

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กิจการ ไทรคมนาคม การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 3 ประการ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของส่วน บริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อ วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการ ลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อสร้างแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยเชิง สาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการกิจการไทรคมนาคม

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกหรือแบ่งตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและ บริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
3. แบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการกิจการไทรคมนาคม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้สำหรับการศึกษาผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ของ กิจการไทรคมนาคม มีตัวแปรแฝงจำนวน 4 ตัวแปร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นตัวแปรภายในแฝง จำนวน 3 ตัว ได้แก่ ผลการดำเนินงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการจัดการความรู้ ตัวแปร ภายนอกแฝงจำนวน 1 ตัว ได้แก่ สภาพการแข่งขัน และตัวแปรสังเกตได้จำนวน 14 ตัวแปร ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรภายในแฝง

PER	แทน	ผลการดำเนินงาน
LEAD	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
KM	แทน	การจัดการความรู้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรภายนอกแฝง

EVN	แทน	สภาพการแข่งขัน
-----	-----	----------------

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

FIN	แทน	ผลการดำเนินงานด้านการเงิน
CUS	แทน	ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า
INP	แทน	ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ
LA	แทน	ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
LII	แทน	การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
LIM	แทน	การสร้างแรงบันดาลใจ
LIN	แทน	การกระตุ้นทางปัญญา
LIC	แทน	การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
KC	แทน	การสร้างและค้นหาความรู้
KA	แทน	การจัดเก็บความรู้
KS	แทน	การเผยแพร่ความรู้
KU	แทน	การใช้ความรู้
IN	แทน	สภาพการแข่งขันภายใน
OUT	แทน	สภาพการแข่งขันภายนอก

ผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีผลการดำเนินงานที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ในปี พ.ศ. 2556 แยกตาม 4 มุมมอง ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ และผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา แยกแต่ละส่วนบริการลูกค้าข้อมูลในตาราง 3 ถึง 7

การกำหนดค่าประเมินผลการดำเนินงานที่วัดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ คะแนนเต็ม 5 ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่า ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับดีเลิศ
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 4.00 - 4.49	หมายถึง	ระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.50 - 3.99	หมายถึง	ระดับดี
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.0 - 3.49	หมายถึง	ระดับดีพอใช้
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 2.5 - 2.99	หมายถึง	ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 2.0 - 2.49 หมายถึง ระดับอ่อน

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตน้อยกว่า 2.00 หมายถึง ระดับอ่อนมาก

ตาราง 3 ผลการดำเนินงานด้านการเงินของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
1	3.00	ดีพอใช้
2	3.00	ดีพอใช้
3	3.00	ดีพอใช้
4	3.42	ดีพอใช้
5	3.44	ดีพอใช้
6	3.52	ดี
7	3.38	ดีพอใช้
8	3.38	ดีพอใช้
9	3.38	ดีพอใช้
10	3.48	ดีพอใช้
11	3.52	ดี
12	3.54	ดี
13	3.36	ดีพอใช้
14	3.36	ดีพอใช้
15	3.36	ดีพอใช้
16	3.28	ดีพอใช้
17	3.28	ดีพอใช้
18	3.28	ดีพอใช้
19	3.39	ดีพอใช้
20	3.39	ดีพอใช้
21	3.39	ดีพอใช้
22	3.00	ดีพอใช้

ตาราง 3 (ต่อ)

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
23	3.00	ดีพอใช้
24	3.00	ดีพอใช้

ที่มา: สายงานขายและบริการนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากตาราง 3 แสดงข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการเงินของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า หน่วยงานที่ 12 ของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการเงิน มีค่าสูงสุดคะแนนเฉลี่ย 3.54 ระดับดี ส่วนบริการลูกค้ามีผลการประเมินค่าอยู่ระดับดี มีจำนวนเพียง 3 ส่วนบริการลูกค้า คือ หน่วยงานที่ 6 11 และ 12 และมีค่าต่ำสุดมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00 ส่วนบริการลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 87.5 มีผลการประเมินอยู่ระดับดีพอใช้(21 หน่วยงาน จากทั้งหมด 24 หน่วยงาน)

ตาราง 4 ผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
1	3.37	ดีพอใช้
2	3.38	ดีพอใช้
3	3.36	ดีพอใช้
4	3.47	ดีพอใช้
5	3.47	ดีพอใช้
6	3.49	ดีพอใช้
7	3.42	ดีพอใช้
8	3.41	ดีพอใช้

ตาราง 4 (ต่อ)

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
9	3.42	ดีพอใช้
10	3.50	ดี
11	3.52	ดี
12	3.53	ดี
13	3.42	ดีพอใช้
14	3.40	ดีพอใช้
15	3.41	ดีพอใช้
16	3.39	ดีพอใช้
17	3.38	ดีพอใช้
18	3.40	ดีพอใช้
19	3.43	ดีพอใช้
20	3.42	ดีพอใช้
21	3.45	ดีพอใช้
22	3.37	ดีพอใช้
23	3.35	ดีพอใช้
24	3.36	ดีพอใช้

ที่มา: สายงานขายและบริการนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากตาราง 4 แสดงข้อมูลผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า หน่วยงานที่ 12 ของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านลูกค้า มีค่าสูงสุดคะแนนเฉลี่ย 3.53 ระดับดี ส่วนบริการลูกค้ามีผลการประเมินค่าอยู่ระดับดี มีจำนวนเพียง 3 ส่วนบริการลูกค้า คือ หน่วยงานที่ 10 11 และ 12 ตามลำดับ และมีค่าต่ำสุดมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.35 และส่วนบริการลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 87.5 มีผลการประเมินอยู่ระดับดีพอใช้ (21 หน่วยงานจากทั้งหมด 24 หน่วยงาน)

ตาราง 5 ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้า
นครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
1	3.48	ดีพอใช้
2	3.50	ดี
3	3.52	ดี
4	4.02	ดีมาก
5	4.01	ดีมาก
6	4.03	ดีมาก
7	3.68	ดี
8	3.69	ดี
9	3.69	ดี
10	4.00	ดีมาก
11	3.98	ดี
12	3.98	ดี
13	3.65	ดี
14	3.66	ดี
15	3.67	ดี
16	3.61	ดี
17	3.64	ดี
18	3.65	ดี
19	3.69	ดี
20	3.73	ดี
21	3.73	ดี
22	3.52	ดี
23	3.55	ดี
24	3.60	ดี

ที่มา: สายงานขายและบริการนครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

จากตาราง 5 แสดงข้อมูลผลการดำเนินงานด้านกระบวนการของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 79.17 (19 หน่วยงานจากทั้งหมด 24 หน่วยงาน) มีผลการประเมินอยู่ระดับดี มีการประเมินผลการดำเนินงานระดับดีมาก 4 หน่วยงาน คือ หน่วยงานที่ 4 5 6 และ 10 และมีหน่วยงานที่ 1 เพียงหน่วยงานเดียวที่มีการประเมินผลการดำเนินงานระดับดีพอใช้

ตาราง 6 ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
1	4.35	ดีมาก
2	4.35	ดีมาก
3	4.35	ดีมาก
4	4.44	ดีมาก
5	4.44	ดีมาก
6	4.44	ดีมาก
7	4.39	ดีมาก
8	4.39	ดีมาก
9	4.39	ดีมาก
10	4.47	ดีมาก
11	4.47	ดีมาก
12	4.47	ดีมาก
13	4.38	ดีมาก
14	4.38	ดีมาก
15	4.38	ดีมาก
16	4.37	ดีมาก
17	4.37	ดีมาก
18	4.37	ดีมาก
19	4.42	ดีมาก

ตาราง 6 (ต่อ)

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
20	4.42	ดีมาก
21	4.42	ดีมาก
22	4.40	ดีมาก
23	4.40	ดีมาก
24	4.40	ดีมาก

ที่มา: สายงานขายและบริการนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากตาราง 6 แสดงข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ทุกหน่วยงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาในระดับดีมาก

ตาราง 7 ผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แยกตาม ด้านการเงิน ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ และผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

หน่วยงาน	ระดับผลการดำเนินงาน				กลุ่ม
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการ	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	
11	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	1
12	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	1
6	ดี	ดีพอใช้	ดีมาก	ดีมาก	2
10	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	ดีมาก	2
4	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดีมาก	ดีมาก	3
5	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดีมาก	ดีมาก	3
2	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4

