระดี พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดการปรับตัวคือการยอมรับ การฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่า
3. จากการศึกษาปัญหาของการนำระบบ ISO มาใช้ คือ งานเพิ่มขึ้น ขั้นตอนการทำงานของระบบ ISO มากเกินไป ทำให้งานอื่น ๆ ที่รับผิดชอบเสียหาย สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติกรณีศึกษาบริษัท ไมโคร โพลิส คอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย) จำกัด ของพิทยา วาระดี ซึ่งพบว่าปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทสงขลาแคนนิ่ง จำกัด (มหาชน) ของวีระยุทธ อยู่พูนทรัพย์ และการศึกษาเรื่องวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ตรัง ของรพีพรรณ เรียบร้อย การศึกษาทั้ง 2 เรื่อง พบว่าปัญหาและอุปสรรค คืองานประจำมีมาก ทำให้ไม่มีเวลาจะทำกิจกรรม ISO 9002 และขั้นตอนในการนำระบบ ISO 9002 มาใช้จริง บุคลากรในหน่วยงานมีไม่เพียงพอ และยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจเพียงพอต่อการนำระบบไปใช้งาน การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง
4. การศึกษาผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ คือประสิทธิภาพ คุณภาพของงานรับเงินเพิ่มขึ้น ลูกค้ำมีความพึงพอใจมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องผลกระทบต่อองค์กรในการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลราษฎร์ยินดี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของอลงกรณ์ ชูตินันต์ พบว่าเกิดผลกระทบในทางที่ดีอย่างชัดเจนต่อลูกค้ำ และพนักงานของโรงพยาบาล ความสามารถในการให้บริการดีขึ้น และการศึกษาเรื่องวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลวัฒนแพทย์ตรัง ของ รพีพรรณ เรียบร้อย พบว่า ประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO จากการศึกษาพนักงาน ทศท. มีความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของ ISO มีการพูดคุย วิเคราะห์เกี่ยวกับระบบเสมอ พร้อมช่วยประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นได้ทราบ แต่องค์กรไม่ได้สนับสนุน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลของระบบ ISO ให้ทราบอย่างเพียงพอ ดังนั้น ทศท. ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO และให้ข้อมูลแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ และพอเพียง

3.1.2 ความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO จากการศึกษาพนักงานยังมีทัศนคติเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO ในระดับเห็นด้วยด้วยค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งต่ำมาก ดังนั้น ทศท. ควรให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงาน ถึงความสำคัญของระบบ ISO ที่นำมาใช้ และความจำเป็นของระบบ ISO กับองค์กรในการแข่งขันในธุรกิจโทรคมนาคมต่อไปอย่างไร ซึ่งมีผลมาจากข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO ที่ยังไม่เพียงพอ

3.1.3 การพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. จากการศึกษาก่อนเข้าสู่ระบบ ISO ทศท. ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล ISO ให้พนักงานทราบอย่างเพียงพอ สำหรับขั้นตอนการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท. พนักงานเห็นด้วยกับขั้นตอนดังกล่าว ดังนั้น ทศท. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลในการจัดทำระบบ ISO ให้เพียงพอ ก่อนนำพนักงาน/สำนักงานเข้าสู่ระบบ ISO และควรพัฒนาขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม แต่งตั้งคณะทำงาน จัดทำระบบ เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติ ให้มีความเหมาะสม พนักงานทุกคนมีทัศนคติที่เห็นด้วยมากขึ้น

3.1.4 การดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. จากการศึกษาการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท. ปัจจุบัน พนักงานมีทัศนคติเห็นด้วยกับ นโยบาย เป้าหมาย เอกสารคุณภาพ และเต็มใจปฏิบัติตามที่ระบบกำหนด พร้อมทั้งต้องการให้นำระบบ ISO ไปใช้กับระบบงานอื่นของ ทศท. ต่อไปอีกด้วย สำหรับมาตรฐานของงานรับเงินที่กำหนดขึ้นพนักงานเห็นด้วยว่าได้มาตรฐานสากล แต่ยังมีเปอร์เซ็นต์เห็นด้วยในระดับต่ำ พร้อมกับเรื่องอิสระในการทำงานในระบบ ISO ซึ่งระบบ ISO ให้อิสระแก่พนักงานน้อย ดังนั้น ทศท. ควรมีการพิจารณาขั้นตอนการดำเนินงานของงานรับเงินให้เหมาะสมยิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบัน

3.1.5 ผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 300 คน เห็นว่า ทศท. บรรลุผลตามนโยบาย เป้าหมาย ของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ แต่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าระบบ ISO เป็นระบบที่มีขั้นตอนในการทำงานมากเกินไป ซ้ำซ้อน อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการไม่เพียงพอ และแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพไม่เท่าเทียมกัน พนักงานในระบบเสนอให้พิจารณาปรับปรุงขั้นตอนของงานรับเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO ลดเอกสาร ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนออก

บ้าง พิจารณาความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง ปรับปรุง/เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย พอเพียงทุกพื้นที่

3.1.6 จากการศึกษาพนักงานในระบบ ISO ที่มีอายุตัว, อายุงาน และระดับ

ตำแหน่ง (ซี) สูงกว่า จะเห็นด้วยกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มากกว่า ดังนั้น ทศท. ควรให้ความรู้ ทำความเข้าใจกับพนักงานกลุ่มอายุตัว 20 – 40 ปี, กลุ่มอายุงาน 1 – 10 ปี หรือกลุ่มระดับตำแหน่งต่ำกว่า ระดับ 7 ให้มีทัศนคติที่เห็นด้วยมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่อง ความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO และการดำเนินงานของระบบ ISO ของ ทศท.

3.1.7 จากการศึกษาพนักงานที่มีประสบการณ์ในงานด้านธุรการและการเงิน จะมี

ทัศนคติเกี่ยวกับระบบ ISO ต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในงานด้านอื่น และพนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในงานด้านอื่นมาก่อน ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริการลูกค้ามาก่อนจะมีทัศนคติเห็นด้วยกับระบบ ISO สูงสุด ดังนั้น ทศท. จึงควรมีการให้ความสำคัญกับพนักงานที่ก่อนเข้าระบบ ISO ได้เคยปฏิบัติงานด้านธุรการและการเงินมาก่อน มีการให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้เห็นความจำเป็นของระบบ ISO ในการบริการลูกค้า สำหรับหัวข้อย่อยเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO ของ ทศท. แยกตามประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ด้านบริหารจะมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติยังไม่เห็นผลที่องค์กรได้รับจริง ๆ มากเท่ากับระดับผู้บริหาร

3.1.8 จากการศึกษาพนักงานที่มีประสบการณ์จากการเป็นที่ปรึกษา หรือคณะ

ทำงานในหน่วยงานใด ๆ ของ ทศท. มาก่อนจะเห็นความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO และเห็นผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO มากกว่า พนักงานที่ไม่เคยมีประสบการณ์ หรือมีประสบการณ์น้อยกว่า ทศท. จึงควรมีการนำประโยชน์ของผู้ที่มีประสบการณ์ซึ่งมองเห็นถึงความจำเป็นของระบบ ISO จากประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นข้อมูลแก่พนักงานที่อยู่ในระบบให้รับทราบ หรือมีการนำพนักงานไปดูงานในองค์กรอื่น หรือหน่วยงานอื่นใน ทศท. ที่ประสบความสำเร็จจากการนำระบบ ISO มาใช้ เพื่อเป็นประสบการณ์ในพนักงานเพิ่มขึ้น

3.1.9 จากการทำกรวิจัย ผู้วิจัยเห็นว่าควรกำหนดขั้นตอนการทำงานของงาน

รับเงินในสำนักงานบริการ โทรศัพท์ของ ทศท. ให้เป็นข้อปฏิบัติขององค์กร เหมือนกับการปฏิบัติที่กำหนดขึ้นในระบบ ISO เพื่อพนักงานของงานรับเงินจะได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ หรือข้อบังคับที่ ทศท. กำหนดไว้ จะเป็นผลดีกับองค์กร และพนักงาน แม้ต่อไปองค์กรจะนำระบบบริหารงานแบบใดมาใช้ หลักเกณฑ์ปฏิบัติของงานรับเงินก็ยังคงปฏิบัติเหมือนเดิม จนกว่าจะมีการแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาโดยใช้กรณีศึกษาในฝ่ายโทรศัพท์ภาคอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการวิจัย

3.2.2 ศึกษาทัศนคติของพนักงานในองค์กรอื่นที่นำระบบ ISO มาบริหารงานทั้งขององค์กรเอกชน และรัฐบาล

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ อุทัยรัตน์ *คู่มือการปฏิบัติการจริงสู่การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002 งานบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น) 2542
- การจัดหางาน, กรม กองบริการจัดหางาน “หลักสูตรระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการจัดหางานในประเทศตามมาตรฐาน ISO 9000” ม.ป.ท. กองบริการจัดหางาน ม.ป.ป. (เอกสารประกอบการอบรม 23 – 24 ธันวาคม 2543)
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย *งานวิจัยการวิเคราะห์ประสิทธิภาพหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมเพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์* ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542
- เจตศักดิ์ บุญสุยา “ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานช่างในฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ในแผนงานแปรรูปขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2543
- ชาติชาย วงศ์พานิช “ทัศนคติของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน) ต่อโครงการรีเอ็นจิเนียริง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2541
- ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์ *จิตวิทยาการเมือง* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แพรววิทยา 2527
- ดวงเดือน พันธุนาวิน *คำบรรยายจิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2518
- ถวิล ชาราโรจน์ *จิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ 2532
- ธาริษา เสาวรัฐ “ความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อระบบประกันคุณภาพกรณีศึกษาศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ภาคใต้” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2542
- นิภา มานะการ *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์ 2541
- บรรจง จันทมาศ *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000* พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพมหานคร ส.เอเชียเพรส 2543

ประภาเพ็ญ สุวรรณ *ทัศนคติ การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ 2520

พิทยา วาระดี “การปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษาบริษัทไมโคร
โพลิสคอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย)จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์
(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ *จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย* เชียงใหม่ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ 2528

เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล *ทัศนคติต่องานพัฒนาชุมชนเขตชานเมือง และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในเขตจังหวัดนครปฐม* กรุงเทพมหานคร คณะพัฒนา
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537

รพีพรรณ เรียบร้อย “การวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในโรงพยาบาลเอก
ชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลวัฒนแพทยค์ตรัง” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์ 2543

วรมันต์ ขวัญชื่น “ทัศนคติของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในมาตรการป้องกันและปราบปรามยา
เสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาสถานีตำรวจอำเภอเมืองสงขลา” ปัญหาพิเศษ
ทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2541

วรรณิ์ เกื้อชาติ “ทัศนคติและความรู้ที่มีต่อนโยบายการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา
สำนักงานประจำศาลจังหวัด และศาลแขวงในภาค 9” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์ 2543

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด *มาตรฐาน ISO 9000 เทคนิคบรรลุความสอดคล้อง
และวิธีได้ใบรับรอง* กรุงเทพมหานคร สยามมิตรการพิมพ์ 2542

วิทย์เดช วรติลล “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจในจังหวัดนครราชสีมาที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคใน
การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2541

- วีระยุทธ อยู่พูนทรัพย์ “การวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทสงขลาแคนนิ่ง จำกัด(มหาชน)” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2541
- ศิริชัย พงษ์วิชัย การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ เน้นสำหรับงานวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2544
- สาคร รุ่งเรือง “การศึกษาความพร้อมในการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในสำนักงานที่ดิน” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2542
- สุพิน เกชาคุปต์ พฤติกรรมองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย “การดำเนินงาน ISO 9002 ปี 2542” กรุงเทพมหานคร ฝ่ายควบคุมคุณภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2542 (อัดสำเนา)
- _____ . “แผนกลยุทธ์ ทศท. พ.ศ. 2546 – 2548” หน้า 2-1 กรุงเทพมหานคร กองเอกสารการพิมพ์องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ม.ป.ป
- _____ . “แผนงานนำสำนักงานบริการโทรศัพท์เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของทศท.” กรุงเทพมหานคร ฝ่ายควบคุมคุณภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ม.ป.ป (อัดสำเนา)
- _____ . “สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์” จาก <http://www.tot.or.th/news/n4.html> [เข้าถึง 19 กันยายน 2544]
- _____ . จากอดีตจวบจนปัจจุบันมุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านโทรคมนาคม กรุงเทพมหานคร กองเอกสารการพิมพ์ ส่วนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ม.ป.ป.
- _____ . ฝ่ายทรัพยากรบุคคล “การนำระบบ ISO 9000 ไปใช้ปฏิบัติงานและการตรวจติดตามคุณภาพภายใน” หลักสูตร *Introduction ISO 9000:2000* หน้า 2 กรุงเทพมหานคร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ม.ป.ป. (เอกสารอบรมหลักสูตร *Introduction ISO 9000:2000* 14 – 16 ธันวาคม 2543)
- _____ . ฝ่ายทรัพยากรบุคคล “ISO 9000” จาก <http://intra.or.th.qcontrol> [เข้าถึง 15 มิถุนายน 2544]
- _____ . *สารสนเทศครบรอบ 42 ปี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร

กวีวิลเพรส(ประเทศไทย) 2539

อรุณ รักธรรม *ทฤษฎีและพฤติกรรมองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร เอสแอนจีกราฟฟิค 2538

อลงกรณ์ ชูตินันท์ “ผลกระทบต่อองค์การในการนำมาตรฐาน ISO 9002 และระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation) มาใช้ในโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลราษฎร์อินดี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2542

อัมพา อัมภรณ์ทิพย์ “ทัศนคติของหัวหน้างาน/หน่วยงาน ที่มีต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ระดับเหนือขึ้นไปขั้นต้น(หนึ่งระดับ) กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2542

อุคมเดช นิ่มนวล “การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ประกอบการโรงงาน กรณีศึกษาจังหวัดยะลา” ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2542

Allport, Gordon W. “Attitudes”. in C. Murchison (ed.). *Handbook of Social Psychology*. Worcester, Massachusetts: Clerk University Press, 1935.

Ferguson, L.W. *Personality Measurement*. New York: McGraw-Hill Book, 1952.

Fishbein, M. *Belief, Attitude, Intention and Behavior*. Philippines Copying: Addison-Wesley Publishing, 1975.

Good, Carter V. Ed., *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book, 1973.

Greenberg, J. and R.A. Barron. *Behavioral in Organization*. New Jersey: Prentice-Hall, 1995.

Hahn, John F. *An Introduction to Psychology*. New York: Doubleday and Company, 1962.

Katz, Daniel “The Functional Approach to The Study of Attitudes”, Current *Perspective in Social Psychology*, Ed. Edwin P. Rollander and Raymond G. Hunt. New York: Oxford University Press, 1967.

Kendler, Howard H. *Basic Psychology*. California: W.A. Benjamin, 1974.

Luthand, F. *Organizational Behavior*. 7th ed. Singapore: McGraw-Hill, 1995.

Numally, J. C. *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill Book, 1978.

Robbins, Stephen P. *Organizational Behavior*. 6th ed. New Jersey:Prentice-Hall, 1993.

Rockeach, Milton *Beliefs, Attitudes and Values*. San Francisco:Jersey-Bass Inc. Publisher, 1970.

Rosenberg,M.J. *Cognitive Structure and Attitudes Affect*. Journal of Abnormal and Social Psychology, 52 1956.

Shaw, M.E. & I.M.Wright *Scale for The Measurement of Attitudes*. New York:McGraw-Hill, 1976.

Thurstone, L.L. "Attitudes can be Measured." *American Journal of Sociology*, 39. n.p. 1929.

