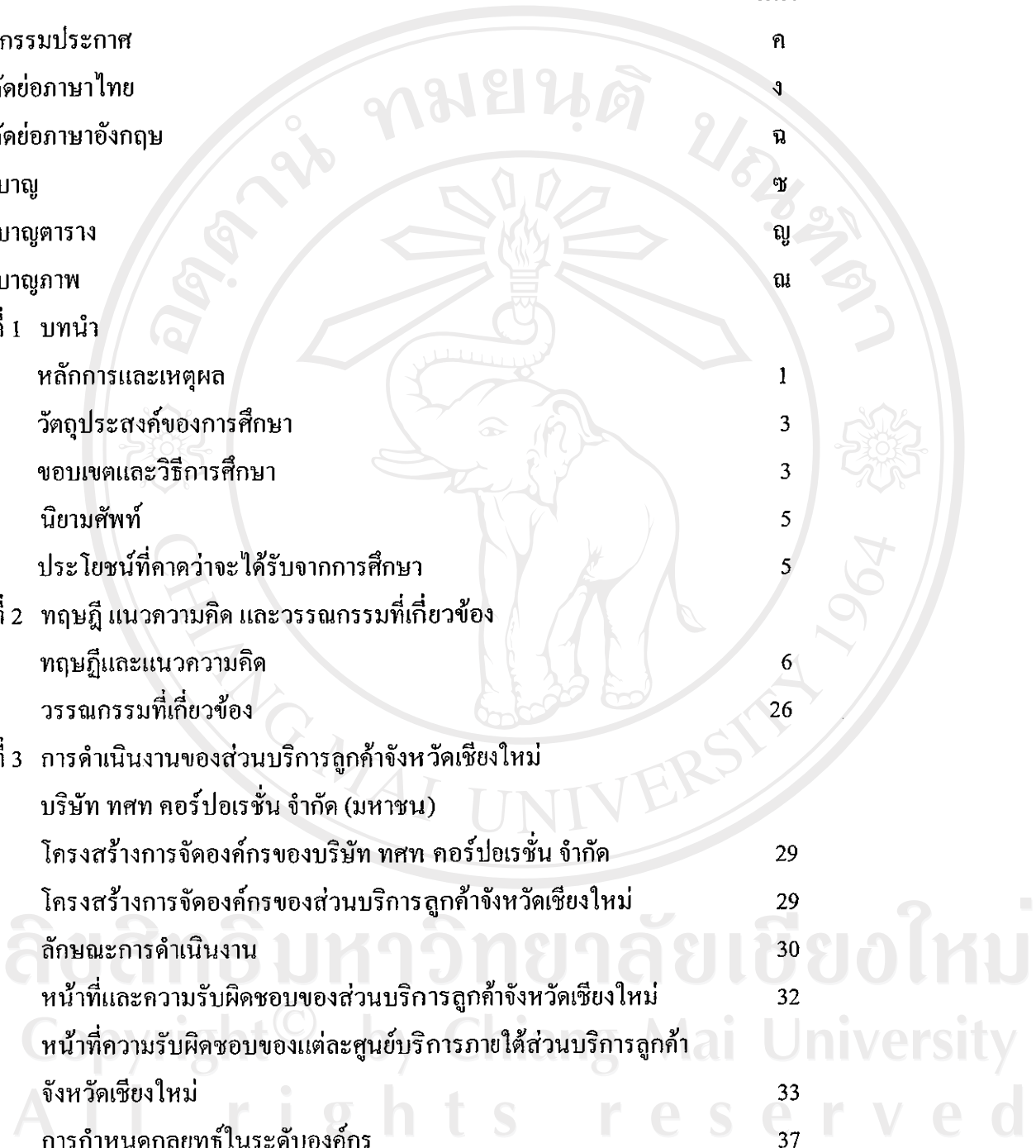


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
นิยามศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวความคิด	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 การดำเนินงานของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	
โครงสร้างการจัดองค์กรของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด	29
โครงสร้างการจัดองค์กรของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	29
ลักษณะการดำเนินงาน	30
หน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	32
หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละศูนย์บริการภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	33
การกำหนดกลยุทธ์ในระดับองค์กร	37
การประเมินผลการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดในระดับองค์กร	41
แผนปฏิบัติงานประจำปี 2547 ของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	43
ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	45



ลิขสิทธิ์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนงาน	50
ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับพนักงานภายใต้ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่	51
บทที่ 5 การออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติระดับบุคคล ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเชียงใหม่	
การออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	89
สรุปการออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ของทุกกลุ่มงาน	199
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	211
การอภิปรายผล	214
ข้อเสนอแนะ	215
บรรณานุกรม	217
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและแบบสอบถามพนักงาน	219
ภาคผนวก ข ตารางแสดงข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	238
ประวัติผู้เขียน	293

