

ชื่อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้วิจัย	นายจรรุญ บริสุทธิ์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ปีการศึกษา	2548
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ดร. ทวีศิลป์ กุลนภาดล
กรรมการที่ปรึกษา	ดร. อำนวย ปาอ้าย

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพ ในการวัดผลปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ เพื่อประเมินความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลงานหลักตามความคิดเห็นของพนักงานของศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมดเป็นพนักงานของศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 66 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพ เป็นตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 อันสืบเนื่องมาจากการวางแผนกลยุทธ์ โดยได้กำหนดมุมมองของตัวชี้วัดเชิงคุณภาพไว้ 4 มุมมอง คือ มุมมองทางการเงิน มุมมองทางลูกค้า มุมมองทางกระบวนการภายใน มุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย รายการตัวชี้วัดหลักเชิงคุณภาพ ทั้ง 4 มุมมอง มุมมองทางการเงินได้ตัวชี้วัดหลัก จำนวน 10 ตัวชี้วัด มุมมองทางลูกค้าได้ตัวชี้วัดหลัก จำนวน 9 ตัวชี้วัด มุมมองทางกระบวนการภายในได้ตัวชี้วัดหลัก จำนวน 8 ตัวชี้วัด มุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนาได้ตัวชี้วัดหลัก จำนวน 6 ตัวชี้วัด

คำสำคัญ : การพัฒนา, ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

**Thesis title :** A DEVELOPMENT OF BALANCED SCORECARD KPIS  
FOR OFFICER IN CENTER SYSTEM 2 EXCHANGE  
TOT PUBLIC COMPANY LIMITED

**Researcher :** Mr. Chamroon Borisuth

**Degree :** Master of Arts (Social Sciences for Development)

**Year :** 2005

**Thesis Adviser :** Dr. Taweasil Koolnaphadol

**Thesis Co-adviser :** Dr. Amnuay Paeye

### ABSTRACT

The purposes of research are : 1) To make the balanced scorecard key performance indicators on assessment the system exchange two's working, TOT Public Company, Limited. 2) To evaluate the right of the Balanced Scorecard key Performance indicators as the officials' Principle of view of The System Exchange two. TOT Public Company, Limited. A number of population for research are 66 officials of The System Exchange 2, TOT Public Company, Limited. The equipments used : Collecting data is questionnaire, Statistics for research, Mean, Percentage, Standard Deviation (S.D.)

This Balanced Scorecard key Performance indicators were used to evaluate success the officials' working of the System Exchange 2, Because of planning strategy by determining indicator's point of view which have four points of view are as following: Point of view on finance, Point of view on the finance, Point of view on the customer, Point of view on the process of inside, Point of view on the studying and development. By the result that has gotten from the research have been consisted of the indicator's four lists are:

- Point of view on finance has 10 main Indicators
- Point of view on the customer has 9 Indicators
- Point of view on the process of inside has 8 Indicators.
- Point of view on the studying and development has 6 Indicators.

**Keywords :** Development , Balanced Scorecard Indicators