ตาราง 7 (ต่อ)

หน่วยงาน	ระดับผลการดำเนินงาน				กลุ่ม
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการ	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	
11	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	1
12	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	1
6	ดี	ดีพอใช้	ดีมาก	ดีมาก	2
10	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	ดีมาก	2
4	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดีมาก	ดีมาก	3
5	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดีมาก	ดีมาก	3
2	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
3	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
7	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
8	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
9	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
13	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
14	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
15	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
16	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
17	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
18	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
19	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
20	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
21	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
22	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
23	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
24	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดี	ดีมาก	4
1	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดีพอใช้	ดีมาก	5

จากตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านการเงิน ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ และผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าประเมินผลการดำเนินงานสูงกว่าการดำเนินงานอีก 3 ด้านโดยทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานในระดับดีมาก รองลงมาคือ ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ ซึ่งเกือบทุกหน่วยงานมีผลดำเนินงานในระดับดี-ดีมาก และผลการดำเนินงานด้านการเงิน และผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานระดับพอใช้

เมื่อพิจารณาข้อมูลผลการดำเนินงานรวมทุกด้านโดยจัดกลุ่มเรียงลำดับจากผลการประเมินที่มีค่ามากไปน้อยสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีจำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ 11 และ 12 คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด

หน่วยงานในกลุ่มที่ 1 เป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับดี-ดีมากทุกด้าน

กลุ่มที่ 2 มีจำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ 6 และ 10 คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด

หน่วยงานในกลุ่มที่ 2 เป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับดี-ดีมาก รวม 3 ด้าน โดยมีผลดำเนินงานระดับดีพอใช้เพียงด้านเดียว

กลุ่มที่ 3 มีจำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ 4 และ 5 คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด

หน่วยงานในกลุ่มที่ 3 เป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดีมาก 2 ด้าน และมีผลในระดับดีพอใช้ 2 ด้าน

กลุ่มที่ 4 มีจำนวน 17 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ 2, 3, 7, 9, และ 13-24 คิดเป็นร้อยละ 70.84 ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด

หน่วยงานในกลุ่มที่ 4 เป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับดี-ดีมาก 2 ด้าน และมีผลในระดับดีพอใช้ 2 ด้าน

กลุ่มที่ 5 มีจำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 4.17 ของจำนวนหน่วยงานทั้งหมด

หน่วยงานในกลุ่มที่ 5 เป็นหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับดีพอใช้ 3 ด้าน และมีผลในระดับดีมากเพียงด้านเดียว

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปผลดำเนินงานโดยรวมได้ดังข้อมูลในตาราง 8-10

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงาน	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ความเบ้	ความโด่ง
ผลการดำเนินงาน					
1. ผลการดำเนินงานด้านการเงิน	3.298	0.185	ดีพอใช้	-0.714	-0.918
2. ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า	3.422	0.050	ดีพอใช้	0.656	-0.567
3. ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ	3.717	0.180	ดี	0.643	-0.916
4. ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา	4.404	0.037	ดีมาก	0.343	-0.860

หมายเหตุ: Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตาราง 8 พบว่า ตัวแปรผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินงานด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.298 การประเมินค่าระดับดีพอใช้ 2) ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.422 การประเมินค่าระดับดีพอใช้ 3) ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.717 การประเมินค่าระดับดี และ 4) ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 4.404 การประเมินค่าระดับดีมาก

ผลการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อย อยู่ระหว่างค่า 0.037 ถึง 0.185 ค่าความเบ้ของผลการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน ที่ไม่คิดเครื่องหมายมีความเบ้ไม่มากอยู่ระหว่างค่า 0.343 ถึง 0.714 และค่าความโด่งของผลการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน ที่ไม่คิดเครื่องหมายมีความโด่งไม่มากอยู่ระหว่างค่า 0.567 ถึง 0.918

ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีค่าค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุด และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด และผลการดำเนินงานด้านการเงินมีค่าน้อยที่สุด และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด

ตาราง 9 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และความเที่ยง ในการวัดตัวแปรผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความเที่ยง
ผลการดำเนินงาน		0.40
1. ผลการดำเนินงานด้านการเงิน	0.93	0.87
2. ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า	0.92	0.85
3. ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ	0.91	0.82
4. ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	0.94	0.88

ข้อมูลจากตาราง 9 แสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 4 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้า ซึ่งเป็นตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรสามารถอธิบายตัวแปรผลการดำเนินงานได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาสามารถอธิบายตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานได้เท่ากับ 0.94 รองลงมา ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเงินสามารถอธิบายตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานได้เท่ากับ 0.93 ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านลูกค้าสามารถอธิบายตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานได้เท่ากับ 0.92 และตัวแปรผลการดำเนินงานด้านกระบวนการสามารถอธิบายตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานได้เท่ากับ 0.91 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวพบว่าตัวแปรทุกตัวมีความเที่ยงในการวัดทุกตัวแปรดังพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ (Squared multiple correlation) โดยตัวแปรผลดำเนินงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.40

ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.88 ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเงินมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.87 ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านลูกค้ามีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.85 และตัวแปรผลการดำเนินงานด้านกระบวนการมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.82 ตามลำดับ

ตาราง 10 ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรผลการดำเนินงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความเบ้		ความโด่ง		ความเบ้และความโด่ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า Z	ค่า P	ค่า χ^2	ค่า P
ผลการดำเนินงาน						
1. ผลการดำเนินงานด้านการเงิน	-5.571	0.000	-7.627	0.000	89.214	0.000
2. ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า	5.181	0.000	-3.331	0.001	37.935	0.000
3. ผลการดำเนินงานด้าน กระบวนการ	5.096	0.000	-7.580	0.000	83.420	0.000
4. ผลการดำเนินงานด้านการ เรียนรู้และการพัฒนา	2.869	0.004	-6.669	0.000	52.706	0.000

การตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรเดียว (Univariate normal distribution) นิยมตรวจสอบโดยพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมาย จากตาราง 10 การทดสอบตัวแปรผลการดำเนินงานมีการแจกแจงปกติ (Normal distribution) พบว่า ตัวแปรผลการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน พิจารณาค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และพิจารณา ทั้งค่าความเบ้และค่าความโด่ง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเงิน ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ตัวแปรผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ และตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กระทำโดยการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำนวน 432 คน ซึ่งมีคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจ ดังข้อมูลในตาราง 11 และมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 12-27

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 11 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	143	33.1
1.2 หญิง	289	66.9
2. สถานภาพ		
2.1 โสด	130	30.1
2.2 สมรส	257	59.5
2.3 หย่าร้าง	28	6.5
2.4 หม้าย	17	3.9
3. ประสบการณ์การทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 10 ปี	15	3.5
3.2 10-14 ปี	16	3.7
3.3 15-19 ปี	77	17.8
3.4 20-24 ปี	104	24.1
3.5 25-30 ปี	111	25.7
3.6 > 30 ปี	109	25.2
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	95	22.0
4.2 ปริญญาตรี	302	69.9
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	35	8.1
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 30,000 บาท	60	13.9
5.2 30,000-40,000 บาท	142	32.9
5.3 40,001-50,000 บาท	92	21.3
5.4 50,001-60,000 บาท	57	13.2
5.5 60,001-70,000 บาท	46	10.6
5.6 > 70,000 บาท	35	8.1

จากตาราง 11 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงจำนวนร้อยละ 66.9 และเพศชาย ร้อยละ 33.1

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 59.5 รองลงมาคือ สถานภาพ โสด ร้อยละ 30.1 รองลงมาคือ สถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 6.5 และสถานภาพหม้าย ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 25.7 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 25.2 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 20-24 ปี ร้อยละ 24.1 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 17.8 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-14 ปี ร้อยละ 3.7 และมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.9 รองลงมา มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 22.0 และมีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรีมี ร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000-40,000 บาท ร้อยละ 32.9 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 21.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 13.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท ร้อยละ 13.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 60,001-70,000 บาท ร้อยละ 10.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาทมี ร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ตัวแปรด้านผลการดำเนินงานและข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 10 ตัวแปร ที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ ส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปคุณลักษณะและองค์ประกอบของตัวแปรดังกล่าวได้ดังสรุปในตาราง 9 ถึง 11