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
66	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	52
67	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านช่าง เกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน	55
68	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า	57
69	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับ ความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงาน	59
70	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านช่างเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา	61
71	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	63
72	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน	66
73	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า	68
74	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงาน	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
75	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านบริการลูกค้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา	72
76	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	74
77	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน	77
78	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า	79
79	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงาน	80
80	แสดงร้อยละของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในกลุ่มงานด้านสนับสนุนเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา	82
81	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์	90
82	แสดงการออกแบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านการติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์/วงจร	94
83	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา	95
84	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านการตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
85	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงาน ผลการปฏิบัติงาน	100
86	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้าน การจัดทำแผน ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงาน	104
87	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ	105
88	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำรายงานด้านต่างๆ	109
89	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านนับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงินรายได้	110
90	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้าน นับเหรียญ ไชเหรียญและนำส่งเงินรายได้	114
91	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง	115
92	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง	119
93	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน	120
94	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านธุรการของหน่วยงาน	124
95	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์	125
96	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงานด้านพาณิชย์	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
97	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานตรวจสอบงานและให้คำแนะนำผู้อื่น เกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการฯ	130
98	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ตรวจสอบงานและให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการฯ	134
99	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ	135
100	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการฯ	139
101	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงินประเภทต่างๆ	140
102	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าและบริการ ตลอดจนรับชำระเงิน ประเภทต่างๆ	144
103	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านธุรการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	145
104	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านธุรการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	149
105	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผนฯ	150
106	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับงานเลขานุการ และงานแผนฯ	154
107	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานจัดหา จัดเก็บทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์และพัสดุ	155
108	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน จัดหา จัดเก็บ ทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์ และพัสดุ	159

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
109	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การจัดทำงบประมาณฯ	160
110	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติการ ด้านการเงิน การจัดทำงบประมาณฯ	164
111	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากรฯ	165
112	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านข้อมูลบุคลากร ฯ	169
113	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด	170
114	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน ด้านควบคุมดูแลยานพาหนะทั้งหมด	174
115	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบและปฏิบัติงาน ด้านบัญชีและการเงินฯ	175
116	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินฯ	179
117	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	180
118	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	184
119	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย	185
120	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย	189

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
121	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์ฯ	190
122	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์ฯ	194
123	แสดงความเหมาะสมของการออกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน	195
124	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลที่ปฏิบัติงานธุรการ ด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	199
125	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลด้านการเงิน สำหรับทุกกลุ่มงาน	200
126	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลด้านลูกค้า สำหรับทุกกลุ่มงาน	203
127	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลด้านการปฏิบัติงาน สำหรับทุกกลุ่มงาน	206
128	แสดงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลด้าน การเรียนรู้และพัฒนาสำหรับทุกกลุ่มงาน	206

สารบัญภาพ

ตารางที่		หน้า
1	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านทักษะความสามารถ ของพนักงาน	11
2	วงจรการก่อเกิดความพึงพอใจของพนักงาน	12
3	ปัจจัยที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ	13
4	มุมมองของ Balanced Scorecard	15
5	การสร้าง Customer Diagram ของฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	19
6	จำนวนตัวชี้วัดที่เหมาะสมสำหรับองค์กร	22
7	โครงสร้างการจัดองค์กรภายใต้ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	31
8	แสดงหน้าที่งานที่ปฏิบัติของแต่ละกลุ่มงานภายใต้ส่วนบริการ ลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่	49
9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดระดับองค์กรที่แปลงลงไปสู่ ระดับส่วนงานและหน้าที่งานที่ปฏิบัติ	86
10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้าน ติดตั้ง ย้าย รื้อถอนอุปกรณ์	93
11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้ไขและบำรุงรักษา	98
12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านการจัดทำแผน ติดตามและรายงานผล การปฏิบัติงาน	103
13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านการจัดทำรายงานต่างๆ	108
14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านนับเหรียญ ไขเหรียญและนำส่งเงินรายได้	113
15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านรับแจ้งเหตุขัดข้อง	118
16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน	123

สารบัญภาพ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ด้านพาณิชย์	128
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบ และให้คำแนะนำ เกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการ	133
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพาณิชย์และบริการฯ	138
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับจำหน่ายสินค้าและบริการตลอด จนรับชำระเงินประเภทต่าง ๆ	143
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน	148
22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการและงานแผนฯ	153
23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานจัดหา จัดเก็บทรัพย์สิน วัสดุภัณฑ์และพัสดุ	158
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านการเงิน การจัดทำงบประมาณฯ	163
25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านข้อมูลบุคลากรฯ	168
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านควบคุมดูแลยานพาหนะ	173
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบและปฏิบัติงาน ด้านบัญชีและการเงินฯ	178

สารบัญภาพ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์	183
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการหลังการขาย	188
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลด้านพาณิชย์	193
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดในระดับส่วนงานและตัวชี้วัด ในระดับบุคคล ปฏิบัติงานด้านธุรการของหน่วยงาน	198