

บรรณานุกรม

กล้าหาญ วรพุทธพร. (2524). การบำรุงรักษาวิผล. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

กล้าหาญ อุดมวิทิต. (2537). แนวทางการตัดสินใจให้เอกชนมีส่วนร่วมในการให้บริการโทรคมนาคม :

กรณีศึกษาโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตตินัย สิทธิชัย. (2540). ความพึงพอใจของหน่วยงานผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของ
กองกำกับการสนับสนุน กองบังคับการอำนวยการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ขนิษฐา พินเดช. (2539). การวิเคราะห์ระบบการให้บริการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องของโทรศัพท์
จังหวัดนครราชสีมา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1.
(พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เจริญ แก้วพรรณนา. (2541). ความเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ
โทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เฉลย แก้วเกษ. (2540). ความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ชุมสายโทรศัพท์ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานชุมสายโทรศัพท์ ฝ่ายนครหลวงที่ 4.
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชวินท์ ศิริแสงชัยกุล. (2549). ใน ประชุมภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 ครั้งที่ 12/2548 วันที่ 23
มกราคม พ.ศ.2549(หน้า 17-21). กรุงเทพฯ : ศูนย์ประสานงาน ส่วนอำนวยการภาคที่ 4
บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน).

ัชชาวล ปิ่นทอง. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการด้านป้องกันอาชญากรรมของตำรวจ

สายตรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลบางเขน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

ชัชณะ รุ่งปจันนิม. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 12. (พิมพ์ครั้งที่ 5).

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ณรงค์ นันทวรรณ และเอื้องฟ้า นันทวรรณ. (2536). การบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ :
ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

ณัฐรินทร์ ทรงชัยกุล. (2544). ทักษะของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนเอนด์
เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คนัย เทียนบุตร. (2537). กลยุทธ์การพัฒนาคณะ : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2533). หลักการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

-----, (2537). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธานี อ่วมอ้อ. (2547). การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์.

ธาราริน อร่ามเจริญ. (2543). การวัดสมรรถนะระบบการจัดการซ่อมบำรุงรักษา. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2522). พื้นฐานบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ :
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.

นิคม จารุมณี. (2536). การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

นิวัฒน์ กิมตระกูล. (2549). การประชุมผู้บริหารระดับสูง วันที่ 16 มกราคม พ.ศ.2549. กรุงเทพฯ :
บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน).

นุชรินทร์ ช่างกลิ้ง. (2541). การศึกษาปรับปรุงให้บริการติดตั้งโทรศัพท์ด้วยระบบสนับสนุน การบริการ
ลูกค้าของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ทศท คอปอเรชั่น จำกัด(มหาชน), บริษัท. (2547). สารสนเทศ ฉบับพิเศษครบรอบ 2 ปี บริษัท ทศท
คอปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) 31 กรกฎาคม 2547. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

ทีโอที จำกัด(มหาชน), บริษัท. (2548). คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ที่ ต.1124/2548. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

----- (2548). โครงสร้างและหน้าที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) คำสั่ง ที่ รบ5/2548. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

บุญชม ศรีสะอาด. (2540). การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.

ปลายฝน สุขารมย์. (2534). สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พงศ์จิตติ พงศ์ศีลามาณี และสุเทพ รัชสิทธิ์. (2546). การพัฒนาวิธีแห่งการปฏิบัติที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ทศท คอร์ปอเรชั่น(มหาชน).

พงษ์ศักดิ์ อรรถสาธ. (2543). ศึกษาการดำเนินงานตรวจแก้เลขหมายโทรศัพท์ของสำนักบริการโทรศัพท์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษาโทรศัพท์จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พยอม วงศ์สารศรี. (2538). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สุภา.

พันธ์ศักดิ์ ศรีทรัพย์. (2540, ธันวาคม). ADSL. ไมโครคอมพิวเตอร์. 14(138)86-87.

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, เสรีแสง และสินทร ศิลา. (2541). การวิจัยปฏิบัติการ : เครื่องมือนักพัฒนาสังคม. ขอนแก่น : พระธรรมขันธ์.

มิตรภาพ ชลานุเคราะห์. (2535). MANAGEMENT : DO's AND DON'T. กรุงเทพฯ : ครีเอทีฟพับลิชชิง.

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริหารทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

รัตนา ศรีรัตนวุฒิ. (2536). ความพึงพอใจในมาตรการนโยบายเกี่ยวกับระบบการให้บริการด้านสวัสดิการของข้าราชการตำรวจที่ได้รับบาดเจ็บสาหัสขณะปฏิบัติหน้าที่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

รุจ เลหาเพ็ญแสง. (2537). ทศนคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วชิราภรณ์ ศศิธรวราพรรณ. (2541). ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตปฏิบัติการปู้เจ้าสมิงพราย 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วรรณ บำณก้วย. (2538). การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตนครหลวง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 13. (พิมพ์ครั้งที่ 5).

นนทური : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ศิริกุล สุขสำราญ. (2538). การบริการตู้สายเข้าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในจังหวัดลำปาง.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ :

พัฒนาศึกษา.

ศิริอร ชันธหัตถ์. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์.

สุนิตย์ ไชกรัตนชัย. (2536). การบริการการบริการ : พัฒนาคอนอย่างไเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ :

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ..

สมคิด บำณโม. (2538). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ส่วนวิจัยการตลาด. (2548). ผลการศึกษาวิจัยสาเหตุการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ของทีโอที. กรุงเทพฯ :

ทีโอที (มหาชน).

สอาด วรรณเกียรติ. (ม.ป.ป.). การบริหารงานอุตสาหกรรม. เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วิทยาเขตพายัพ เชียงใหม่.

สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา. (2539). ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตา

ผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขานิติศาสตร์พัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัฒน์ ศรีจำ. (2544). การศึกษาการกระจายการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จังหวัด เชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรศักดิ์ นานานุกูล และอำนาจ รัตนกร. (2530). คู่มือควิชี หลักการพื้นฐานของกลุ่มสร้างคุณภาพงานใน

ญี่ปุ่นและไทย. กรุงเทพฯ : ธนาคารกรุงเทพ.

โทรศัพท์แห่งประเทศไทย, องค์การ. (2541). คู่มือช่างติดตั้งโทรศัพท์. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.

----- (2541). คู่มือปฏิบัติงานตรวจแก้สายกระจาย(ฉบับย่อ). กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.

อุทัย หิรัญโต. (2520). **ศิลปศาสตร์นักบริหาร**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Gronroos, Christian. (1990). **Service management and Marketing**. Lexington, MA : Lexington Books.

Kotler, Peter. (1988). **Marketing Management**. (6 th ed.) Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Lehtinen, J. (1983). **Customer –Oriented Service Firm**, Espoo, Finland : Weilin+Goos.



