

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) และเปรียบเทียบสภาพปัญหาตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษา จำแนกตามระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ ประสิทธิภาพการฝึกอบรมด้านเทคนิค และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด และการซ่อมบำรุงรักษา ประชากรได้แก่พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ที่ปฏิบัติงานในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) และการทดสอบค่าที (t – test)

ผลการวิจัยพบดังนี้

1. สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการควบคุม และตรวจสอบ ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา และด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษา พบว่า

2.1 พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา และด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

2.2 พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพในการทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้นด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา

2.3 พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพการฝึกอบรมด้านเทคนิคต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดทั้งภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ด้านการควบคุมและตรวจสอบ ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด และการซ่อมบำรุงรักษา ได้แก่โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดไม่เป็นที่นิยม และควรมีการส่งเสริมด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

The purposes of this research were: 1) to study the problem state in maintenance management of TOT card public payphone in regional sale and service 3, TOT Public Company Limited. 2) to compare the problem state according to the opinions of maintenance technicians classified by educational level, working experience and technical training and 3) to study the opinions of maintenance technicians toward the TOT card public payphones and the maintenance. The research population were 132 maintenance technicians who were responsible for the maintenance of TOT card public payphone in regional sale and service 3. The research tool for collecting data was a questionnaire. The data was analyzed by employing percentage, mean, standard deviation, One Way Analysis of variance (ANOVA) and t-test.

The study reveals the following results:

1) In overall and in each aspect, the problem state in maintenance management of TOT card public payphone in regional sale and service 3 was at a middle level. The problem of each aspect which ordered as controlling and checking, directing and supervising, the maintenance operation, planning for the maintenance, managing the organization and personnel, coordinating the maintenance, methods of fixing and managing budget and materials.

2) The results of the comparison of the problem state according to the opinions of maintenance technicians are as follow :

2.1) Maintenance technicians with different levels of education had different opinions towards the problem state in overall and in each aspect with statistic significance at 0.05 level excluding the coordinating of the maintenance and the management of budget and materials.

2.2) Maintenance technicians with different working experience had different opinions towards the problem state in overall and in each aspect with statistics significance at 0.5 level excluding the coordinating of the maintenance.

2.3) Maintenance technicians with different technical training experience had different opinions towards the controlling and checking, the management of budget and materials with statistic significance at 0.5 level.

3. According to the study, it can be concluded that TOT card public payphone is not popular. Therefore, TOT Public Company Limited should increase marketing and promotional strategies.