ตัวแปรสภาพการแข่งขัน

ตัวแปรสภาพการแข่งขันประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ตัวแปรสภาพการแข่งขันภายใน และตัวแปรสภาพการแข่งขันภายนอก

ตัวแปรสภาพการแข่งขันภายใน

ตัวแปรสภาพการแข่งขันภายในวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปร
สภาพการแข่งขันด้านตัวแปรสภาพการแข่งขันภายใน แยกรายข้อ

สภาพการแข่งขันภายใน	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการสังเกตการณ์ ติดตาม รายงานผลการดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าอื่นที่ไม่ใช่ส่วน บริการลูกค้าของท่าน	3.27	0.88	ดีพอใช้
ข้อ 2 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการเปรียบเทียบการทำ รายการส่วนลด หรือส่งเสริมการขายของสินค้าของส่วน บริการลูกค้าอื่นที่ไม่ใช่ส่วนบริการลูกค้าของท่าน	3.21	0.89	ดีพอใช้
ข้อ 3 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการเปรียบเทียบรายได้ของ ส่วนบริการลูกค้าของท่านกับส่วนบริการลูกค้าอื่นที่ไม่ใช่ส่วน บริการลูกค้าของท่าน	3.30	0.87	ดีพอใช้
ข้อ 4 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการหาหรือปรับปรุงการ ดำเนินงานเพื่อแข่งขันกับส่วนบริการลูกค้าอื่นที่ไม่ใช่ส่วน บริการลูกค้าของท่าน	3.43	0.87	ดีพอใช้
ข้อ 5 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการวางแผนหรือพัฒนาการ ดำเนินงานเพื่อแข่งขันกับส่วนบริการลูกค้าอื่นที่ไม่ใช่ส่วน บริการลูกค้าของท่าน	3.34	0.89	ดีพอใช้

จากตาราง 12 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรสภาพการแข่งขัน
ภายในของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.87 ถึง 0.89

ตัวแปรสภาพการแข่งขันภายนอก

ตัวแปรสภาพการแข่งขันภายนอกวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรสภาพการแข่งขันด้านสภาพการแข่งขันภายนอก แยกรายข้อ

สภาพการแข่งขันภายนอก	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการสังเกตการณ์ ติดตามการ จัดรายการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการของบริษัทคู่แข่ง ทางการค้า	3.40	0.89	ดีพอใช้
ข้อ 2 พนักงานภายในส่วนงานท่านทำการศึกษากลยุทธ์หรือวิธีการ ปฏิบัติงานของบริษัทคู่แข่งทางการค้า	3.20	0.96	ดีพอใช้
ข้อ 3 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการเปรียบเทียบกลยุทธ์หรือ วิธีการปฏิบัติงานของบริษัทคู่แข่งทางการค้ากับส่วนงานของ ท่าน	3.27	0.95	ดีพอใช้
ข้อ 4 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการหารือเพื่อแก้ปัญหาที่ กระทบจากบริษัทคู่แข่งทางการค้า	3.31	0.95	ดีพอใช้
ข้อ 5 พนักงานภายในส่วนงานท่านมีการวางแผนหรือพัฒนาการ ดำเนินการเพื่อแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งทางการค้า	3.29	0.95	ดีพอใช้

จากตาราง 13 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรสภาพการแข่งขันภายนอกของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.89 ถึง 0.96

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นและระดับการประเมินคุณลักษณะตัวแปรด้านสภาพการแข่งขันภายในและสภาพการแข่งขันภายนอกของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	สภาพการแข่งขันภายใน		สภาพการแข่งขันภายนอก	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	2.51	ปานกลาง	2.12	อ่อน
2	2.83	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
3	2.90	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง
4	3.64	ดี	3.51	ดี
5	3.60	ดี	3.58	ดี
6	3.71	ดี	3.78	ดี
7	3.28	ดีพอใช้	3.48	ดีพอใช้
8	3.44	ดีพอใช้	3.32	ดีพอใช้
9	3.47	ดีพอใช้	3.47	ดีพอใช้
10	3.67	ดี	3.69	ดี
11	3.81	ดี	3.89	ดี
12	3.96	ดี	3.84	ดี
13	3.30	ดีพอใช้	3.30	ดีพอใช้
14	3.19	ดีพอใช้	3.28	ดีพอใช้
15	3.34	ดีพอใช้	3.27	ดีพอใช้
16	3.11	ดีพอใช้	3.17	ดีพอใช้
17	3.14	ดีพอใช้	3.19	ดีพอใช้
18	3.19	ดีพอใช้	3.23	ดีพอใช้
19	3.52	ดี	2.00	อ่อน
20	3.31	ดีพอใช้	3.64	ดี
21	3.31	ดีพอใช้	3.64	ดี
22	2.82	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง

ตาราง 14 (ต่อ)

หน่วยงาน	สภาพการแข่งขันภายใน		สภาพการแข่งขันภายนอก	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
23	3.09	ดีพอใช้	2.86	ปานกลาง
24	3.12	ดีพอใช้	2.90	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานส่วนบริการที่ 1 2 3 และ 22 มีความคิดเห็นว่าสภาพการแข่งขันของส่วนบริการอยู่ระดับปานกลาง และพนักงานส่วนบริการที่ 4 5 6 10 11 และ 12 มีความคิดเห็นว่าสภาพการแข่งขันอยู่ระดับดี

ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 18 ข้อ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แยกรายข้อ

การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์		ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1	ผู้จัดการส่วนประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นในการทำงาน	3.68	0.90	ดี
ข้อ 2	ผู้จัดการส่วนพูดคุยให้ท่านและผู้ร่วมงานฟังเรื่องค่านิยมและความเชื่อที่คิดว่าสำคัญในการทำงาน	3.54	0.96	ดี
ข้อ 3	ผู้จัดการส่วนควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤติ	3.68	0.89	ดี
ข้อ 4	ผู้จัดการส่วนเน้นความสำคัญเรื่องอุดมคติและค่านิยมในการทำงาน	3.68	0.89	ดี
ข้อ 5	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับผู้จัดการส่วน	3.71	0.95	ดี

ตาราง 15 (ต่อ)

	การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 6	ผู้จัดการส่วนซีให้ท่านและเพื่อนร่วมงานเห็นถึงความสำคัญของการมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	3.78	0.91	ดี
ข้อ 7	ผู้จัดการส่วนของท่านแสดงให้เห็นว่ามีพฤติกรรมที่เสียสละประโยชน์ส่วนตนทำให้เกิดความสำเร็จของงาน ที่โอที	3.77	0.94	ดี
ข้อ 8	การตัดสินใจของผู้จัดการส่วนจะคำนึงถึงผลตามมาทางด้านศีลธรรม และจริยธรรม	3.65	0.89	ดี
ข้อ 9	ผู้จัดการส่วนให้คำแนะนำ หรือแนะนำวิธีแก่ท่านและผู้ร่วมงานในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน	3.60	0.98	ดี
ข้อ 10	ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความแน่วแน่ในอุดมคติ ความเชื่อ และค่านิยมของตนเอง	3.66	0.95	ดี
ข้อ 11	ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาดและมีความสามารถในการทำงาน	3.62	0.97	ดี
ข้อ 12	ผู้จัดการส่วนแสดงจุดยืนที่ชัดเจนในการแสดงข้อคิดเห็นของตน ต่อปัญหาข้อโต้แย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น	3.70	0.90	ดี
ข้อ 13	การกระทำของผู้จัดการส่วนทำให้ท่านและผู้ร่วมงานมีความนับถือ	3.66	0.93	ดี
ข้อ 14	ผู้จัดการส่วนระบุนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ในการทำงานอย่างชัดเจน	3.72	0.94	ดี
ข้อ 15	ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในตนเอง	3.78	0.89	ดี
ข้อ 16	ผู้จัดการส่วนพูดหรือแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถช่วยให้เอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้	3.59	0.99	ดี
ข้อ 17	ผู้จัดการส่วนเน้นให้การสนับสนุนต่างๆ ทางด้านการเงิน และไม่ใช่ทางการเงินของการทุ่มเทต่อการปฏิบัติภารกิจร่วมกัน	3.38	0.96	ดีพอใช้
ข้อ 18	ผู้จัดการส่วนปฏิบัติตนสอดคล้องกับค่านิยมที่แสดงไว้	3.55	0.88	ดี