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

22 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย

ด้วยข้าพเจ้า นายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความประสงค์จะทำการวิจัย เรื่อง “สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ ภาควิชาและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)” ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในทางในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถาม ที่ส่งมาด้วยนี้ ตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะไม่มีผลใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม หรือหน่วยงาน ทั้งสิ้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี)

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์
ในพื้นที่ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. การศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์จำแนกตามระดับตำแหน่ง วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการนำไปวางแผน ปรับปรุง พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและขีดความสามารถ ในการติดตั้งและตรวจแก้โทรศัพท์ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน และผู้บังคับบัญชาของท่านแต่ประการใด การวิจัยครั้งนี้จะไม่นำเสนอเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอในภาพรวม

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับตำแหน่ง วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยในแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ซึ่งมีข้อบ่งชี้ 2 งานคืองานติดตั้งโทรศัพท์และงานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ โดยในแบบสอบถามจะมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์ และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

3. ในการตอบแบบสอบถามขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะเก็บเป็นความลับ ใช้เฉพาะในการวิจัยนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี (ผู้วิจัย)

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ตามความเป็นจริงของท่าน

1. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งใด

- () นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือ ต่ำกว่า
- () นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5
- () นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือ สูงกว่า

2. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- () ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือ ต่ำกว่า
- () ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรือ อนุปริญญา
- () ระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ติดตั้ง และ/หรือ บำรุงรักษาโทรศัพท์

- () ไม่เกิน 5 ปี
- () 5 -10 ปี
- () 11 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์

คำชี้แจง แบบสอบถามตอนนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการ
ปฏิบัติงานติดตั้งโทรศัพท์ และส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานบำรุงรักษา
โทรศัพท์ โปรดพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อว่า ท่านมีปัญหายอยู่ในระดับใด แล้วขีดเครื่องหมาย / ลง
ในช่องขวามือที่ตรงกับปัญหาของท่าน

ตัวอย่าง

การปฏิบัติการด้านติดตั้งโทรศัพท์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การได้รับการสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วย ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว			/		

จากตัวอย่างข้างต้น เรื่องการได้รับการสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการ
ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว แสดงว่าท่านประสบปัญหายอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์

ข้อที่	การปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการรับใบสั่งบริการ					
1	ใบสั่งบริการมีข้อมูล ที่อยู่ลูกค้าครบถ้วน					
2	ใบสั่งบริการมีเลขหมายโทรศัพท์ติดต่อลูกค้า					
3	ใบสั่งบริการมีข้อมูล คู่สาย ตู้ผ่าน ตู้พักปลายทางครบถ้วน					
4	ได้รับใบสั่งบริการด้วยความรวดเร็ว					
	ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง					
5	ได้ติดต่อนัดหมายกับลูกค้าทุกครั้งก่อนการติดตั้ง					
6	ได้รับความสะดวกในการติดต่อนัดหมายกับลูกค้าในการติดตั้ง					
7	การวางแผนจัดลำดับเส้นทางลูกค้าในการติดตั้ง					
8	มีความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงาน					
	ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง					
9	มีการวางแผนจัดเตรียมเบ็กวัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้งก่อนออกไปปฏิบัติงาน					
10	ในคลังพัสดุย่อยมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการเบิกไปใช้งาน					
11	มีความสะดวกในการเบิกวัสดุอุปกรณ์ ไปใช้งาน					
12	วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน					

ข้อที่	การปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านติดต่อประสานงาน					
13	มีการกำหนดคู่เคเบิลต้นทาง ปลายทาง และผู้ผ่าน ตู้ พักปลายทางถูกต้องในการติดตั้ง					
14	สภาพของสายเคเบิลอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน					
15	มีความรวดเร็ว ในการทดลองสภาพสาย					
16	มีความรวดเร็ว ในการโยงสาย					
17	ได้รับอุปกรณ์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ					
	ด้านการติดตั้ง					
18	ลูกค้าได้ติดตั้งอุปกรณ์กันฟ้า เครื่องโทรศัพท์ เดินสายภายในไว้ให้พร้อมที่จะดำเนินการติดตั้ง					
19	มีการแจ้งการเดินสายภายใน ในใบส่งบริการ กรณีที่ ลูกค้าต้องการ					
20	สามารถไปติดตั้งได้ตามวัน เวลาที่นัดหมายกับลูกค้า					
21	ท่านรีบดำเนินการติดตั้งทันทีที่ได้รับใบส่งบริการ					
	การปิดงานการติดตั้ง					
22	การให้ลูกค้าเซ็นรับรองการใช้งานหลังเสร็จงาน					
23	การส่งใบส่งบริการให้กับศูนย์บริการลูกค้าเพื่อปิด งาน					
24	ท่านได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ช่วย ในการส่งปิดงาน					

ข้อที่	การปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง					
25	มีอุปกรณ์ เครื่องมือช่าง ที่จำเป็น เพียงพอในการติดตั้ง					
26	วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
27	เครื่องมือที่ใช้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
28	มีรถยนต์เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
29	ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น					
30	ท่านมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษา

ข้อที่	การปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษา	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การรับงาน					
1	มีความสะดวกในการติดต่อขอรับงานเลขหมายโทรศัพท์ที่เสีย					
2	ได้รับข้อมูลที่อยู่ของลูกค้าชัดเจน					
3	ได้รับข้อมูล ตู้ผ่าน ตู้สาย ตู้พักปลายทาง ของเลขหมายที่เสียถูกต้อง ชัดเจน ในการตรวจแก้เหตุเสีย					
4	ได้ดำเนินการตรวจแก้ทันทีที่รับทราบว่เลขหมายโทรศัพท์ของลูกค้าขัดข้อง					
	ด้านการตรวจสอบหาเหตุเสีย					
5	ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการทดลองสภาพหาเหตุเสีย					
6	ได้รับข้อมูลจากการทดลองสภาพเหตุเสียเพียงพอต่อการวิเคราะห์หาเหตุเสีย					
7	ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์หาเหตุเสีย					
8	ท่านได้รับอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานหาเหตุเสีย					
	อุปกรณ์ในการตรวจแก้ บำรุงรักษา					
9	มีการวางแผนจัดเตรียมเบิกวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจแก้ก่อนออกไปปฏิบัติงาน					
10	ในคลังพัสดุย่อยมีวัสดุอุปกรณ์พร้อม เพียงพอในการเบิกไปใช้งาน					
11	มีความสะดวกในการเบิกวัสดุอุปกรณ์ไปใช้งาน					
12	มีวัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน					

ข้อที่	การปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษา	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย					
13	มีการจัดคู่มือ และเอกสารต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตรวจแก้เหตุเสีย					
14	ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง					
15	จัดให้มีการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเหตุขัดข้อง ในการลดเหตุเสีย					
16	การแจ้งให้ลูกค้าทราบหลังจากได้ดำเนินการตรวจแก้คืนดีแล้วเสร็จ					
	ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย					
17	มีความสะดวกในการส่งเลขหมายตรวจแก้คืนดี เพื่อขอปิดงาน					
18	ได้ดำเนินการส่งเลขหมายที่ตรวจแก้คืนดีภายใน 1 วัน					
	เครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา					
19	มีเครื่องมือช่างที่จำเป็นและเพียงพอในการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์					
20	วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
21	เครื่องมือที่ใช้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
22	มีรถยนต์เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
23	ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น					
24	มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
25	มีการดูแล ทำความสะอาด บำรุงรักษาเครื่องมือหลังเลิกใช้งานเป็นประจำ					

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัญหา หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์ และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาค
ขาย และบริการนครหลวงทั้ง 4 บริษัท ที่ไอที จำกัด (มหาชน)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๒/๐๕๓๕

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ภาควิชาและบริหารนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้วยนายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.เปรี๊ยะ กิจรัตน์ภร ประธานกรรมการ

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ไวดาบ กรรมการ

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลกับพนักงานช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์ สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาได้เก็บข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรัชย์ ไตรชมภู)

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๕๓ , (๐๒) ๕๔๔-๘๐๐๐ ต่อ ๒๑๔๐ , ๑๔๓๒

โทรสาร. (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕๒



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบในการวิจัย



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ดร.วรนุช แจ่งสว่าง

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รศ.จินตนา ณ สงขลา

อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผศ.พูนเกียรติ ประถมบุตร

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

อาจารย์ อมร กาญจนะ

อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

นายปรีชา จินตเสรีณี

ผู้จัดการส่วนอำนวยการภาคที่ 4
ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4
บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๒/๐๔๓๒



สำนักงาน โครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.วรรณฯ แจ้งสว่าง

ด้วยนายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.เปื้อน กิจรัตน์กร ประธานกรรมการ

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ไวดาบ กรรมการ

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว สำนักงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรัชัย ไตรชมภู)

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๕๓ , (๐๒) ๕๕๒-๖๖๓๓ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๓๕๕

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๒/๐๔๗๔



สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๔๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์จินตนา ณ สงขลา

ด้วยนายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.เปรี๊ยะ กิจรัตน์ภร ประธานกรรมการ

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ไวดาบ กรรมการ

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว สำนักงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรชัย ไทรชมภู)

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๕๗ , (๐๒) ๕๕๒-๖๖๗๗ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๒/๐๔๓๓



สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูนเกียรติ ประถมบุตร

ด้วยนายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.เปรี๊ยะ กิจรัตน์ภร ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ไวดาบ กรรมการ

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว สำนักงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรชัย ไตรชมภู)

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๕๓ , (๐๒) ๕๕๒-๖๖๓๓ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๒/๐๔๗๕



สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์อมร กาญจนะ

ด้วยนายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.เปรี๊ญ กิจรัตน์กร ประธานกรรมการ

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ไวดาบ กรรมการ

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว สำนักงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรชัย ไทรชมภู)

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๕๗ , (๐๒) ๕๕๒-๖๖๗๗ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๗๕๕

ที่ ศธ ๐๕๖๕.๑๒/๐๕๓๘



สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายปรีชา จินตเศรษฐี

ด้วยนายพิษณุวัตร จงเจตน์ดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ ๔ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”

โดยมี ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.เปรี๊ยะ กิจรัตน์กร ประธานกรรมการ

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรางค์ ไวกาบ กรรมการ

ในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังกล่าว สำนักงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรชัย ไทรชมภู)

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายวิชาการและวิทยานิพนธ์

โทร. (๐๒) ๕๒๑-๐๒๕๓ , (๐๒) ๕๕๒-๖๖๓๓ ต่อ ๑๔๓๒

โทรสาร (๐๒) ๕๒๑-๓๕๕

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ง

ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Q2101	3.2829	0.8153	205.0
2.	Q2102	3.2195	0.8887	205.0
3.	Q2103	3.3073	0.9436	205.0
4.	Q2104	3.0537	0.9246	205.0
5.	Q2105	3.4585	1.0022	205.0
6.	Q2106	3.2829	0.9118	205.0
7.	Q2107	3.3707	0.8684	205.0
8.	Q2108	3.2683	0.9135	205.0
9.	Q2109	3.4683	0.9878	205.0
10.	Q2110	3.2829	0.9435	205.0
11.	Q2111	3.2390	1.0273	205.0
12.	Q2112	3.2488	0.9557	205.0
13.	Q2113	3.2634	0.9645	205.0
14.	Q2114	3.1512	0.8411	205.0
15.	Q2115	3.1805	0.8641	205.0
16.	Q2116	3.1951	0.9346	205.0
17.	Q2117	3.0878	0.9508	205.0
18.	Q2118	3.0146	1.0640	205.0
19.	Q2119	2.9902	1.0146	205.0
20.	Q2120	3.3317	1.0035	205.0
21.	Q2121	3.2390	0.9683	205.0
22.	Q2122	3.2780	1.0412	205.0
23.	Q2123	3.3659	0.9537	205.0
24.	Q2124	3.2000	0.8878	205.0
25.	Q2125	3.2098	0.8744	205.0
26.	Q2126	3.2537	0.8189	205.0
27.	Q2127	3.1854	0.8430	205.0
28.	Q2128	3.2585	1.0921	205.0
29.	Q2129	3.1366	0.9955	205.0
30.	Q2130	3.2732	0.9669	205.0

Statistics for	Mean	Variance	N of Std Dev	Variables
SCALE	97.0976	332.1571	18.2252	30

Reliability Coefficients

N of Case = 205.0

N of Items = 30

Alpha = 0.9511



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Q2201	3.4146	1.0426	205.0
2.	Q2202	3.1366	0.9025	205.0
3.	Q2203	3.2341	0.9041	205.0
4.	Q2204	3.4146	0.9895	205.0
5.	Q2205	3.1610	0.8736	205.0
6.	Q2206	3.1463	0.9487	205.0
7.	Q2207	3.3805	1.0298	205.0
8.	Q2208	3.1707	0.9778	205.0
9.	Q2209	3.3366	0.9746	205.0
10.	Q2210	3.2293	0.9503	205.0
11.	Q2211	3.1902	0.9382	205.0
12.	Q2212	3.1902	0.9064	205.0
13.	Q2213	2.9854	0.9470	205.0
14.	Q2214	3.0341	0.8987	205.0
15.	Q2215	3.0976	0.9130	205.0
16.	Q2216	3.2683	0.9808	205.0
17.	Q2217	3.4146	0.9994	205.0
18.	Q2218	3.5024	1.0320	205.0
19.	Q2219	3.2195	1.0269	205.0
20.	Q2220	3.1902	0.9691	205.0
21.	Q2221	3.2098	0.9341	205.0
22.	Q2222	3.2390	1.0694	205.0
23.	Q2223	3.1220	1.0478	205.0
24.	Q2224	3.2976	0.9311	205.0
25.	Q2225	3.1707	1.0219	205.0

Statistics for	Mean	Variance	N of Std Dev	Variables
SCALE	80.7561	303.7245	17.4277	25

Reliability Coefficients

N of Case = 205.0

N of Items = 25

Alpha = 0.9610

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก จ.

ประวัติความเป็นมาของบริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประวัติความเป็นมาของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

หลังจากการจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 เป็นต้นมา(พงศัตติ พงศศิลาภรณ์ และสุเทพ วัฒนศิริ. 2546 : 14-17) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ก็ได้ดำเนินการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งแบบการสื่อสารโทรศัพท์และการสื่อสารข้อมูล ที่ใช้เทคโนโลยีแบบมีสายและไร้สาย มีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการ การขยายโครงข่ายโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตามในด้านการบริหารงานแบบรัฐวิสาหกิจ ที่ถูกควบคุมการบริหารโดยรัฐบาล ทำให้การขยายโครงข่ายไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริษัทเอกชน เข้ามาช่วยลงทุนขยายโครงข่ายแล้วแบ่งผลกำไรจากการดำเนินงาน ดังนั้นในปีพ.ศ.2535 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ขยายบริการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย โดยเปิดให้บริษัทเอกชนเข้าร่วมดำเนินการขยายบริการโทรศัพท์ ภายใต้สัญญาความร่วมมือการดำเนินงานกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตนครหลวงจำนวน 2 ล้านเลขหมายและภูมิภาคจำนวน 1 ล้านเลขหมาย การทำสัญญาความร่วมมือการดำเนินงานเพื่อให้บริษัทเอกชนเข้าร่วมดำเนินการให้บริการโทรศัพท์ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบในการบริหารงานระหว่างบริษัทเอกชน กับรัฐวิสาหกิจ

ในช่วงเวลานั้นกระแสแปรรูปสภาพองค์กรรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นกิจการที่ผูกขาดของรัฐไปสู่เอกชนเกิดขึ้นทั่วโลก เช่นรัฐบาลของประเทศที่พัฒนา และกำลังพัฒนา ในยุโรป ญี่ปุ่น และบางประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้ยกเลิกการผูกขาดธุรกิจโทรคมนาคม พร้อมกำหนดแนวทางและเวลาการเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคม ตามข้อผูกพันกับองค์การการค้าโลก(WTO) เหตุการณ์เหล่านี้มีส่วนกระตุ้นให้เกิดแนวความคิดที่จะแปรรูปรัฐวิสาหกิจของประเทศ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดทางความคิด ที่จะแปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อย่างไรก็ตามเหตุจำเป็นและปัจจัยบังคับให้รัฐบาลต้องดำเนินการแปรรูป หรือแปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีดังนี้

1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535 – 2539) ได้ระบุ แนวทางการพัฒนาบริการพื้นฐาน โดยสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงสถานะภาพของรัฐวิสาหกิจบางแห่งให้อยู่ในรูปแบบบริษัทเอกชน โดยให้มีการกระจายหุ้นบางส่วนหรือทั้งหมดออกขายให้สาธารณชน ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือตกลงขายหุ้นให้กับพนักงานและเอกชนโดยตรง

2. การเปิดธุรกิจบริการโทรคมนาคมแข่งขันเสรี ตามข้อผูกพันกับองค์การการค้าโลก ที่เกิดขึ้นในปีพ.ศ.2549 อันเป็นผลต่อเนื่องมาจากการค้าเสรีในด้านการค้าและบริการ(GATS) ซึ่ง

3. บทบาทของบริษัทเอกชนซึ่งได้ดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมภายใต้สัญญาความร่วมมืองานกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้แสดงให้เห็นศักยภาพที่จะประกอบธุรกิจบริการโทรคมนาคมในเชิงการแข่งขันเสรีกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้มากขึ้นตามลำดับ

4. นโยบายของรัฐที่ต้องการจะลดภาระการสนับสนุน หรือการกำกับเงินกู้ของรัฐบาลวิสาหกิจต่างๆ ที่นับเป็นส่วนหนึ่งของการกู้เงินของรัฐบาลโดยรวม ถ้ารัฐบาลวิสาหกิจสามารถดำเนินการระดมทุนได้โดยอิสระ ก็จะช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลลงได้มาก และถ้าหากสามารถดำเนินกิจการของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นการทำให้ธุรกิจซึ่งรัฐมีส่วน มีศักยภาพที่จะกระจายหุ้นได้ง่าย

5. เมื่อมีการเปิดเสรีสากลธุรกิจโทรคมนาคมขึ้นในปีพ.ศ.2549 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะไม่มีอำนาจผูกขาด และจะต้องดำเนินธุรกิจซึ่งมีการแข่งขันเสรี ตามข้อผูกพันขององค์การการค้าโลก (WTO) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวและหลุดพ้นจากระเบียบปฏิบัติของรัฐบาลวิสาหกิจเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร โครงสร้างและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ไม่แพ้คู่แข่ง ดังนั้นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงต้องพ้นจากสภาพการเป็นรัฐบาลวิสาหกิจโดยเด็ดขาด จึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นได้

กระบวนการของการแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้เริ่มต้นเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2535 โดยคณะกรรมการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 7 มากำหนดเป็นนโยบายการแปรสภาพขององค์กร และประกาศเชิญชวนกลุ่มบริษัทที่ปรารถนาศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะการแปรสภาพขององค์กรเพื่อดำเนินการต่อไป ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2537 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ลงนามสัญญาว่าจ้างกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาอันประกอบด้วยบริษัทในประเทศ และต่างประเทศ ที่มีชื่อเสียงและประสบการณ์เพื่อร่วมกันดำเนินการศึกษา และเสนอแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดผล องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้นำรายงานที่เกี่ยวกับข้อเสนอและแผนการแปรสภาพจากกลุ่มบริษัทที่ปรึกษา มาพิจารณาและดำเนินการให้เกิดผลในเชิงปฏิบัติ เช่น การศึกษาโครงสร้างขององค์กรใหม่ การยกragenกฎหมายยกเลิก พ.ร.บ. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การวิเคราะห์ต้นทุนและการเงิน การศึกษาโครงสร้างอัตราค่าบริการ การกระจายหุ้นในลักษณะต่างๆ และการสร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงาน เป็นต้น ในปลายปีพ.ศ. 2539 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ทำข้อเสนอการแปรสภาพรายงานไปยังกระทรวงคมนาคม ซึ่งได้รวมเอาแผนการแปรสภาพของทั้ง

ปัญหาสำคัญของการแปรสภาพขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คือการแก้ พ.ร.บ.องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคมได้ขอความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการ การกฤษฎีกา ช่วยยกร่างพ.ร.บ.เพื่อยกเลิกพ.ร.บ.องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แต่เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาในขณะนั้น กำลังยกร่างกฎหมายรองรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 จึงทำให้ร่างพ.ร.บ.ที่จะยกเลิกต้องหยุดชะงักไป ขณะเดียวกัน กระทรวงคมนาคมได้เร่งรัดเสนอพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจซึ่งตกค้างมาร่วม 10 ปีให้ผ่าน รัฐสภาและมีผลบังคับใช้ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ดังนั้นกระทรวงคมนาคมจึงได้เปลี่ยนแผนการยกร่าง พ.ร.บ.ที่จะยกเลิกและหันไปนำพ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจ มาใช้ดำเนินการแปรสภาพ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทยแทน

รัฐบาลได้เริ่มงานตามขั้นตอนที่กำหนดในพ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจ โดยคณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจได้ประชุมให้ความเห็นชอบในหลักการให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย(กสท.) ซึ่งแบ่งออกเป็น กสท. (โทรคมนาคม) และกสท. (ไปรษณีย์) เปลี่ยนแปลงเป็นบริษัทจำกัด 3 แห่ง ตลอดจนแนวทางการนำบริษัทจำกัด 3 แห่งเข้าตลาดหลักทรัพย์และจำหน่ายหุ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของรัฐและประชาชน ในที่สุด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ก็ได้ดำเนินการแปรสภาพตามพ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจเสร็จสิ้นตามขั้นตอน และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2546 โดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

การแปรสภาพรัฐวิสาหกิจถือเป็นนโยบายเชิงนวัตกรรมที่สำคัญในกระบวนการปฏิรูประบบเศรษฐกิจไทยยุคใหม่ของรัฐบาล ซึ่งจะอยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีและการแข่งขันเสรีในหลายระดับปัญหา ความกังวล ตลอดจนข้อโต้แย้งว่า การแปรสภาพรัฐวิสาหกิจจะทำให้เอกชนมีอำนาจผูกขาดแทนรัฐผู้บริโภคต้องเสียค่าบริการที่แพงขึ้น คนยากจน/ด้อยโอกาสลำบากมากขึ้น การเลิกจ้างงานกระทำได้ง่ายขึ้น อาชีพของผู้ปฏิบัติงานไม่มั่นคง เกิดช่องทางที่ต่างชาติเข้ามา

ในอดีตพนักงานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)พบกับการเปลี่ยนแปลงในลักษณะการแปรสภาพขององค์กรอยู่หลายครั้ง เริ่มต้นจากเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมกลาโหม ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข ไปเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และในที่สุดก็เป็นบริษัท จำกัดมหาชน จากประสบการณ์พบว่า ทุกครั้งที่มีการแปรสภาพก็必将มีความวิตกกังวลเกิดขึ้น แต่ทุกโอกาสก็ทำให้องค์กรเกิดการเติบโตใหญ่และมีความเจริญก้าวหน้าขึ้น ในครั้งนี้ก็เช่นกัน ถ้าทุกคนร่วมแรงร่วมใจ แก้ไขปัญหาอุปสรรคด้วยความรู้ ความเข้าใจ และสติปัญญา ก็เชื่อมั่นว่าผลของการแปรสภาพไปเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ก็จะนำความสำเร็จและความรุ่งเรืองมาให้กับ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)และประเทศชาติ โดยเฉพาะการทำให้เศรษฐกิจไทยยุคใหม่เข้มแข็งและเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการพัฒนาประเทศในด้านอื่นๆ ต่อไป อีกด้วย

อุดมการณ์หลัก(Core Ideology) และวิถีปฏิบัติเพื่อความเป็นเลิศของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)(TOT Way)(พงศ์จิตติ พงศ์ศิลาภรณ์และสุเทพ ชาญสุทธิ. 2546 : 1-4)

แนวความคิดของอุดมการณ์หลัก

อุดมการณ์หลัก(Core Ideology) เป็นคุณลักษณะที่ยั่งยืนของบริษัท ที่ใช้สำหรับระบุว่าบริษัทดำรงอยู่เพื่ออะไร บริษัทใช้คุณค่าที่สำคัญอะไรบ้างในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งแม้ว่าผู้นำจะผลัดเปลี่ยน ผลิตภัณฑ์จะล้าสมัย ตลาดจะเปลี่ยนแปลง หรือหลักการทางด้านบริหารจัดการจะเปลี่ยนแปลงไป แต่อุดมการณ์หลักของบริษัทจะยังคงยั่งยืนตลอดไป เพื่อเป็นแนวทางและสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในตัวพนักงานของบริษัททุกคน

อุดมการณ์หลักประกอบขึ้นจากส่วนสำคัญ 2 ส่วนดังนี้

1. เป้าหมายหลัก(Core Purpose) เป็นส่วนหนึ่งของอุดมการณ์หลัก ที่กล่าวถึงเหตุผลการดำรงอยู่ของบริษัท เป้าหมายหลักของบริษัทจะไม่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แม้ว่าพนักงานจะได้ปฏิบัติงานจนกระทั่งบรรลุวัตถุประสงค์ หรือดำเนินกลยุทธ์ของบริษัทจนครบสมบูรณ์ แต่ไม่มีกฎเกณฑ์ที่จะมานำมาใช้ในการตัดสินใจว่า พนักงานได้ทำงานจนบรรลุเป้าหมายหลักที่วางไว้ เพราะนั่นไม่ใช่ประเด็นสำคัญของการมีเป้าหมายหลัก ในการกำหนดเป้าหมายของบริษัทให้มีความยั่งยืน และไม่ถูกเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลานั้นจะไม่กำหนดเอา

2. คุณค่าหลัก(Core Values) เป็นสาระสำคัญหรือหลักการที่ยืนยงของบริษัทที่จะช่วยในการกำหนดทิศทางหรือนโยบายของธุรกิจ ดังนั้นคุณค่าหลักจึงเป็นเรื่องภายในขององค์กรเท่านั้น ซึ่งไม่ต้องการความคิดเห็นหรือการตัดสินใจถึงความถูกต้องจากภายนอก สำหรับบุคคลภายนอกแล้วคุณค่าหลักจะเป็นเพียงแค่กลุ่มคำต่างๆ ที่ถูกจัดเรียงขึ้นมาที่ไม่มีความสำคัญเลย แต่สำหรับพนักงานของบริษัทคุณค่าหลักจะมีความสำคัญมาก เพราะเป็นตัวกำหนดว่าบริษัทต้องมีคุณค่าอะไรที่จำเป็นต่อการนำพาบริษัทไปสู่เป้าหมายหลักที่ได้วาดฝันไว้ คุณค่าหลักที่หล่อหลอมมาจากความเชื่อของพนักงานจะเป็นคุณประโยชน์ต่อการแข่งขัน การตัดสินใจเลือกคุณค่าใดมาเป็นคุณค่าหลัก ในการสรรหาคุณค่าหลักให้กับบริษัท บริษัทต่างๆ จะมีวิธีการที่หลากหลายและไม่เหมือนกัน ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวว่า การเลือกคุณค่าหลักที่ดีควรเป็นอย่างไร แต่ที่ชัดเจนก็คือ การกำหนดคุณค่าหลักจะมีความเป็นอิสระจากสภาพแวดล้อม ณ ปัจจุบันหรือกิจกรรมต่างๆ ทางด้านการบริหารจัดการของบริษัทแต่ละบริษัทไม่จำเป็นต้องเลือกคุณค่าหลักที่เหมือนกัน

คุณค่าหลักไม่ควรมีมากเกินไป โดยปกติแล้วจะมีเพียง 3-5 ข้อเท่านั้น ในการเลือกสรรคุณค่าใดเป็นคุณค่าหลัก ต้องมีความมั่นใจอย่างมากว่าจะเป็แกนหลักของบริษัทได้ ดังนั้นในการค้นหาคุณค่าหลักจึงต้องใช้ความเที่ยงตรงอย่างมากในการกำหนดว่าคุณค่าใดบ้างที่ควรเป็นแกนหลัก ถ้าค้นหาได้มากกว่า 5-6 ข้อ อาจเป็นไปได้ว่ากำลังหลงประเด็น โดยการนำเอาการปฏิบัติงานในเชิงยุทธศาสตร์และวัฒนธรรมที่คนส่วนใหญ่ยึดถือมาปะปนกับคุณค่าหลัก ข้อสำคัญก็คือ คุณค่าหลักจะต้องพิสูจน์ตัวเองด้วยกาลเวลาได้

อุดมการณ์หลัก(Core Ideology) ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (พงศัณฺฑิ พงศ์ศิลาภินิและสุเทพ รัชญญสิทธิ. 2546 : 11)

เป้าหมายหลัก(Core Purpose) :

“ส่งเสริมความสะดวกสบาย ความทันสมัย ความพึงพอใจเพื่อให้ชีวิตและสังคมดีขึ้น”

คุณค่าหลัก(Core Values) :

1. มุ่งมั่นที่จะให้สิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าและสังคม
2. พัฒนาตนเองและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
3. มีความรับผิดชอบและร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

วิถีปฏิบัติเพื่อความเป็นเลิศของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT Way)

1. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง(Acceptance of Change)
2. มีความมุ่งมั่น(Persistence)
3. กล้าคิดกล้าทำ(Initiative)

4. ตัดสินใจถูกต้อง รวดเร็ว(Correct & Quick Decision Making)

5. ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า(Efficiency In Using Resources)

จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Code of Ethics and Conducts) (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). 2546 : 5-21)

จริยธรรมและจรรยาบรรณของคณะกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่

การบริหารงานของคณะกรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ย่อมมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholders) หลายกลุ่มด้วยกัน เพื่อให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องเป็นธรรม ซึ่งจะประสพผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ผู้บริหารพึงประสานผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดดุลยภาพที่เหมาะสมโดยจะปฏิบัติตามแนวทางใน 6 หมวด ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 ว่าด้วยข้อพึงปฏิบัติต่อเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้น

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ อย่างมีเหตุผลเป็นธรรมต่อเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นรายใหญ่และรายย่อย เพื่อประโยชน์สูงสุดอันพึงได้ของเจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้น

2. ประสานสัมพันธ์อย่างดีกับเจ้าของกิจการ และผู้ถือหุ้นเพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

3. บริหารจัดการสินทรัพย์ขององค์กรให้เกิดคุณค่าต่อเจ้าของกิจการ และผู้ถือหุ้น อีกทั้งดูแลมิให้สินทรัพย์เสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ

4. รายงานสถานภาพขององค์กรอย่างครบถ้วนตามความเป็นจริง พร้อมกับแจ้งถึงแนวโน้มสถานภาพขององค์กรในอนาคตทั้งในด้านบวกและด้านลบ ให้เจ้าของกิจการ/ผู้ถือหุ้นทราบอย่างสม่ำเสมอ

5. ไม่เปิดเผยข้อมูลลับขององค์กรต่อบุคคลภายนอก และไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูลใดๆ ขององค์กรซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ

6. ในระหว่างที่มีตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบต่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)ไม่ประกอบธุรกิจส่วนตัวใดๆไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมอันเป็นการขัดผลประโยชน์(Conflict of Interest) ต่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

7. ไม่ฝักใฝ่ในกลุ่มการเมืองหรือกลุ่มผลประโยชน์ใด อันจะมีผลกระทบทางใดทางหนึ่งต่อการบริหารงาน

หมวดที่ 2 ว่าด้วยข้อพึงปฏิบัติต่อพนักงาน

1. ประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี(Role Model) ให้แก่พนักงาน

2. กำหนดโครงสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมต่อการทำงานแก่พนักงาน และเสริม สร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน
3. ดูแลการแต่งตั้ง โยกย้าย การให้รางวัลและการลงโทษพนักงานให้เป็นไปตาม หลักคุณธรรมและหลักความเป็นธรรม
4. ดูแลส่งเสริมพนักงานผู้มีความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม ให้เจริญก้าวหน้า
5. ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานมีความเข้าใจ และประพฤติตนตามกรอบของ จริยธรรม และจรรยาบรรณอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

หมวดที่ 3 ว่าด้วยข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชน

1. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีมูลค่าเพิ่มอย่าง ต่อเนื่องพร้อมควบคุมต้นทุนการให้บริการให้อยู่ในระดับต่ำเท่าที่เป็นไปได้ และให้รักษาคุณภาพ บริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ดูแลว่าบริการที่ให้แก่ลูกค้าและประชาชนต้องมีคุณภาพสูง ทัดเทียมองค์กรธุรกิจชั้นนำ
3. กำกับดูแลมิให้มีการทำธุรกิจเป็นการค้ากำไรเกินควร
4. เปิดโอกาสและจัดระบบ เพื่อให้ลูกค้าและประชาชนสามารถร้องเรียนหรือ เสนอเกี่ยวกับการให้บริการ รวมทั้งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าและ ประชาชนได้รับความพึงพอใจและประทับใจ
5. ให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด

หมวดที่ 4 ว่าด้วยข้อพึงปฏิบัติต่อคู่ค้า/หรือเจ้าหนี้/ลูกหนี้

1. ดูแลมิให้มีการเรียก หรือรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า กับ คู่ค้า/หรือเจ้าหนี้/ลูกหนี้
2. ให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขและบังคับใช้เงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อเจ้าหนี้ และลูกหนี้ อย่างเคร่งครัด
3. รายงานข้อมูลการเงินที่ถูกต้องตามมาตรฐาน และตรงเวลาให้แก่เจ้าหนี้ทราบ อย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 5 ว่าด้วยข้อพึงปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

1. กำกับดูแลให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ดำเนินธุรกิจภายใต้ กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี

2. ไม่อนุญาตให้ดำเนินการใดๆ ซึ่งเป็นการเอาเปรียบคู่แข่งทางการค้าโดยวิธีการที่ไม่สุจริต

หมวดที่ 6 ว่าด้วยข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมส่วนรวม

1. ไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม
2. สนับสนุนให้มีการคืนกำไรส่วนหนึ่งขององค์กรให้แก่สังคม
3. ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่ออกโดยภาครัฐอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ให้ถือเป็นหลักการว่า ในการทำธุรกิจเชิงภาคเอกชนนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) จะปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีที่เคารพกฎหมาย(Law-abiding citizen) เสมอ

จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน

จริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) กำหนดเป็น 6 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 ว่าด้วยข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัท

บริษัทประกอบธุรกิจหลักในการดำเนินการ และนำมาซึ่งความเจริญของกิจการ โทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐ และประชาชนและดำเนินธุรกิจอื่นเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องธำรงไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ ความคล่องตัว และความเป็นอิสระ ดังนั้น เพื่อรักษาคุณลักษณะดังกล่าวให้มั่นคงสืบไป พนักงานพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบถือประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ กล่าวคือ

1.1 อุทิศตนให้แก่งานของบริษัทอย่างเต็มที่

1.2 หลีกเลี่ยงการทำงานให้สถานประกอบการอื่น หรือการเป็นตัวประทุทำกรให้ห่างหุ้นส่วน บริษัท หรือบุคคลอื่นใด ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

1.3 ในระหว่างที่เป็นพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ไม่ประกอบธุรกิจส่วนตัวใดๆ ที่เป็นการขัดผลประโยชน์(Conflict of Interest) ต่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจเป็นข้อครหาในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต กล่าวคือ

2.1 ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

2.2 หลีกเลี่ยงโดยตนเองหรือครอบครัว ในการให้หรือรับสิ่งของ เงิน หรือประโยชน์อย่างอื่นจากบุคคลอื่นที่มีหน้าที่หรือธุรกิจเกี่ยวข้องกับบริษัท เว้นแต่ในโอกาสหรือธุรกิจ

2.3 ไม่ใช่ข้อมูลหรือข่าวสารอันเป็นสาระสำคัญของบริษัท ที่ยังมิได้เปิดเผยต่อประชาชน เพื่อแสวงหากำไรหรือผลประโยชน์ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

2.4 หลีกเลี่ยงการรับเลี้ยงในลักษณะที่เกินกว่าความสัมพันธ์ปกติ จากบุคคลอื่นที่มีธุรกิจเกี่ยวข้องกับงานของบริษัท

3. รักษาความลับของบริษัทโดยดูแล และระมัดระวังมิให้เอกสาร หรือข่าวสารอันเป็นความลับของบริษัท ไม่ให้รั่วไหล หรือตกไปถึงผู้อื่นซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ทั้งนี้รวมทั้งการไม่ให้เอกสารหรือข่าวสารของบริษัทที่ไม่พึงเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา

4. ระมัดระวังการแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลภายนอก ในเรื่องที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของบริษัท

5. ใช้และรักษาทรัพย์สินของบริษัท ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือไม่ใช่สถานที่ ประดิษฐ์กรรมหรือสัญลักษณ์ตราของบริษัทในทางที่เป็นประโยชน์แก่ตน

6. ปฏิบัติงานโดยประยุกต์ความรู้ และประสบการณ์ให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทเพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับองค์กรชั้นนำ ทั้งในด้านเทคโนโลยีและด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ

หมวดที่ 2 ว่าด้วยข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

การประพฤติปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ถูกต้องและเป็นธรรมรวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อกันและกันอย่างเหมาะสม เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ความร่วมมือและการประสานงานที่ดี ส่งเสริมความสามัคคีและพลังร่วมในการปฏิบัติงานของบริษัท ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างและรักษาคุณลักษณะที่ดีดังกล่าว พนักงานพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ผู้บังคับบัญชาต้องใช้หลักคุณธรรม (Merit System) ในการบริหารงานบุคคลทุกเรื่อง นับตั้งแต่การรับบุคคลเข้าทำงาน การประเมินผลงานและศักยภาพ การให้รางวัล(Reward) กรณียต่างๆ การลงโทษ(Punishment) ซึ่งต้องมีการสอบสวนด้วยความเป็นธรรม

2. ผู้บังคับบัญชาพึงส่งเสริมและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน

3. ผู้บังคับบัญชาพึงฟังความเห็นผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน(Participative Management)

4. ผู้บังคับบัญชาพึงส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นโดยแนะนำให้มีการปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลา และย้ำเรื่องการใช้ทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่า
5. ผู้บังคับบัญชาพึงสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกสบายและปลอดภัยในการทำงาน
6. ผู้บังคับบัญชาพึงปกครองบังคับบัญชาด้วยเมตตาธรรมและยุติธรรม พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีความอบอุ่นเป็นกันเอง
7. ผู้บังคับบัญชาพึงทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี(Role Model) ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการทำงานอย่างทุ่มเทให้แก่บริษัท และการยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ
8. ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงฟังคำสั่ง คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา และไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่เป็นเรื่องเร่งด่วนซึ่งกรณีนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วต้องรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือตนทราบโดยเร็ว
9. ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงมีสัมมาคารวะ และมีความสุภาพต่อพนักงานซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่เหนือกว่าตน
10. พนักงานพึงรักษาและเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีระหว่างบุคคล ระหว่างหมู่คณะ พึงทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเรื่องที่ชอบ โดยไม่แบ่งฝ่าย ลำนำก ส่วน หรือกลุ่มธุรกิจ ทั้งนี้ควรมีเป้าหมายร่วมกันแห่งเดียวคือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)
11. พนักงานพึงทำงานโดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยฟังความเห็นของผู้อื่นตามควรแก่กรณี ไม่เอาเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นมาวิพากษ์วิจารณ์ หรือแอบอ้างเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน

หมวดที่ 3 ว่าด้วยข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้าและประชาชน

เหตุผลสำคัญเรื่องหนึ่งในการปรับเปลี่ยนองค์กรเดิมมาเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) คือเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนอย่างดีที่สุด โดยให้ยึดถือวิธีการบริหารงานที่ซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้รับบริการ ดังนั้นการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้าและประชาชนจึงต้องมีความสำคัญอย่างยิ่งเรื่องหนึ่ง ซึ่งพนักงานพึงปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ตั้งเป้าหมายในการทำงานว่าจะให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนในระดับที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด(Customer Satisfaction)
2. กำหนดคุณภาพของบริการ(Quality of Services) ให้อยู่ในระดับที่แข่งขันได้ในระดับแนวหน้าของธุรกิจ
3. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงของการให้บริการ

4. ไม่เอารัดเอาเปรียบลูกค้าหรือค้ากำไรเกินควรเมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการ รวมทั้งไม่กำหนดเงื่อนไขการค้าที่ไม่เป็นธรรม

5. รักษาความลับของลูกค้า และไม่นำข้อมูลนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนหรือผู้เกี่ยวข้อง

6. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีไม่สามารถปฏิบัติได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าและหาทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

7. รับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้บริหารเป็นประจำสม่ำเสมอ และหาทางนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น

หมวดที่ 4 ว่าด้วยข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อกู้ค้า / เจ้าหนี้ / ลูกหนี้ / คู่แข่งทางการค้า

ในการดำเนินธุรกิจของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มผลประโยชน์หลายฝ่าย เช่น กู้ค้า เจ้าหนี้ / ลูกหนี้ และคู่แข่งทางการค้านั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) จำเป็นต้องวางตัวในองค์การทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือของทุกฝ่าย ในการนี้พนักงานจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. ไม่เรียก ไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตกับกู้ค้าหรือเจ้าหนี้ / ลูกหนี้ หากมีกรณีเกิดขึ้นให้รีบสอบสวนหาข้อเท็จจริง และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบพร้อมกับหาทางแก้ไขโดยเร็ว 2. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อเจ้าหนี้ / ลูกหนี้ อย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ให้รีบแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ พร้อมกับหาทางแก้ไขโดยเร็ว

3. จัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้องตามหลักมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างสม่ำเสมอ

4. ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี และถือปฏิบัติตามแนวทางของธุรกิจชั้นนำ(Best Practices)

5. ดำเนินธุรกิจในภาวะที่มีการแข่งขันสูง โดยวิธีการที่สุจริตเสมอ ไม่แสวงหาข้อมูลความลับของคู่แข่งทางการค้า โดยวิธีการที่ไม่ชอบ หรือทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งโดยไม่มีมูลความจริง

หมวดที่ 5 ว่าด้วยข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในฐานะที่บริษัทประกอบธุรกิจหลักเกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน จำเป็นต้องพัฒนาและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะเดียวกันต้องดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยสร้างสรรค์สังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นพนักงานซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญและเป็นตัวแทนบริษัทพึงปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตน ดำรงชีวิตด้วยจิตสำนึกที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ

2. หาหนทางคืนกำไรแก่สังคมในรูปแบบต่างๆในทางตรง เช่น ให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในทางอ้อม เช่น ให้แก่โครงการหรือกิจกรรมที่จัดทำเพื่อสังคม

3. ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในการใช้ สนับสนุน และเผยแพร่การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรพลังงานอย่างประหยัด เช่น เชื้อเพลิง ไฟฟ้า และน้ำ เป็นต้น

4. ดำเนินธุรกิจด้วยจิตใจที่คำนึงถึงสาธารณะ(Public Spirit) เสมอ
หมวดที่ 6 ว่าด้วยข้อพึงประพฤติปฏิบัติตนต่อตนเอง

การประพฤติของพนักงาน แม้จะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ตามย่อมมีผลกระทบถึงบริษัท และสังคมโดยรวม ดังนั้น พนักงานพึงประพฤติปฏิบัติและพัฒนาตนเองไปในทางที่เป็นคุณประโยชน์ต่อตนเอง และบริษัทอยู่เสมอ กล่าวคือ

1. พึงศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างตนเองให้เป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับมืออาชีพ โดยปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ พร้อมกับดำรงตนให้มีคุณธรรมที่ดีงาม คือ เป็นทั้งคนเก่งและคนดีขององค์กร

2. พึงยึดมั่นในหลักความถูกต้องและเป็นธรรม โดยจะต้องไม่แสวงหาตำแหน่ง ความดี ความชอบ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลอื่นใด

3. พึงละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติตนในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง และเกียรติศักดิ์ของตนเองและบริษัท ตัวอย่าง เช่น

3.1 ไม่กระทำให้ตนเป็นคนมีหนี้สินรุงรัง

3.2 ไม่หมกมุ่นในการพนันทุกประเภท

3.3 ไม่กระทำการใดอันจะกระทบกระเทือนเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือชื่อเสียงของตนเองและบริษัท

4. ดำเนินชีวิตด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในทุกเรื่อง ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน

5. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของบริษัทอย่างเคร่งครัด

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้กำไรสุทธิลดลง(บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน). 2549 : 11-12) เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายพิเศษเกิดขึ้น ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายภาษีสรรพสามิต ค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม ค่าธรรมเนียมอนุญาตประกอบกิจการ ค่าเสื่อมราคาเพิ่มขึ้นจากการด้อยค่าเนื่องจากอายุงานสั้นลง การขาดทุนจากการด้อยค่าทรัพย์สิน ความสามารถในการทำกำไรปรับตัวลดลง ประกอบกับสถานการณ์เศรษฐกิจที่มีแนวโน้มถดถอย ตลาดอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและสภาพการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ระบบโครงสร้างการบริหารงานขาดความคล่องตัว จึงต้องทำให้มีการเปลี่ยนระบบโครงสร้าง การบริหารงานใหม่และเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น “ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ” (TOT Public Company Limited) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2548 มีระบบการบริหารงานที่มีสภาพ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นาย พิชญวัตร จงเจตน์ดี
วันเดือนปีเกิด	1 ตุลาคม 2498
สถานที่เกิด	เขตรองเมือง กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่	35 / 33 หมู่บ้านมณียา ถนนประดิษฐ์มนูธรรม เขตปทุมธานี แขวงคลองกุ่ม กรุงเทพฯ 10230 โทรศัพท์ 0 - 2519 - 2939
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) 89 / 2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 ส่วนอำนวยการภาคที่ 4 ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 ด้านบริการนครหลวง
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการศูนย์ประสานงานภาคที่ 4 (นักบริหารทั่วไป 8)
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2516 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสันติราษฎร์บำรุง พ.ศ. 2518 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนช่างกลวิทยา พ.ศ. 2520 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า จิตยาเขต พระนครเหนือ พ.ศ. 2544 วิทยาศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2549 ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร