

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของการนำระบบคุณภาพISO 9000 มาใช้กับการดำเนินงานของบริษัทฯ

โทรศัพท์ถือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากเป็นระบบที่ส่งผ่านข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วเช่นข้อมูลทางการตลาด ด้วยระบบสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีสูง ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการดูแลรักษาและการตรวจแก้เหตุเสียที่มีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากทางบริษัทฯ ซึ่งปัจจุบันผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาคมี 2 รายคือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัดมหาชน ซึ่งต่างก็มีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้โทรศัพท์ การนำระบบคุณภาพมาใช้เพื่อกำกับดูแลการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีคุณภาพและสม่ำเสมอจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อการแข่งขันที่จะรุนแรงขึ้นในอนาคต

#### หลักการจัดการระบบชุมสายโทรศัพท์ ( Switching Management )

ระบบชุมสายโทรศัพท์ ( Switching System ) คือระบบที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเชื่อมต่อเครื่องโทรศัพท์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไปให้สามารถติดต่อกันได้ รวมถึงบริการต่างๆ ที่ผู้ใช้โทรศัพท์ร้องขอให้ทางชุมสายดำเนินการเช่น บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการรับสายเรียกชื่อเป็นต้น โดยบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัดมหาชน มีจำนวนชุมสายที่ให้บริการในพื้นที่จังหวัดลำปางจำนวน 31 ชุมสาย ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกปฏิบัติการระบบอุปกรณ์ชุมสายศูนย์ปฏิบัติการบำรุงรักษาจังหวัดลำปาง และมีพื้นที่ให้บริการกระจายอยู่ตามอำเภอต่างทั่วจังหวัด ลำปาง หน้าที่รับผิดชอบหลักของแผนกฯ คือการตรวจแก้เหตุเสียชุมสายอันมีผลกระทบทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ที่ไม่สามารถใช้บริการโทรศัพท์ในการติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ และยังมีผลกระทบถึงรายได้ของบริษัทฯ ที่ขาดหายไปอีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการตรวจแก้เหตุเสียของแผนกนั้นถือว่ามีผลสำคัญทั้งต่อภาพพจน์ของบริษัทฯ และรายได้อันเป็นที่มาของกำไรที่จะได้รับของบริษัทฯ อีกด้วย

#### ปัญหาในการปฏิบัติงานและความจำเป็นในการนำระบบคุณภาพมาใช้

การตรวจแก้เหตุเสียชุมสายซึ่งกระจายตามอำเภอต่างๆ ทั่วจังหวัดลำปางนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องเข้าใจขั้นตอนการแก้ไขเหตุเสียชุมสายเป็นอย่างดีเนื่องจากจะต้องดำเนินการโดย

ลำพียงที่ชุมสายซึ่งอยู่ห่างไกลจากสำนักงาน ดังนั้นการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขเหตุเสียได้ทันทีโดยไม่ต้องขอคำปรึกษาจากวิศวกรหรือชำนาญการพิเศษ ก็จะเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการตรวจแก้เหตุเสียได้มาก อีกทั้งการกำหนดวิธีการเตรียมการ และจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ไว้ล่วงหน้าก็จะช่วยลดระยะเวลาในการเตรียมการเมื่อเกิดเหตุเสียขึ้นกับชุมสาย การสร้างและออกแบบระบบคุณภาพ โดยประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน ISO9002 จึงเป็นวิธีการสำคัญที่จะช่วยให้การตรวจแก้เหตุเสียระบบชุมสายเป็นไปอย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัท

#### ความเป็นมาของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน)

บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) หรือทีทีแอนด์ที เป็นบริษัทของคนไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2535 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 100 ล้านบาท บริษัทฯได้ร่วมลงนามในสัญญาร่วมกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(ทศท.) เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2535 ในสัญญาร่วมการทำงานและร่วมลงทุนในโครงการขยายโทรศัพท์ภูมิภาค จำนวน 1 ล้านเลขหมาย โดยบริษัทฯจะเป็นผู้ดำเนินการและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบ ซึ่งเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2536 โดยมีอายุสัมปทาน 25 ปี จนถึงวันที่ 25 ตุลาคม 2561 และในวันที่ 21 กันยายน 2538 ได้รับอนุมัติ จากทศท.ให้ติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 5 แสนเลขหมายในเขตภูมิภาค รวมเป็น 1.5 ล้านเลขหมาย โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคทั่วประเทศจำนวน 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ที (ยกเว้นกรุงเทพฯ,นนทบุรี,สมุทรปราการ และปทุมธานี) ใช้ระบบสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optics Cable) เกือบทั้งโครงข่าย มีเพียงส่วนชุมสายย่อยที่ต่อไปยังตัวโทรศัพท์เท่านั้นที่ใช้ระบบสายเคเบิลทองแดง (Copper Cable) และระบบโครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายยังเป็นระบบดิจิทัลครบวงจร ซึ่งทุกหน่วยอุปกรณ์ ของระบบ คือ อุปกรณ์ชุมสาย(Switching) ทั้งในชุมสายหลัก (MSU:Main Switching Unit) และชุมสายย่อย (RSU:Remote Switching Unit) และเครือข่ายสื่อสารสัญญาณ (Transmission Network) ได้รับการพัฒนา ขึ้นมาในระบบดิจิทัล โครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ทีจึงมีความทันสมัยที่สุด สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับบริการเสริมเพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่มีขีดจำกัด

โครงการ 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ที ทำให้ปัญหาการขาดแคลนโทรศัพท์ในเขตภูมิภาคหมดไปทำให้การติดต่อสื่อสารและการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้การมีโทรศัพท์ใช้อย่างเพียงพอ โดยมีประสิทธิภาพที่ดี ยังเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดให้นักลงทุนจากต่างประเทศตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศไทยด้วย และยังช่วยลดปัญหาการเคลื่อนย้าย

ประชากรจากภูมิภาคศูนย์กลาง และจากการที่ทีทีแอนด์ทีได้เร่งดำเนินการก่อสร้างระบบชุมสาย และโครงข่ายโทรศัพท์ใน 72 จังหวัด พร้อมทั้งขยายสำนักงานบริการโทรศัพท์กระจายไปทุกพื้นที่ บริการ ทำให้การติดตั้งโทรศัพท์เป็นไปอย่างรวดเร็วเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพสังคมในทุกส่วนของประเทศให้เป็นไปอย่างหลากหลายในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย

#### ความเป็นมาของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

ISO9000 เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ในการประกันคุณภาพและการบริหารกระบวนการต่างๆ ในองค์กรของผู้ส่งมอบ (Supplier) หรือ ผู้ผลิต (Manufacturer) หรือผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทาง หรือเป็นเงื่อนไข ในการทำข้อตกลงต่างๆ ทางการค้าระหว่างผู้ซื้อ (Purchaser) หรือ ลูกค้า (Customer) กับผู้ส่งมอบหรือผู้ผลิต ได้โดยลูกค้ามีสิทธิที่จะเลือกทำการค้ากับผู้ส่งมอบรายใดหรือองค์กรใดก็ได้ที่ผ่านการรับรองแล้วว่า มีการบริหารคุณภาพที่เป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ของระบบคุณภาพ ISO9000 ระบบคุณภาพ ISO9000 ไม่ใช่เป็นระบบที่ใช้ในการรับประกันคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์และไม่สามารถนำเครื่องหมายของการผ่านการรับรอง ไปประทับลงบนตัวผลิตภัณฑ์ได้ ส่วนองค์กรของลูกค้าไม่จำเป็นต้องผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO9000 เหมือนกับองค์กรของผู้ส่งมอบเพราะถือเป็นข้อพึงปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของผู้ส่งมอบที่นำระบบคุณภาพดังกล่าวมาใช้ในการบริหารองค์กรและผ่านการรับรองให้ได้ เพื่อจะได้เป็นตัวเลือกที่ดีสำหรับลูกค้า ซึ่งถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด ในการประกอบธุรกิจในโลกที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ดังเช่นในปัจจุบันและอนาคต เพราะตลาดเป็นของผู้ซื้อ ผู้ซื้อที่มีสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าที่ตัวเองพอใจ คู่มาคกับเงินที่จ่ายเป็นค่าสินค้า หรือเป็นสินค้าที่ผลิตจากองค์กร ที่ตัวเองคิดว่ามีความน่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจมากที่สุด ดังคำพูดที่ว่า คุณภาพผลักดันโดยตลาด (Market Driven Quality)

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาขั้นตอน และรายละเอียดการจัดทำระบบคุณภาพ โดยประยุกต์จากระบบคุณภาพ ISO 9002 ของแผนระบบอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด มหาชน สำหรับงานตรวจแก้เหตุเสียของระบบชุมสายโทรศัพท์

#### ขอบเขตและวิธีการศึกษา

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาถึงขบวนการสร้างและออกแบบระบบคุณภาพโดยประยุกต์จากระบบคุณภาพ ISO 9002 ของแผนกระบบอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด มหาชน สำหรับงานตรวจแก้เหตุเสียของระบบชุมสายโทรศัพท์

## วิธีการศึกษา

### แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ISO 9002 จากเอกสารมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมและหลักเกณฑ์ของการออกแบบระบบคุณภาพ ISO 9002 ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม รวมถึงบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) ซึ่งจะใช้คำถามแบบเปิดในการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ในแผนกอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วยประชากรทั้งสิ้น 12 คนดังนี้ ผู้จัดการแผนก 1 คน วิศวกร 1 คน Supervisor 9 คน ช่างเทคนิค 1 คน มาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างและออกแบบระบบคุณภาพของการตรวจแก้เหตุเสียระบบชุมสายโทรศัพท์

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยวิธีการเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อทราบขั้นตอนและรายละเอียดการจัดทำระบบคุณภาพโดยประยุกต์จากระบบคุณภาพ ISO 9002 ของแผนกอุปกรณ์ชุมสายจังหวัดลำปาง บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่นจำกัด มหาชน สำหรับงานตรวจแก้เหตุเสียของระบบชุมสายโทรศัพท์

## บททวนวรรณกรรม

วิไลลักษณ์ ดวงแข (2539) ได้ทำการศึกษาถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ระบบ ISO 9002 ของโรงพยาบาลศิริรินทร์ มีวิธีการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างคือคณะดำเนินงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 20 คน ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมภายในองค์กรซึ่งแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ จำนวน 19 ข้อ ในการจัดทำ เพื่อแก้ไขเอกสาร และปัญหาในการสื่อความหมาย ถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการขอรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002 ไปยังพนักงานทุกระดับ ผลของการ

ประเมิน ความพร้อมนี้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการวางแผน และทราบถึงอุปสรรค เพื่อหาแนวทางแก้ไขในการที่จะนำองค์การเข้าสู่ระบบมาตรฐานตามคุณภาพ ISO 9002

**สรุปผลการศึกษา** ผลที่ได้จากการประเมินทำให้ทราบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายคุณภาพ ซึ่งยังไม่ได้รับความสำคัญจากบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ อีกทั้งปัญหาในเรื่องของงบประมาณ และปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องยังไม่ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง ดังนั้นจึงควรที่จะมีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับองค์กร

**รพีพร ลักยานันท์ (2538)** ได้ทำการศึกษาถึงแนวทางการแนวทางในการประเมินความพร้อมเพื่อขอมาตรฐาน ISO 9000 การคัดเลือกมาตรฐาน ISO 9000 ที่เหมาะสมสำหรับบริษัทต่างๆ ที่มีความสนใจที่จะปรับปรุงบริษัทให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากลมากยิ่งขึ้น โดยเข้าไปศึกษาถึงระบบมาตรฐาน คุณภาพการจัดการทรัพยากรทบทวนการดำเนินงานของ บ.ฟิลิปส์อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จก. เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นแรงจูงใจ และผลักดันให้บริษัทฯ ของจดทะเบียน ISO 9002 วิธีการในการเปรียบเทียบข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9002 ที่บริษัทฯ เลือกขอจดทะเบียนกับระบบคุณภาพของบริษัทที่มีอยู่ตลอดจนปัญหา และแนวทางเบื้องต้นในการแก้ไขการปฏิบัติการของ บริษัทฯ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002 ที่บริษัทฯ เลือกขอจดทะเบียน

**สรุปผลการศึกษา** จากการประเมินความพร้อมของบริษัทฯ ได้พบปัญหาต่างๆ ดังนี้ ปัญหาทางด้านระบบเอกสารที่จะต้องจัดทำให้สอดคล้อง กับมาตรฐาน ISO 9000 ปัญหาทางด้านบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอ การขาดความรู้ในระบบมาตรฐาน ISO 9000 อย่างชัดเจน ความไม่ชอบ การเปลี่ยนแปลง การขาดขวัญกำลังใจและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัญหาทางด้านเวลาที่กำหนด ในแต่ละแผนงานยังไม่เหมาะสม และปัญหาทางด้านค่าใช้จ่ายที่สูงผลของการประเมินความพร้อมนี้เป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับบริษัทที่สนใจจะขอมาตรฐาน ISO 9000 จะต้องคำนึงถึงต่อไป

**กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์ (2538)** ได้ทำการศึกษาถึงการจ้ดระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมผลิตวงจรรวม (ไอ ซี) : กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขรวมทั้งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 อีกทั้งผลกระทบที่บริษัทได้รับหลังจากนำระบบมาตรฐานมาใช้ซึ่งพบว่าภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลทำให้โอกาสได้ลูกค้าใหม่มีมากขึ้น

**สรุปผลการศึกษา** จากการศึกษาพบว่าในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้สำเร็จนั้น ผู้จัดทำต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญหลายอย่างได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การคัดเลือกทีมงานที่จะมาจัดทำระบบ ความร่วมมือของทีมงานทุกคน การโน้มน้าวพนักงานให้ร่วมมือในการนำระบบใหม่มาใช้และการเรียนรู้เทคนิคการตรวจสอบของหน่วยงานให้บริการรับรองระบบ

**กฤษดี ตรีครุฑพันธุ์ (2541)** ได้ทำการศึกษาถึงการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในงานรับเหมาก่อสร้างกรณีศึกษาบริษัท สยาม ซินเท็ค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงรายละเอียดของขั้นตอนในการจัดทำระบบคุณภาพรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำ ได้พบว่ามีขั้นตอนในการจัดทำทั้งหมด 7 ขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษาระบบจนกระทั่งถึงการขอประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพ ISO 9002

**สรุปผลการศึกษา** จากการศึกษาพบว่าความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการจัดทำระบบคุณภาพ อุปสรรคในการดำเนินงานเกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ปฏิบัติงาน การไม่นำเอาวิธีการทำงานในเอกสารคุณภาพไปปฏิบัติและต่อต้านระบบคุณภาพ อีกทั้งความด้อยประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานบางคนทำให้การจัดการระบบเกิดความล่าช้า อีกทั้งทีมงานคุณภาพก็พบปัญหาในเรื่องการตีความข้อกำหนด ISO และการกำหนดรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม

### **คำนิยามที่ใช้ในการศึกษา**

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกันในความหมายของคำบางคำที่ผู้เขียนต้องการให้มีขอบเขตเพื่อใช้ในการค้นคว้าอิสระนี้เท่านั้น และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในคำศัพท์เฉพาะทางงานระบบอุปกรณ์ชุมชน และการบริหารคุณภาพ ผู้เขียนจึงได้รวบรวมคำเฉพาะและคำศัพท์บางคำไว้ดังต่อไปนี้

#### **ระบบคุณภาพ (Quality System)**

หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กร หน้าที่รับผิดชอบ วิธีการ กระบวนการและทรัพยากรสำหรับนำการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ

#### **การสร้างและออกแบบระบบคุณภาพ ISO 9002**

หมายถึง การจัดทำระบบคุณภาพโดยจัดทำเป็นเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความมั่นใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการให้สอดคล้องกับข้อกำหนด โดยจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality)

## ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO

หมายถึง ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO ขององค์การมาตรฐานนานาชาติ (International Organization for Standardization หรือ ISO ) ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานสากลของกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถนำไปใช้ได้กับอุตสาหกรรมทุกประเภท และทุกขนาด

### นโยบายคุณภาพ ( Quality Policy )

หมายถึง ถ้อยคำที่ระบุถึงแนวทางและเป้าหมาย รวมทั้งพันธกิจทางด้านคุณภาพขององค์กร ซึ่งแสดงออกต่อลูกค้าหรือสาธารณชน หรือแม้แต่บุคลากรภายในขององค์กรของตนเอง เพื่อเป็นการบ่งบอกหรือเป่าประกาศถึงความมุ่งมั่นต่อคุณภาพที่จะเกิดจากการดำเนินการ รวมทั้งการที่องค์กรจะปฏิบัติอย่างแข็งขันต่อสภาพที่ตรงข้ามจากที่กำหนดไว้ในนโยบายนั้น

### คู่มือคุณภาพ ( Quality Manual )

หมายถึง บทบัญญัติของระบบคุณภาพซึ่งระบุว่า องค์กรต้องจัดการเรื่องอะไรบ้าง เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจ ว่าสิ่งที่เป็นข้อกำหนดในด้านคุณภาพจะบรรลุผลอย่างแน่นอน ซึ่งข้อกำหนดในมาตรฐานได้กำหนดไว้มี 20 ข้อ ด้วยเหตุนี้ เนื้อหาของคู่มือคุณภาพขององค์กร จึงควรจะระบุไว้ว่า องค์กรมีการจัดการเพื่อประกันคุณภาพหรือสร้างความมั่นใจในคุณภาพรวม 20 ข้อ หรือ 20 ประเด็นอย่างไร โดยต้องระบุไว้ให้ชัดเจนว่า การจัดการแต่ละเรื่องนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ หรือมีหรือเกิดผลอะไรขึ้นมาบ้าง

### ระเบียบปฏิบัติด้านคุณภาพ ( Quality Procedure )

หมายถึง บทบัญญัติที่แสดงวิธีปฏิบัติ ในประเด็นหรือเรื่องราวที่ระบุไว้ในคู่มือคุณภาพ โดยระบุในทำนองที่ว่าเพื่อบรรลุผลไปตามแนวทางของการบริหารหรือเมื่อมีการนำแนวทางที่กำหนดไว้มาใช้ปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม จะมีลำดับขั้นตอนหลักๆ ของการดำเนินการเป็นอย่างไร โดยใครที่ต้องเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่หรือความรับผิดชอบในแต่ละลำดับขั้นตอนนั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า Quality Procedure คือบทบัญญัติซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้วยคุณภาพ

### ข้อกำหนดวิธีปฏิบัติงาน ( Work Instruction )

หมายถึงบทบัญญัติที่แสดงรายละเอียดของวิธีปฏิบัติงานสำหรับกิจกรรมหนึ่งๆ โดยระบุว่า เพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุผลตามที่กำหนด กิจกรรมดังกล่าวจะต้องมีลำดับขั้นตอนการปฏิบัติโดยละเอียดเป็นอย่างไร

### ระบบอุปกรณ์ชุมสาย

หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องโทรศัพท์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไปให้สามารถติดต่อถึงกันได้ รวมถึงบริการต่างๆที่ผู้ใช้โทรศัพท์ร้องขอให้ทางชุมสายโทรศัพท์ดำเนินการเช่น บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการรับสายเรียกซ้อน เป็นต้น

### บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชันจำกัดมหาชน – TT&T

เป็นบริษัทที่สัมปทานติดต่อเลขหมายโทรศัพท์ในเขตภูมิภาคจำนวน 1.5 ล้านเลขหมาย จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัทมหาชนแล้ว

### แผนปฏิบัติการระบบอุปกรณ์ชุมสาย จ.ลำปาง

คือหน่วยงานหนึ่งของบริษัท TT&T ทำหน้าที่ในการดูแลระบบอุปกรณ์ชุมสายให้สามารถให้บริการได้ตามปกติ

### คำศัพท์ด้านระบบชุมสาย

#### Alarm

หมายถึงสัญญาณที่จะแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานระบบชุมสายทราบว่า เกิดเหตุเสียขึ้นกับชุมสาย โดยจะมีรายละเอียดของอาการของเหตุเสีย และชุมสายที่เกิดเหตุ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานทำการตรวจแก้เหตุเสียได้

#### Supplier

คือบริษัทที่ทำหน้าที่ในการออกแบบและติดตั้งอุปกรณ์ชุมสายให้แก่บริษัท TT&T ซึ่งในส่วนของภาคเหนือ บริษัทฯ ได้ว่าจ้างให้บริษัท อีริคสัน คอมมิวนิเคชัน (ประเทศไทย) จำกัดเป็นผู้ติดตั้ง

#### Terminal

หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วย Software ทำหน้าที่ในการติดต่อกับระบบชุมสาย สามารถสั่งการและแก้ไขข้อมูลของอุปกรณ์ชุมสายได้

#### Command

หมายถึง คำสั่งที่ผู้ปฏิบัติงานระบบชุมสายส่งยังชุมสาย โดยจะประกอบด้วยพยัญชนะภาษาอังกฤษ 5 ตัว และองค์ประกอบอื่นๆเป็นภาษาอังกฤษอีกจำนวนหนึ่ง