จากตาราง 15 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง มีข้อคำถาม จำนวน 17 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี และมีข้อคำถาม ข้อ 17 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.89 ถึง 0.99

ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ

ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปร
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ แยกรายข้อ

การสร้างแรงบันดาลใจ		ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1	ผู้จัดการส่วนมีการตั้งมาตรฐานในการทำงาน	3.76	0.88	ดี
ข้อ 2	ผู้จัดการส่วนมองการณ์ไกลถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ	3.63	0.92	ดี
ข้อ 3	ผู้จัดการส่วนพูดถึงอนาคตอย่างคนมองโลกในแง่ดี	3.59	0.92	ดี
ข้อ 4	ผู้จัดการส่วนแสดงความเชื่อมั่นว่าท่านและผู้ร่วมงานจะ บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้	3.63	0.86	ดี
ข้อ 5	ผู้จัดการส่วนพูดหรือแสดงออกว่าให้กำลังใจท่านและ ผู้ร่วมงานอย่างต่อเนื่อง	3.55	0.91	ดี
ข้อ 6	ผู้จัดการส่วนทำให้ท่านและผู้ร่วมงานมุ่งความสนใจใน วิธีการที่จะทำให้งานสำเร็จ	3.64	0.88	ดี
ข้อ 7	ผู้จัดการส่วนพูดถึงเป้าหมายในการทำงานด้วยความ กระตือรือร้น	3.73	0.90	ดี
ข้อ 8	ผู้จัดการส่วนกระตุ้นท่านและผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึงสิ่ง สำคัญที่ควรได้รับการพิจารณา	3.64	0.90	ดี
ข้อ 9	ผู้จัดการส่วนพูดถึงเป้าหมายในอนาคตที่เกี่ยวกับการ ทำงานอย่างชัดเจน	3.59	0.90	ดี
ข้อ 10	ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะ ทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้	3.75	0.90	ดี

จากตาราง 16 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ
ของกลุ่มตัวอย่าง มีข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี และข้อคำถามทุกข้อมีส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.86 ถึง 0.92

ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา

ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปร
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา แยกรายข้อ

การกระตุ้นทางปัญญา	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ผู้จัดการส่วนให้ความสำคัญกับการตั้งคำถามของท่าน และผู้ร่วมงานเพื่อนำไปสู่การร่วมแสดงความคิดเห็น	3.51	0.89	ดี
ข้อ 2 ผู้จัดการส่วนวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการทำงานโดย ใช้ข้อมูลเป็นหลักฐาน	3.57	0.89	ดี
ข้อ 3 ผู้จัดการส่วนส่งเสริมให้ท่านและผู้ร่วมงานพูดคุยหรือ พิจารณาในเรื่องที่อาจจะเป็นปัญหาในอนาคต	3.44	0.93	ดีพอใช้
ข้อ 4 ผู้จัดการส่วนให้ความสนใจแก่ท่านและผู้ร่วมงานที่จะ ปรับปรุงวิธีการทำงานแบบเก่าๆ	3.43	0.95	ดีพอใช้
ข้อ 5 ผู้จัดการส่วนพยายามแก้ปัญหาจากมุมมองต่างๆ	3.52	0.97	ดี
ข้อ 6 ผู้จัดการส่วนเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ให้แก่ท่าน และผู้ร่วมงาน	3.44	0.95	ดีพอใช้
ข้อ 7 ผู้จัดการส่วนส่งเสริมท่านและผู้ร่วมงานให้แสดงความ คิดเห็นในการทำงาน	3.44	0.94	ดีพอใช้
ข้อ 8 ผู้จัดการส่วนช่วยรับฟังหรือร่วมวิเคราะห์กับท่านและ ผู้ร่วมงานในการพิจารณาปัญหาต่างๆ ในการทำงานใน หลายแง่มุม	3.44	0.96	ดีพอใช้
ข้อ 9 ผู้จัดการส่วนสนับสนุนให้มีการคิดแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น มาแล้วด้วยวิธีการใหม่ๆ	3.40	0.98	ดีพอใช้
ข้อ 10 ผู้จัดการส่วนส่งเสริมให้ระบุปัญหา โดยการใช้เหตุผลและ หลักฐานมากกว่าการคิดเอาเองว่าเป็นปัญหา	3.47	0.96	ดีพอใช้

จากตาราง 17 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา
ของกลุ่มตัวอย่าง มีคำถาม ข้อ 1 ข้อ 2 และ ข้อ 3 จำนวน 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับดี และมีข้อ
คำถาม จำนวน 7 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.89 ถึง 0.98

ตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคลวัดได้ด้วยข้อค้ำถาม จำนวน 9 ข้อ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล แยกรายข้อ

การค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ผู้จัดการสวณปฏิบัติต่อท่านและผู้ร่วมงานแตกต่างกันไป ตามแต่ละบุคคล มากกว่าที่จะปฏิบัติเหมือนๆ กัน ในฐานะ ที่เป็นเพียงสมาชิกของกลุ่มคนหนึ่งเท่านั้น	3.21	1.00	ดีพอใช้
ข้อ 2 ผู้จัดการสวณรับฟังการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของท่านและ ผู้ร่วมงานอย่างตั้งใจ	3.52	0.96	ดี
ข้อ 3 ผู้จัดการสวณให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้า ของท่าน และผู้ร่วมงาน	3.49	0.98	ดีพอใช้
ข้อ 4 ผู้จัดการสวณทำให้ท่านและผู้ร่วมงานสนใจในการพัฒนา จุดเด่นของตนเอง	3.35	0.97	ดีพอใช้
ข้อ 5 ผู้จัดการสวณให้เวลาในการสอนและแนะนำการทำงานแก่ ท่านและผู้ร่วมงาน	3.22	0.99	ดีพอใช้
ข้อ 6 ผู้จัดการสวณปฏิบัติต่อท่านและผู้ร่วมงานโดยค้ำนึ่งถึงความ แตกต่างระหว่างบุคคล	3.15	0.99	ดีพอใช้
ข้อ 7 ผู้จัดการสวณสอนท่านและผู้ร่วมงานเกี่ยวกับวิธีการ วิเคราะห์ความต้องการและความสามารถของผู้อื่น	3.19	0.98	ดีพอใช้
ข้อ 8 ผู้จัดการสวณส่งเสริมให้ท่านและผู้ร่วมงานมีการพัฒนา ตนเองในด้านต่างๆ	3.34	0.98	ดีพอใช้
ข้อ 9 ผู้จัดการสวณให้ความสนใจเป็นพิเศษส่วนตัวแก่ผู้ร่วมงานที่ ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร	3.07	0.99	ดีพอใช้

จากตาราง 18 พบว่า ข้อค้ำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีค้ำถามข้อ 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับดี และมีข้อค้ำถาม จำนวน 8 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อค้ำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.96 ถึง 1.00

ตาราง 19 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นและระดับการประเมินคุณลักษณะของตัวแปรด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง (LEAD) แยกตามการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (LII) การสร้างแรงบันดาลใจ (LIM) การกระตุ้นทางปัญญา (LIN) และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (LIC) ของแต่ละส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงาน	คะแนนเฉลี่ย					ระดับ
	LII	LIM	LIN	LIC	LEAD	
1	3.00	3.28	2.24	2.11	2.66	ปานกลาง
2	3.08	2.85	2.65	2.67	2.81	ปานกลาง
3	3.12	3.09	2.89	2.88	3.00	ดีพอใช้
4	4.02	4.03	3.79	3.49	3.83	ดี
5	3.89	3.87	3.9	3.76	3.86	ดี
6	4.07	4.06	3.89	3.63	3.91	ดี
7	3.85	3.89	3.61	3.37	3.68	ดี
8	3.82	3.8	3.69	3.45	3.69	ดี
9	3.73	3.81	3.87	3.56	3.74	ดี
10	4.16	4.01	3.85	3.48	3.88	ดี
11	4.32	4.21	3.93	3.52	4.00	ดีมาก
12	4.23	4.06	4.11	3.87	4.07	ดีมาก
13	3.64	3.78	3.53	3.34	3.57	ดี
14	3.57	3.75	3.42	3.38	3.53	ดี
15	3.69	3.73	3.52	3.36	3.58	ดี
16	3.23	3.33	3.14	2.99	3.17	ดีพอใช้
17	3.47	3.49	3.14	3.00	3.28	ดีพอใช้
18	3.65	3.59	3.47	3.30	3.50	ดี
19	3.89	3.87	3.76	3.48	3.75	ดี
20	3.85	3.79	3.79	3.69	3.78	ดี
21	3.85	3.79	3.79	3.69	3.78	ดี