_____ . "Comment", *American Journal of Society*. 52 (July 1946):39.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ข้อถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q201	220.3438	749.0716	.0765	.9638
Q202	219.9063	729.0554	.5070	.9625
Q203	220.1875	710.3508	.7991	.9615
Q204	221.4375	780.4476	-.5668	.9662
Q205	220.3125	730.6734	.4629	.9627
Q206	220.5313	723.2248	.6793	.9620
Q301	220.0313	729.9022	.4331	.9628
Q302	219.8438	734.2006	.3937	.9629
Q303	219.9063	736.2813	.4414	.9627
Q304	219.9063	715.5716	.6261	.9622
Q305	219.9063	720.7974	.5682	.9624
Q306	220.8750	755.2097	-.0629	.9647
Q401	220.2188	731.1442	.4995	.9626
Q402	219.5625	738.3831	.4119	.9628
Q403	219.6875	721.3831	.7441	.9618
Q404	219.6563	722.2974	.7773	.9618
Q405	219.6875	726.6734	.7532	.9619
Q406	219.7813	727.0151	.6639	.9621
Q407	219.8125	729.1250	.6032	.9623
Q408	219.6563	728.4909	.7132	.9620
Q409	219.6563	731.3296	.6894	.9622
Q410	219.6563	727.8458	.7327	.9620
Q501	219.6875	727.5121	.5937	.9623

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q502	219.8750	717.2742	.6347	.9621
Q503	219.5313	736.7087	.5263	.9625
Q504	220.0000	715.5484	.7480	.9617
Q505	220.2813	725.1764	.5735	.9623
Q506	220.0000	719.4839	.6943	.9619
Q507	219.8438	726.2651	.6350	.9621
Q508	219.8125	719.8992	.7976	.9617
Q509	220.0313	720.0958	.7542	.9618
Q510	219.6250	741.8548	.4014	.9628
Q511	220.1563	739.9425	.2318	.9636
Q512	219.9375	717.4798	.6770	.9619
Q513	219.8438	718.0071	.6942	.9619
Q514	219.8438	708.7813	.7968	.9615
Q601	219.5625	738.1895	.5138	.9626
Q602	219.6250	733.2742	.4981	.9626
Q603	219.5938	732.7006	.4903	.9626
Q604	219.0625	740.5121	.4050	.9628
Q605	219.8125	734.4153	.3905	.9629
Q606	219.8438	702.0716	.8457	.9612
Q701	219.5000	725.5484	.6759	.9620
Q702	219.4375	736.9637	.4399	.9627
Q703	219.7500	710.3871	.7497	.9616
Q704	219.2813	727.4345	.7012	.9620
Q705	219.2813	731.3054	.6421	.9622
Q706	219.2500	739.8710	.3393	.9630

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q707	219.4688	730.8377	.4932	.9626
Q708	219.8125	737.1895	.3914	.9629
Q709	219.4688	746.1280	.2342	.9631
Q710	219.5000	737.8065	.4199	.9628
Q711	219.5625	729.6734	.6711	.9621
Q712	219.5938	733.0877	.5135	.9625
Q713	219.7500	728.3226	.5621	.9624
Q714	219.7813	728.8861	.5170	.9625
Q715	219.7813	728.1764	.6329	.9622
Q716	219.9688	713.7732	.7830	.9616
Q717	220.1250	717.5323	.7250	.9618
Q718	220.1250	723.2742	.6611	.9620
Q719	220.1250	723.4032	.6944	.9620
Q720	220.6563	760.2329	-.1999	.9645

Reliability Coefficients

N of Cases = 32.0

N of Items = 63

Alpha = .9630

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

เลขที่

--	--	--

แบบสอบถามประกอบงานวิจัยเรื่อง
ทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการ ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำระบบ ISO ของ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)
2. แบบสอบถามสำหรับพนักงาน ทศท. ที่อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ของงานรับเงิน
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 หน้า (พิมพ์หน้าหลัง)
4. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 8 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.
 - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.
 - ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ
 - ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO
 - ส่วนที่ 8 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท.
5. กรุณาตอบทุกข้อ
6. ข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

ด้วยความขอบพระคุณอย่างสูง

เสาวลักษณ์ บุญนาค

แผนกธุรการและการเงิน โทรศัพท์จังหวัดสงขลา

508 ม.3 ถ.หาดใหญ่-สนามบิน ต.ควนลัง

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

โทรศัพท์ 074-251134, 251135, 251600

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริงของตัวท่านลงใน หรือช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ

<input type="radio"/> 1. ชาย	<input type="radio"/> 2. หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="radio"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="radio"/> 2. ปริญญาตรี	<input type="radio"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ
4. สถานที่ทำงาน

<input type="radio"/> 1. โทรศัพท์จังหวัด
<input type="radio"/> 2. แผนก
<input type="radio"/> 3. สำนักงานบริการ โทรศัพท์
3.1 สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของท่านมีพนักงานในระบบ ISO จำนวน คน
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

<input type="radio"/> 1. นักบริหาร	<input type="radio"/> 5. พนักงานธุรการ
<input type="radio"/> 2. นักบริหารงานทั่วไป	<input type="radio"/> 6. พนักงานพาณิชย์
<input type="radio"/> 3. นักปฏิบัติการธุรการ	<input type="radio"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ
<input type="radio"/> 4. นักปฏิบัติการพาณิชย์	
6. ระดับตำแหน่ง (ซี)
7. อายุงานใน ทศท. ปี
8. หน้าที่งานในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="radio"/> 1. ผู้จัดการคุณภาพ	<input type="radio"/> 7. พนักงานรับเงิน
<input type="radio"/> 2. ผู้จัดการสำนักงานฯ	<input type="radio"/> 8. พนักงานตรวจสอบหนี้
<input type="radio"/> 3. ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ	<input type="radio"/> 9. พนักงานธุรการ
<input type="radio"/> 4. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน	<input type="radio"/> 10. พนักงานประชาสัมพันธ์
<input type="radio"/> 5. หัวหน้างานรับเงิน	<input type="radio"/> 11. อื่น ๆ โปรดระบุ
<input type="radio"/> 6. ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน	
9. ระยะเวลาที่ท่านอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ปี

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริงของตัวท่านลงใน หรือช่องว่างที่
เว้นไว้

10. จำนวน CAR (Corrective & Preventive Action Request : แบบร้องขอให้แก้ไขและป้องกันสิ่งที่ไม่เป็น
ไปตามข้อกำหนด) ที่ท่านได้รับจากการตรวจติดตาม หรือการตรวจประเมิน ครั้งสุดท้าย

จำนวน CAR

11. ก่อนมาปฏิบัติงานที่ ทศท. ท่านเคยทำงานในองค์กรใดมาก่อน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่เคย

2. เคย ได้แก่องค์กร

2.1 เอกชน

2.2 รัฐบาล

2.3 รัฐวิสาหกิจ

2.4 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

12. ท่านมีประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรอื่น ๆ (ตามข้อ 11) รวมเป็นเวลา ปี

13. ก่อนมารับผิดชอบหน้าที่งานในปัจจุบัน ท่านเคยรับผิดชอบงานของ ทศท. ด้านใดมาก่อน

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่เคย

2. เคย ได้แก่งาน

2.1 บริหารแผนก/สำนักงาน

2.2 งานช่าง

2.3 งานบัญชี

2.4 งานงบประมาณ/การเงิน

2.5 งานพาณิชย์

2.6 งานธุรการ

2.7 งานรับสอบถามเลขหมาย

2.8 งานรับแจ้งเหตุเสีย "17"

2.9 งานแผน

10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

14. นอกเหนือจากงานประจำ ท่านเคยได้รับการแต่งตั้งเป็นที่ปรึกษาหรือคณะทำงาน ของหน่วยงานใดใน ทศท.

บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่เคย

2. เคย ได้แก่หน่วยงาน

1. โทรศัพท์จังหวัด

2. เขตโทรศัพท์

3. ฝ่ายโทรศัพท์

4. ทศท.

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 - ส่วนที่ 7

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบ ISO

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลของระบบ ISO					
1. เอกสารประชาสัมพันธ์ของ ทศท. มีข้อมูลเกี่ยวกับระบบ ISO สม่่าเสมอ					
2. ท่านได้พูดคุยหรือวิจารณ์ระบบ ISO กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นเสมอเมื่อมีโอกาส					
3. ท่านได้ช่วยประชาสัมพันธ์ระบบ ISO ของ ทศท. ให้บุคคลอื่นได้ทราบทุกครั้งเมื่อมีโอกาส					
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. โดยสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่านี้					
5. ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. มีความน่าสนใจ					
6. ท่านติดตามอ่านวารสาร บทความ หนังสืออื่น ๆ เกี่ยวกับระบบ ISO นอกจากข่าวสารของ ทศท.					
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของระบบ ISO					
1. ระบบ ISO จำเป็นต่อทุกองค์กร ในสภาวะการแข่งขันของธุรกิจปัจจุบัน					
2. องค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO สามารถสร้างความเชื่อถือ และยอมรับจากประชาชน ได้มากขึ้น					
3. ผู้บริโภค/ลูกค้าให้ความสำคัญกับองค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ในการตัดสินใจใช้บริการมากขึ้น					
4. ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ย่อมดีกว่าองค์กรที่ไม่ได้รับการรับรองอย่างแน่นอน					

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
5. การได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO ทำให้ ทศท. มีความพร้อมและศักยภาพในการแข่งขันเมื่อมีการเปิดเสรี โทรคมนาคมมากขึ้น					
6. การที่องค์กรต่าง ๆ นำระบบ ISO มาประยุกต์ใช้งานเป็นการทำ ตามกระแส และเพื่อภาพพจน์ขององค์กรมากกว่าประสิทธิผล ของระบบจริง ๆ					
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					
1. ก่อนเข้าสู่ระบบ ISO ทศท. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ISO ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ					
2. ก่อนเข้าสู่ระบบ ISO ทศท. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ระบบที่จะนำมาใช้เพียงพอ					
3. ความรู้จากการอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO สามารถนำไปปฏิบัติ งานเพื่อเข้าสู่ระบบ ISO ได้เป็นอย่างดี					
4. การแต่งตั้งผู้จัดการคุณภาพ (QMR) โดยตำแหน่งมีความ เหมาะสมในการผลักดันให้ระบบ ISO ของงานรับเงิน ประสบความสำเร็จ					
5. ผู้ช่วย QMR ด้านตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความรู้ความ เข้าใจในระบบ ISO สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง					
6. ผู้ช่วย QMR ด้านจัดการเอกสารมีความรู้ในกระบวนการของ งานรับเงินและจัดทำคู่มือคุณภาพได้เหมาะสม					
7. ผู้ช่วย QMR ด้านจัดประชุม ฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย					
8. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (IQA) มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย					
9. ผู้ดูแลจากฝ่ายควบคุมคุณภาพ (คภ.) ของ ทศท. เป็นกำลังสำคัญ ในการพัฒนาจัดทำระบบ ISO ของ ทศท.					

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
10. การพัฒนาจัดทำระบบ ISO ดำเนิน ไปเป็นขั้นตอนอย่าง เหมาะสม					
<u>ส่วนที่ 5</u> ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบ ISO ของ ทศท.					
1. นโยบายคุณภาพของงานรับเงิน ที่ประกาศใช้สามารถสร้าง จิตสำนึกการ ให้บริการแก่พนักงาน ได้มากขึ้น					
2. เป้าหมายการดำเนินงานของงานรับเงินที่ประกาศใช้มี ความ เหมาะสมกับงานรับเงินของ ทศท.					
3. เนื้อหาที่ระบุไว้ในเอกสารคุณภาพ จัดทำได้เป็นระบบ ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน					
4. วิธีการดำเนินงานของงานรับเงินที่กำหนดขึ้น ได้มาตรฐาน และเป็นสากล					
5. ระบบ ISO สร้างระบบเอกสารที่เหมาะสม					
6. การปฏิบัติงานของท่านที่เกี่ยวข้องกับงานรับเงิน เป็นไปตามที่ กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานทุกประการ					
7. ระบบ ISO มีข้อกำหนดที่สามารถป้องกันการผิดพลาดของการ ปฏิบัติงานไว้ทุกขั้นตอน					
8. การนำระบบ ISO มาประยุกต์ใช้กับงานรับเงินของ ทศท. มี ความเหมาะสมอย่างยิ่ง					
9. ระบบ ISO ทำให้ท่านมีอิสระและทำงานเป็นขั้นตอน					
10. การตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความจำเป็นเพื่อให้ระบบ ISO คงอยู่					
11. ควรมีการตรวจติดตามคุณภาพภายในมากกว่า 2 ครั้ง/ปี					
12. ระบบ ISO มีประสิทธิภาพสม่ำเสมอไม่เฉพาะเพียงช่วงการ ตรวจประเมินคุณภาพเท่านั้น					
13. ท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติ งานตามที่ระบบ ISO กำหนด					

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
14. ท่านต้องการให้นำระบบ ISO ไปใช้กับระบบงานอื่นของ ทศท. ต่อไป					
ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ระบบ ISO ของ ทศท. ประสบความสำเร็จ					
1. นโยบายที่ชัดเจน และการเอาใจใส่ของผู้บริหารจากส่วนกลาง คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002					
2. การเอาใจใส่ของผู้บริหารระดับเขต/จังหวัดคือปัจจัยสำคัญที่ ทำให้ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO					
3. การเอาใจใส่ของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์คือ แรงผลักดันสำคัญ ทำให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO					
4. ความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงานในระบบ คือปัจจัย สำคัญของความสำเร็จ					
5. งบประมาณที่ส่วนงานได้รับจัดสรรให้จัดทำระบบ ISO คือ ปัจจัยสำคัญให้ระบบ ISO สำเร็จ					
6. ท่านต้องการให้ระบบ ISO ของงานรับเงิน ทศท. คงอยู่ ตลอดไป					
ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ ทศท. ได้รับจากระบบ ISO					
1. ทำให้ทุกคนในระบบ ISO มีเป้าหมายในการดำเนินงานไปใน ทิศทางเดียวกัน					
2. มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน อ้างอิงได้					
3. มีระบบการปฏิบัติงานได้มาตรฐานสากล					
4. การควบคุมกระบวนการทำงานของงานรับเงินมีระบบและง่าย ต่อการตรวจสอบมากขึ้น					
5. การติดตามงานของงานรับเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
6. ป้องกันการทุจริตของขั้นตอนการรับชำระเงิน ได้มากขึ้น					

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
7. สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เป็นระบบมากขึ้น					
8. ก่อให้เกิดความรัก สามัคคีภายในหน่วยงาน					
9. ความคิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง					
10. การใช้วัสดุอุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
11. ทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และผลงานของพนักงานมากขึ้น					
12. ระบบ ISO ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น					
13. ลูกค้ายอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของ ทศท. มากขึ้น					
14. อัตราการร้องเรียนของลูกค้าแต่ละเดือน ลดลงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
15. การให้บริการรับชำระเงินจากลูกค้า ทำได้ตามนโยบายที่ประกาศไว้					
16. ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO แก่พนักงาน เมื่อเทียบกับผลที่พนักงานนำความรู้มาใช้ปฏิบัติจริง นับว่าคุ้มค่า					
17. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการจัดสำนักงานรองรับ ISO เมื่อเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ตอบรับ นับว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า					
18. ค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารคุณภาพ(ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน) เมื่อเทียบกับประสิทธิผลของงานที่ได้รับ นับว่าคุ้มค่า					
19. งบประมาณในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และตรวจประเมินประจำปี เมื่อเทียบกับผลที่ ทศท. ได้รับจากการตรวจ นับว่าคุ้มค่า					
20. ประสิทธิภาพของงาน โดยรวม ไม่คุ้มกับการลงทุนเพื่อให้ได้ การรับรอง ISO					

ส่วนที่ 8

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท.

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ ISO ของ ทศท. และผลกระทบที่พนักงาน องค์กร ได้รับทั้งด้านบวกและลบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้งานรับเงินของ ทศท. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 (นอกจาก ส่วนที่ 6)

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณาปรับปรุงระบบ ISO ของ ทศท.

.....

.....

.....

.....

4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวเสาวลักษณ์ บุญนาค
วัน เดือน ปีเกิด	18 มิถุนายน 2513
สถานที่เกิด	อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	บธ.บ.(การบัญชี) เกียรตินิยมอันดับ 1 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ พ.ศ. 2537
สถานที่ทำงาน	แผนกธุรการและการเงินโทรศัพท์จังหวัดสงขลา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ตำแหน่ง	นักปฏิบัติการธุรการ 5