

ผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของกิจการโทรคมนาคม

บทคัดย่อ

ของ

ทวีป เพ็ชรสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กุมภาพันธ์ 2557

ทวีป เพ็ชรสุวรรณ. (2557). ผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของกิจการ
โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. อาจารย์ที่ปรึกษา:
รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสาย
งานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ
การดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) และสร้างแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินการกิจการ
โทรคมนาคม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ส่วนบริการลูกค้า จำนวน 24 ส่วนงาน และพนักงานที่สังกัด
ส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน
4,648 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานจากส่วนบริการลูกค้า จำนวน 432 คน การ
รวบรวมข้อมูลกระทำโดยใช้แบบสำรวจและแบบสอบถาม เทคนิควิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอย การวิเคราะห์หีอทธิพล และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างโดยใช้
โปรแกรม SPSS และ LISREL

ผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานทั้งในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้าน
กระบวนการ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีเพียงด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ทุกส่วนบริการ
ลูกค้ามีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบาย
คุณลักษณะของตัวแปรแฝงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านสภาพการแข่งขัน
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงาน ทั้งนี้โดย
ตัวแปรสภาพการแข่งขันมีอิทธิพลสูงสุดต่อผลการดำเนินงานทั้งโดยตรง โดยอ้อม และโดยรวม

คำสำคัญ: ผลการดำเนินงาน สภาพการแข่งขัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการจัดการความรู้

EMPIRICAL IMPACTS OF FACTORS ON TELECOMMUNICATIONS OF THAILAND
PERFORMANCE

AN ABSTRACT
BY
THAWEEP PETCHSUWAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Doctor of Philosophy Program in Management
at North Bangkok University
February 2014

Thaweep Petchsuwan. (2014). Empirical Impacts of Factors on Telecommunications of Thailand Performance. Bangkok: Graduate School, North Bangkok University.
Advisor: Associate Professor Dr. Pisamai Jarujittipant.

The purposes of this research were to analyze the 24 metropolitan sale and customer services performances, to analyze the causal factors influenced on the MSCS performance and to develop a causal model of empirical impacts of factors on telecommunications of Thailand performance. Four hundred and thirty samples' opinions from the 24 metropolitan sale and customer services were collected by the data forms and the questionnaires. The data were simultaneously analyzed by regression analysis, path analysis, and structural equation model analysis by the SPSS and LISREL programs.

The findings of the research indicated that in the 4 aspects of MSCS performances, the financial, the customer, the business process, and the learning and growth aspects, the very good level had only occurred in the learning and growth aspect for all MSCSs. All observed variables had statistically significant explained the attributes for all latent variables at .05 level. All factors, competitive environment, transformational leadership, and knowledge management had positively influenced the MSCS performances not only in the direct effect, but also in the indirect effect and in the total effects.

Keywords: Performance, Competitive environment, Transformational leadership and Knowledge management