ตาราง 19 (ต่อ)

หน่วยงาน	คะแนนเฉลี่ย					ระดับ
	LII	LIM	LIN	LIC	LEAD	
22	3.18	3.14	3.06	2.79	3.04	ดีพอใช้
23	3.18	3.07	3.08	2.98	3.08	ดีพอใช้
24	3.11	3.23	3.01	3.05	3.10	ดีพอใช้

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานส่วนบริการที่ 1 และ 2 มีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมของผู้จัดการส่วนมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ระดับปานกลาง และพนักงานส่วนบริการที่ 11 และ 12 มีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมของผู้จัดการส่วนมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ระดับดีมาก

ตัวแปรการจัดการความรู้

ตัวแปรการจัดการความรู้ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้ ตัวแปรการจัดเก็บความรู้ ตัวแปรการเผยแพร่ความรู้ และตัวแปรการใช้ความรู้

ตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้

ตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้ วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรการจัดการความรู้ด้านข้อคำถามตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้ แยกรายข้อ

	การสร้างและค้นหาความรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
		เลขคณิต	มาตรฐาน	คิดเห็น
ข้อ 1	ภายในส่วนงานของท่านมีการแสวงหาข้อมูลความรู้เพื่อช่วยสนับสนุน/ปรับปรุงการทำงาน	3.53	0.88	ดี
ข้อ 2	ภายในส่วนงานของท่านมีการสืบค้นข้อมูลความรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.57	0.89	ดี
ข้อ 3	ภายในส่วนงานของท่านมีการสร้างองค์ความรู้ใหม่จากผลการทำงานที่ผ่านมา	3.42	0.85	ดีพอใช้
ข้อ 4	ภายในส่วนงานของท่านมีการสนับสนุน/พัฒนาพนักงานและทีมให้สร้าง/ค้นหาข้อมูล/ความรู้	3.47	0.89	ดีพอใช้

ตาราง 20 (ต่อ)

การสร้างและค้นหาความรู้		ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 5	ภายในส่วนงานของท่านมีการสนับสนุนและสร้างพนักงาน และทีมที่สามารถสร้างองค์ความรู้	3.38	0.86	ดีพอใช้

จากตาราง 20 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้ ของกลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่าง ข้อ 1 และข้อ 2 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดี มีข้อคำถาม 3 ข้อมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.85 ถึง 0.89

ตัวแปรการจัดเก็บความรู้

ตัวแปรการจัดเก็บความรู้วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรการจัดการความรู้ด้านตัวแปรการจัดเก็บความรู้ แยกรายข้อ

ตัวแปรการจัดเก็บความรู้		ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1	ภายในส่วนงานของท่านมีระบบฐานข้อมูลเพื่อรวบรวม ข้อมูล/ความรู้/วิธีการปฏิบัติงานของตนเองหรือของกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	3.35	0.86	ดีพอใช้
ข้อ 2	ภายในส่วนงานของท่านมีกลไก/หน่วยงาน/บุคคลที่ รับผิดชอบในการรวบรวมผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานใหม่	3.31	0.86	ดีพอใช้
ข้อ 3	ภายในส่วนงานของท่านมีวิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ที่เป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน	3.40	0.86	ดีพอใช้
ข้อ 4	ภายในส่วนงานของท่านมีกลไก/หน่วยงาน/บุคคลที่รับผิดชอบ ในการรวบรวมขั้นตอน วิธีการทดสอบ ทดลอง วิธีปฏิบัติงาน	3.29	0.90	ดีพอใช้
ข้อ 5	ภายในส่วนงานของท่านมีกลไก/หน่วยงาน/บุคคลที่รับผิดชอบ ในการรวบรวมผลที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงสินค้าและบริการ	3.28	0.89	ดีพอใช้

จากตาราง 21 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการจัดเก็บความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.86 ถึง 0.90

ตัวแปรการเผยแพร่ความรู้

ตัวแปรการเผยแพร่ความรู้วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรการจัดการความรู้ด้านตัวแปรการเผยแพร่ความรู้ แยกรายข้อ

การเผยแพร่ความรู้	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ส่วนงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน/ทีม/องค์กรโดยการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน การปรึกษาหารือ ถกเถียง ได้แย้งเพื่อหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน	3.30	0.88	ดีพอใช้
ข้อ 2 ภายในส่วนงานของท่านมีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเชื่อมโยงความรู้ระหว่างกลุ่มคน/ฝ่ายต่างๆ ในสังกัดและนอกสังกัด	3.36	0.93	ดีพอใช้
ข้อ 3 ภายในส่วนงานของท่านมีการมีการบรรยาย/อบรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพ/ประสิทธิภาพในการทำงานโดยผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์	3.21	0.95	ดีพอใช้
ข้อ 4 ภายในส่วนงานของท่านมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้วยระบบเครือข่าย (Intranet)	3.33	0.96	ดีพอใช้
ข้อ 5 ภายในส่วนงานของท่านมีการใช้ข้อมูล/ความรู้จากหลายแหล่ง เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติงาน	3.30	0.91	ดีพอใช้

จากตาราง 22 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการเผยแพร่ความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.88 ถึง 0.95

ตัวแปรการใช้ความรู้

ตัวแปรการใช้ความรู้วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรการจัดการความรู้ด้านตัวแปรการใช้ความรู้ แยกรายข้อ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 พนักงานภายในส่วนงานของท่านสามารถเลือกเรียนรู้ และ การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศตามความต้องการและ ความจำเป็น	3.32	0.91	ดีพอใช้
ข้อ 2 พนักงานภายในส่วนงานของท่านมีการศึกษา หาความรู้ที่ เป็นแนวคิด ทฤษฎีกฎเกณฑ์ วิธีการ/ข้อมูล และความรู้ที่ รวบรวมไว้ในระบบฐานข้อมูลได้	3.27	0.87	ดีพอใช้
ข้อ 3 พนักงานภายในส่วนงานของท่านมีการศึกษาผลงานและมี การเรียนรู้ประสบการณ์ของหน่วยงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.26	0.94	ดีพอใช้
ข้อ 4 พนักงานภายในส่วนงานของท่านมีการศึกษาผลงานและมี การเรียนรู้ประสบการณ์ของหน่วยงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน โดยการประชุม/สัมมนา	3.21	0.94	ดีพอใช้
ข้อ 5 พนักงานภายในส่วนงานของท่านมีการสรุปแนวทางเพื่อใช้ ในการทำงานจากข้อมูล/ความรู้ที่รวบรวมไว้ในฐานข้อมูล	3.28	0.93	ดีพอใช้

จากตาราง 23 พบว่า ข้อคำถามที่เป็นตัวชี้วัดคุณลักษณะของตัวแปรการใช้ความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีพอใช้ ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.87 ถึง 0.94

ตาราง 24 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นและระดับการประเมินคุณลักษณะของตัวแปรด้านการจัดการ
 ความรู้ (KM) แยกตามการสร้างและค้นหาความรู้ (KC) การจัดเก็บความรู้ (KA) การเผยแพร่
 ความรู้ (KS) และการใช้ความรู้ (KU) ของแต่ละส่วนบริการลูกค้า

หน่วยงาน	KC	KA	KS	KU	การจัดการความรู้	ระดับ
1	2.16	2.13	2.17	2.09	2.14	ค่อนข้าง
2	2.96	2.63	2.54	2.69	2.71	ปานกลาง
3	3.26	2.91	2.82	2.67	2.92	ปานกลาง
4	3.76	3.54	3.61	3.58	3.62	ดีพอใช้
5	3.73	3.53	3.66	3.72	3.66	ดี
6	3.73	3.66	3.68	3.74	3.70	ดี
7	3.58	3.44	3.43	3.37	3.46	ดีพอใช้
8	3.60	3.41	3.31	3.56	3.47	ดีพอใช้
9	3.51	3.51	3.44	3.49	3.49	ดีพอใช้
10	3.80	3.52	3.67	3.67	3.67	ดี
11	3.92	3.92	3.84	3.69	3.84	ดี
12	4.09	3.90	3.83	3.70	3.88	ดี
13	3.60	3.37	3.34	3.30	3.40	ดีพอใช้
14	3.51	3.36	3.28	3.27	3.36	ดีพอใช้
15	3.66	3.60	3.22	3.19	3.42	ดีพอใช้
16	3.27	3.21	3.17	3.09	3.19	ดีพอใช้
17	3.30	3.12	3.32	3.30	3.26	ดีพอใช้
18	3.41	3.36	3.39	3.20	3.34	ดีพอใช้
19	3.66	3.63	3.49	3.31	3.52	ดี
20	3.76	3.49	3.54	3.46	3.56	ดี
21	3.76	3.49	3.54	3.46	3.56	ดี
22	3.04	3.04	2.94	2.87	2.97	ปานกลาง
23	3.02	2.99	3.01	3.03	3.01	ดีพอใช้

ตาราง 24 (ต่อ)

หน่วยงาน	KC	KA	KS	KU	การจัดการความรู้	ระดับ
24	3.27	3.06	2.90	3.06	3.07	ดีพอใช้

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานส่วนบริการที่ 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ อยู่ระดับอ่อน และพนักงานส่วนบริการที่ 5 6 10 11 12 19 20 และ 21 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ อยู่ระดับดี

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ ที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ความเบ้	ความโด่ง
1. สภาพการแข่งขัน					
1.1 สภาพการแข่งขันภายใน	3.311	0.736	ดีพอใช้	-0.637	0.434
1.2 สภาพการแข่งขันภายนอก	3.295	0.854	ดีพอใช้	-0.533	0.092
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง					
2.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	3.653	0.746	ดี	-0.729	0.793
2.2 การสร้างแรงบันดาลใจ	3.650	0.760	ดี	-0.839	1.145
2.3 การกระตุ้นทางปัญญา	3.466	0.832	ดีพอใช้	-0.620	0.233
2.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.282	0.845	ดีพอใช้	-0.429	-0.097
3. การจัดการความรู้					
3.1 การสร้างและค้นหาความรู้	3.473	0.790	ดีพอใช้	-0.804	0.525
3.2 การจัดเก็บความรู้	3.329	0.791	ดีพอใช้	-0.570	0.408
3.3 การเผยแพร่ความรู้	3.300	0.819	ดีพอใช้	-0.561	0.459
3.4 การใช้ความรู้	3.269	0.831	ดีพอใช้	-0.385	0.096

หมายเหตุ: Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตาราง 25 พบว่า ตัวแปรสภาพการแข่งขัน ประกอบด้วย 1) ตัวแปรสภาพการแข่งขันภายในมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.311 และ 2) ตัวแปรสภาพการแข่งขันภายนอก มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.295 ตัวแปรทั้งคู่มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันการประเมินค่าอยู่ในระดับดีพอใช้

ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 1) ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.653 การประเมินค่าระดับดี 2) ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.650 การประเมินค่าระดับดี 3) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.466 การประเมินค่าระดับดีพอใช้ และ 4) ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.282 การประเมินค่าระดับดีพอใช้

ตัวแปรการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) ตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.473 การประเมินค่าระดับดีพอใช้ 2) ตัวแปรการจัดเก็บความรู้ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.329 การประเมินค่าระดับดีพอใช้ 3) ตัวแปรการเผยแพร่ความรู้มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.300 การประเมินค่าระดับดีพอใช้ และ 4) ตัวแปรการใช้ความรู้มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.269 การประเมินค่าระดับดีพอใช้

ตัวแปรสังเกตได้ ทั้ง 10 ตัวแปร มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่างค่า 0.736 ถึง 0.845 และมีค่าความเบ้ (Skewness) ไม่คิดเครื่องหมาย ใกล้เคียงกันอยู่ระหว่างค่า 0.385 ถึง 0.839 แสดงว่าความแตกต่างของคะแนนที่ประเมินมา มีความแตกต่างกันไม่มาก

ตัวแปรสภาพการแข่งขันและตัวแปรการจัดการความรู้ มีค่าค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมาย ใกล้เคียงกันอยู่ระหว่างค่า 0.096 ถึง 0.525 ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความโด่ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมาย แตกต่างกัน ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าความโด่งน้อยที่สุดเท่ากับ 0.097 และตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจมีความโด่งมากที่สุดเท่ากับ 1.145 และมากกว่า 1

ตาราง 26 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ และความเที่ยง ในการวัดตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความเที่ยง
1. สภาพการแข่งขัน		
1.1 สภาพการแข่งขันภายใน	0.90	0.81
1.2 สภาพการแข่งขันภายนอก	0.90	0.81
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง		0.10
2.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	0.86	0.74

ตาราง 26 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความเที่ยง
2.2 การสร้างแรงบันดาลใจ	0.89	0.79
2.3 การกระตุ้นทางปัญญา	1.00	1.00
2.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	0.88	0.77
3. การจัดการความรู้		0.19
3.1 การสร้างและค้นหาความรู้	0.87	0.76
3.2 การจัดเก็บความรู้	0.89	0.80
3.3 การเผยแพร่ความรู้	0.96	0.92
3.4 การใช้ความรู้	0.94	0.87

ข้อมูลจากตาราง 26 แสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 2 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรสภาพการแข่งขันของส่วนบริการลูกค้า ซึ่งเป็นตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ ทั้ง 2 ตัวแปรสามารถอธิบายตัวแปรสภาพการแข่งขันได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรสภาพการแข่งขันภายในสามารถอธิบายตัวแปรสภาพการแข่งขันได้เท่ากับตัวแปรสภาพการแข่งขันภายนอก เท่ากับ 0.90 และตัวแปรสภาพการแข่งขันภายใน มีความเที่ยงในการวัดเท่ากับตัวแปรสภาพการแข่งขันภายนอก เท่ากับ 0.81

ความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 4 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของส่วนบริการลูกค้า ซึ่งเป็นตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ ทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญาสามารถอธิบายตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เท่ากับ 1.00 รองลงมา ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ สามารถอธิบายเท่ากับ 0.89 ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลสามารถอธิบายเท่ากับ 0.88 และตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์สามารถอธิบายเท่ากับ 0.86 ตามลำดับ และตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญามีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 1.00 รองลงมาตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจเท่ากับ 0.79 ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเท่ากับ 0.77 และตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์เท่ากับ 0.74 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว พบว่า ตัวแปร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความเที่ยงในการวัดทุกตัวแปรดังพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ (Squared multiple correlation) โดยตัวแปรผลดำเนินงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.10

ความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 4 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรการจัดการความรู้ของส่วนบริการลูกค้า ซึ่งเป็นตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรการจัดการความรู้ได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรตัวแปรการเผยแพร่ความรู้สามารถอธิบายตัวแปรแฝงการจัดการความรู้ ได้เท่ากับ 0.96 รองลงมา ตัวแปรการใช้ความรู้สามารถอธิบายได้เท่ากับ 0.94 ตัวแปรการจัดเก็บความรู้สามารถอธิบาย ได้เท่ากับ 0.89 และตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้สามารถอธิบายได้เท่ากับ 0.87 ตามลำดับ และตัวแปรการเผยแพร่ความรู้มีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.92 ตัวแปรการใช้ความรู้เท่ากับ 0.87 ตัวแปรการจัดเก็บความรู้เท่ากับ 0.80 และตัวแปรการสร้างและค้นหาความรู้เท่ากับ 0.76 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวพบว่าตัวแปรการจัดการความรู้มีความเที่ยงในการวัดทุกตัวแปรดังพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ (Squared multiple correlation) โดยตัวแปรผลดำเนินงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.19

ตาราง 27 ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความเบ้		ความโด่ง		ความเบ้และความโด่ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า Z	ค่า P	ค่า χ^2	ค่า P
1. สภาพการแข่งขัน						
1.1 สภาพการแข่งขันภายใน	-5.051	0.000	1.681	0.093	28.344	0.000
1.2 สภาพการแข่งขันภายนอก	-4.322	0.000	0.494	0.621	18.921	0.000
2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง						
2.1 การมีอิทธิพลอย่างมี						
อุดมการณ์	-5.670	0.000	2.650	0.008	39.174	0.000
2.2 การสร้างแรงบันดาลใจ	-6.358	0.000	3.414	0.001	52.075	0.000
2.3 การกระตุ้นทางปัญญา	-4.935	0.000	1.024	0.306	25.405	0.000
2.4 การคำนึงถึงความเป็น						
ปัจเจกบุคคล	-3.547	0.000	-0.331	0.740	12.691	0.002
3. การจัดการความรู้						
3.1 การสร้างและค้นหาความรู้	-6.142	0.000	1.949	0.051	41.522	0.000

ตาราง 27 (ต่อ)

ตัวแปร	ความเบ้		ความโด่ง		ความเบ้และความโด่ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า Z	ค่า P	ค่า χ^2	ค่า P
3.2 การจัดเก็บความรู้	-4.585	0.000	1.602	0.109	23.589	0.000
3.3 การเผยแพร่ความรู้	-4.520	0.000	1.757	0.079	23.520	0.000
3.4 การใช้ความรู้	-3.203	0.001	0.510	0.610	10.521	0.005

การตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรเดียว (Univariate normal distribution) ตรวจสอบโดยพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมาย

จากตาราง 27 การทดสอบตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีการแจกแจงปกติ (Normal distribution) พบว่า การทดสอบการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้ ทั้ง 10 ตัวแปร มีการแจกแจงที่ไม่เบ้ทุกตัว

ผลการทดสอบค่าความโด่งไม่คิดเครื่องหมาย ของตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร พบว่า มีการแจกแจงไม่โด่ง และมีตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร มีการแจกแจงที่โด่งได้แก่ ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ

ผลการทดสอบค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมายของตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของส่วนบริการลูกค้าของสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ ทั้ง 10 ตัวแปร สรุปได้ว่า มีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง

แบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการกิจการโทรคมนาคม

การสร้างและทดสอบแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการกิจการโทรคมนาคมซึ่งมีตัวแปรแฝง จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ สภาพการแข่งขัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการจัดการความรู้ กระทำโดยมีขั้นตอนและผลการทดสอบด้านต่างๆ (ตาราง 24-28 และภาพประกอบ 4 และ 5) ดังนี้

การตรวจสอบการแจกแจงพหุนาม

ตาราง 28 ผลการทดสอบการแจกแจงพหุนามของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 14 ตัวแปรที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ความเบ้			ความโด่ง			ความเบ้และความโด่ง	
ค่า	ค่า Z	ค่า P	ค่า	ค่า Z	ค่า P	ค่า χ^2	ค่า P
23.992	22.896	0.000	247.046	8.659	0.000	599.183	0.000

การตรวจสอบการแจกแจงพหุนาม (Multivariate normal distribution) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 14 ตัวแปร ของผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของกิจการไตรมาสแรก

จากตาราง 28 พบว่า ผลการทดสอบตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 14 ตัวแปร มีการแจกแจงปกติ พิจารณาจากค่าความเบ้ของตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 14 ตัวแปร สรุปจากข้อมูลของตัวแปรที่มีการแจกแจงที่ไม่เบ้ พิจารณาจากค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 14 ตัวแปร สรุปว่า มีการแจกแจงที่ไม่โด่ง และพิจารณาจากค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 14 ตัวแปร สรุปว่ามีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง

ตาราง 29 ค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (covariance matrix) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 14 ตัวแปร

ตัวแปร	FIN	CUS	INP	LA	LII	LIM	LIN
FIN	0.03						
CUS	0.01	0.00					
INP	0.03	0.01	0.03				
LA	0.00	0.00	0.01	0.00			
LII	0.07	0.02	0.06	0.01	0.56		
LIM	0.06	0.02	0.06	0.01	0.50	0.58	
LIN	0.08	0.05	0.07	0.01	0.54	0.56	0.69
LIC	0.06	0.01	0.05	0.01	0.48	0.50	0.62

ตาราง 29 (ต่อ)

ตัวแปร	FIN	CUS	INP	LA	LII	LIM	LIN
KC	0.06	0.02	0.05	0.01	0.18	0.17	0.25
KA	0.06	0.02	0.05	0.01	0.22	0.20	0.28
KS	0.07	0.02	0.06	0.01	0.21	0.20	0.28
KU	0.06	0.02	0.06	0.01	0.21	0.20	0.27
IN	0.06	0.02	0.05	0.01	0.15	0.13	0.17
OUT	0.07	0.02	0.06	0.01	0.17	0.15	0.20
ตัวแปร	LIC	KC	KA	KS	KU	IN	OUT
LIC	0.71						
KC	0.22	0.62					
KA	0.24	0.54	0.63				
KS	0.25	0.54	0.55	0.67			
KU	0.25	0.54	0.55	0.61	0.69		
IN	0.15	0.13	0.14	0.12	0.12	0.54	
OUT	0.16	0.15	0.16	0.15	0.14	0.51	0.73

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การตรวจสอบความสัมพันธ์ของผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของกิจการโทรคมนาคม กับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตาราง 29 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยหาค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (covariance matrix) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ทั้งหมด 14 ตัวแปร ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง พบว่า ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วม ทุกค่ามีค่าเป็นบวกแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีทิศทางเดียวกันกับโมเดลโครงสร้างที่กำหนดขึ้น และจะนำเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการตรวจสอบแบบจำลอง

การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนแบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ กิจการโทรคมนาคม

การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของการศึกษาผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ กิจการโทรคมนาคม โดยใช้โปรแกรม LISREL

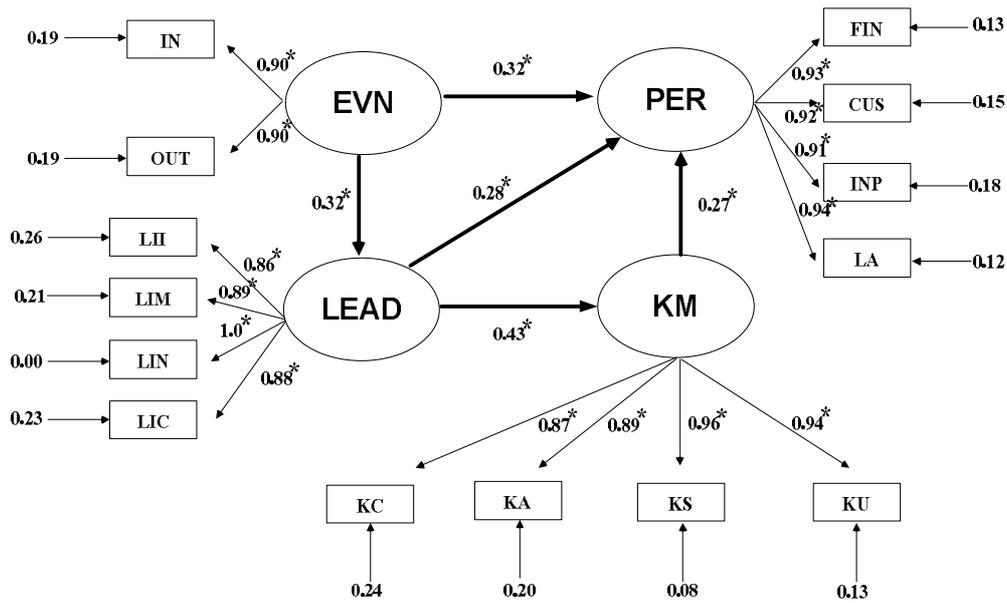
ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างแบบจำลองสมมติฐานที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยการวิเคราะห์จากแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น ทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ พิจารณาตามเกณฑ์ที่มาจากค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Measures) เป็นค่าสถิติที่จะตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง ประกอบด้วย ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้ χ^2 มีค่า 374.26 df มีค่า 72 χ^2/df ซึ่งมีความมากกว่า 2 ค่าดัชนี RMSEA มีค่า 0.099 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 CFI มีค่า 0.97 ซึ่งมีความมากกว่า 0.95 GFI มีค่า 0.89 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.90 AGFI มีค่า 0.84 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.90 พบว่า โมเดลผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กิจกรรมไตรมาส ไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กิจกรรมไตรมาส ยอมให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันโดยพิจารณา จากดัชนีปรับแก้ (Modification Indices) โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยการวิเคราะห์จากแบบจำลอง สมการโครงสร้างเชิงเส้น ทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ พิจารณาตามเกณฑ์ที่มาจากค่าสถิติวัด ระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Measures) เป็นค่าสถิติที่จะตรวจสอบความตรงของ แบบจำลอง ประกอบด้วยค่าสถิติต่างๆ ผลจากการปรับแก้ไขปรากฏ ดังตาราง 30 และภาพประกอบ 4

ตาราง 30 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างแบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กิจกรรมไตรมาสกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	ค่าดัชนี	ระดับความสอดคล้องกลมกลืน
χ^2	104.08	
df	67	
χ^2/df	1.55	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
RMSEA	0.036	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
CFI	0.99	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
GFI	0.97	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
AGFI	0.95	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้กับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตาราง 30 ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างแบบจำลองสมมติฐานที่กำหนด ขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์สรุปได้ว่า แบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กิจกรรมไตรมาส สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



$$* P < 0.05 \chi^2 = 104.08 \text{ df} = 67 \text{ RMSEA} = 0.036$$

ภาพประกอบ 4 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของกิจการโทรคมนาคม

จากภาพประกอบ 4 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กิจการโทรคมนาคม โดยปรับค่ามาตรฐานแล้ว (Standardized) ตาม สมมติฐานการวิจัย ซึ่งแบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กิจการโทรคมนาคมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า องค์ประกอบหรือตัวแปรสังเกต ได้ในแต่ละตัวแปรแฝงของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย ถือเป็นองค์ประกอบที่แท้จริงตามกรอบ แนวคิดการวิจัยและสอดคล้องแบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน ของ กิจการโทรคมนาคม

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย 5 สมมติฐานตามกรอบแนวคิดการวิจัย แบบจำลอง ผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของ กิจการโทรคมนาคม สรุปผลได้ดัง ตาราง 31

ตาราง 31 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Standardized) และ ค่า t

	ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง	ค่า t
สมมติฐานที่ 1		
EVN --> PER	0.32	7.61
สมมติฐานที่ 2		
LEAD --> PER	0.28	6.27
สมมติฐานที่ 3		
KM --> PER	0.27	6.37
สมมติฐานที่ 4		
EVN --> LEAD	0.32	6.29
สมมติฐานที่ 5		
LEAD --> KM	0.43	9.09

การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์เส้นทางด้วยการทดสอบ t การตรวจสอบในส่วนนี้เหมือนการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression coefficient) ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ถ้าค่า t อยู่ระหว่าง -1.96 และ 1.96 แสดงว่าค่าพารามิเตอร์นั้นไม่แตกต่างจากศูนย์ (สุวิมล ติรกานันท์. 2553: 236)

จากตาราง 31 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ถึง 5 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Standardized) ทุกค่ามีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่ายอมรับสมมุติที่ 1 ถึง 5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สภาพการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินการ

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินการ

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินการ

สมมติฐานที่ 4 สภาพการแข่งขัน มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินการ โดยส่งผ่านทางภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินการโดยส่งผ่านทางการจัดการความรู้

ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินการ

ตาราง 32 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ
กิจการโทรคมนาคม

ตัวแปรตาม	LEAD			KM			PER		
ตัวแปรเหตุ	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
EVN	0.32	0.32	-	0.14	-	0.14	0.45	0.32	0.12
LEAD	-	-	-	0.43	0.43	-	0.39	0.28	0.11
KM	-	-	-	-	-	-	0.27	0.27	-

หมายเหตุ: TE หมายถึง Standardized Total Effects
DE หมายถึง Standardized Direct Effects
IE หมายถึง Standardized Indirect Effects

จากตาราง 32 พบว่า ตัวแปรสภาพการแข่งขันมีอิทธิพล 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่งผลทางตรงไปยังตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.32 ส่วนที่ 2 ตัวแปรสภาพการแข่งขันส่งผลทางตรงไปยังตัวแปรการจัดการความรู้ด้วยอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.14 และส่วนที่ 3 ตัวแปรสภาพการแข่งขันส่งผลโดยรวมไปยังตัวแปรผลการดำเนินการด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.45 ประกอบด้วย การส่งผลทางตรงไปยังตัวแปรผลการดำเนินการด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.32 และส่งผลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการดำเนินการด้วยอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.12

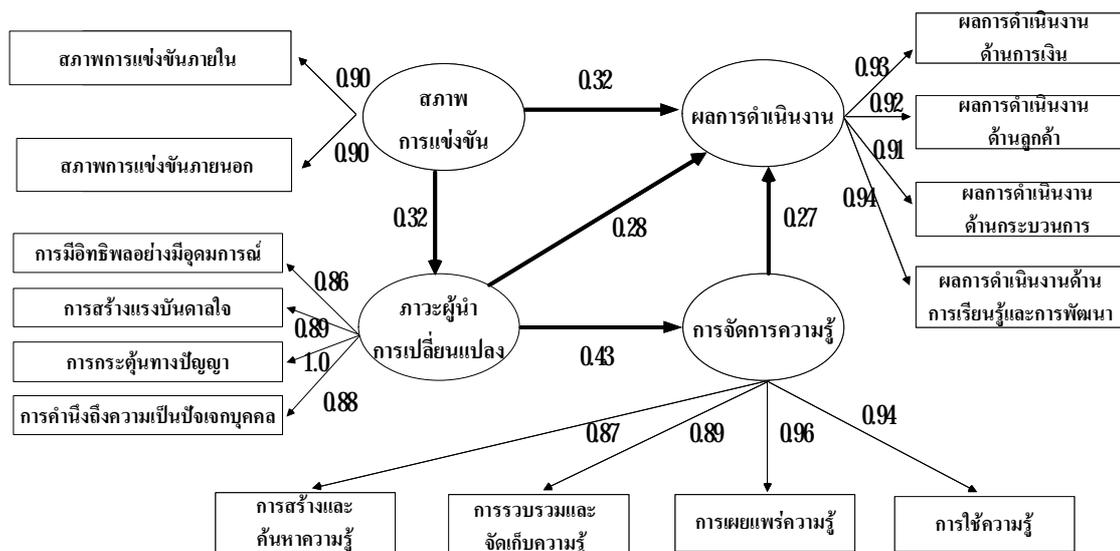
ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพล 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่งผลทางตรงไปยังตัวแปรการจัดการความรู้ด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.43 และส่วนที่ 2 ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลโดยรวมไปยังตัวแปรผลการดำเนินการด้วยอิทธิพลเท่ากับ 0.39 ประกอบด้วย การส่งผลทางตรงไปยังตัวแปรผลการดำเนินการด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.28 และ ส่งผลทางอ้อมไปยังตัวแปรผลการดำเนินการด้วยอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.11

ตัวแปรการจัดการความรู้มีอิทธิพลส่งผลทางตรงไปยังตัวแปรผลการดำเนินการด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.27

พิจารณาตัวแปรผลการดำเนินการได้รับอิทธิทางตรงสูงสุดจากตัวแปรสภาพการแข่งขันด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.32 ได้รับอิทธิทางตรง รองลงมา จากตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.28 และได้รับอิทธิพลทางตรง ร่องลงมา จากตัวแปรการจัดการความรู้ด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.27

พิจารณาตัวแปรผลการดำเนินการได้รับอิทธิพลโดยรวมทางตรงและทางอ้อมสูงสุดจากตัวแปรสภาพการแข่งขันด้วยอิทธิพล โดยรวมเท่ากับ 0.45 ได้รับอิทธิพลโดยรวมทางตรงและทางอ้อม ร่องลงมา จากตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้วยอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.39 และได้รับอิทธิพลโดยรวมทางตรงและทางอ้อม ร่องลงมา จากตัวแปรการจัดการความรู้ด้วยอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.27



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของกิจการ ไทรคมนาคม

จากภาพประกอบ 5 แสดงแบบจำลองผลกระทบเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ กิจการไทรคมนาคม (Standardized) ตามสมมติฐานการวิจัย แสดงปัจจัยตัวแปรสภาพการแข่งขัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการจัดการความรู้ที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน และแสดงองค์ประกอบหรือตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงของแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย