

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่วิวัฒนาการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วขีดจำกัด ทำให้โลกดูเหมือนถูกลดให้เล็กลงด้วยระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย สภาพเศรษฐกิจมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว การแข่งขันทางธุรกิจเกิดขึ้นในทุกแขนง ทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันด้านการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมจากผู้ประกอบการต่างๆ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น มีการปรับลดขนาดองค์กรควบคู่กับการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ และสร้างความได้เปรียบคู่แข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมลงนามเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) เมื่อปี พ.ศ. 2537 ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเปิดเสรีทางการค้า ซึ่งครอบคลุมถึงการเปิดเสรีโทรคมนาคมขึ้นพื้นฐาน ที่จะเกิดขึ้นภายในปี พ.ศ.2549 ยิ่งทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้นองค์กรที่จะอยู่รอดได้จำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวเองตลอดเวลา

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2497 เป็นหนึ่งในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัย โดยการแปรรูปองค์กรจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ไปสู่การดำเนินธุรกิจแบบเอกชนพร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 และเปลี่ยนชื่อใหม่อีกครั้งเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 ดำเนินธุรกิจการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมทั้งภายในและต่างประเทศ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ได้พัฒนาเทคโนโลยีแขนงต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ดังเช่น การนำเทคโนโลยี IP Network มาให้บริการโทรทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด (Y-tel 1234) เพื่อเป็นทางเลือกของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล ซึ่งบริการนี้ได้รับการยกย่องจากหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ให้เป็น Product of the Year 2001 และการให้บริการเสริมบนโครงข่ายอัจฉริยะ(IN : Intelligent Network) ทำให้ผู้ใช้งานบนโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานสามารถใช้บริการได้เพิ่มขึ้น เช่น บริการโทรฟรี (Free Phone

Service) 1-800 บริการเลขหมายส่วนบุคคล (Follow Me Service) 1-700 บริการเลขหมายเดียว (One Number Service) 1-400 บริการสำรวจประชามติ (Vote Now Service) 1-900 นอกจากนั้นยัง พัฒนาการให้บริการสื่อสารข้อมูล(Broadband) โดยใช้โครงข่าย เอทีเอ็ม(ATM) เพื่อให้บริการทั้ง ภาพ เสียง และข้อมูลความเร็วสูงต่าง ๆ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 65-67) และ ปัจจุบันสามารถให้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงได้ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยใช้เทคโนโลยี สื่อสารผ่านระบบดาวเทียมไอพีสตาร์ (IP Star) เทคโนโลยีที่ทันสมัยล่าสุดในปัจจุบัน

ด้านการให้บริการโทรศัพท์ขั้นพื้นฐาน ได้แก่บริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Line) และโทรศัพท์สาธารณะ ก็มีการพัฒนาเทคโนโลยีเช่นกัน ในปี พ.ศ. 2541 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ขณะนั้น) ได้นำโทรศัพท์สาธารณะรูปแบบใหม่ ที่ใช้เทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด (Smart Card) มาให้บริการแก่ประชาชน เรียกว่าโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ซึ่งสร้างความแปลกใหม่ ความสนใจและพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง ด้วยรูปลักษณะของเครื่องที่ออกแบบ ได้สวยงาม กะทัดรัด ผนวกกับประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องที่ใช้ง่าย สะดวกรวดเร็วและ ไร้เสียงรบกวน อีกทั้งบัตรโทรศัพท์ยังมีความสวยงาม คุณมีคุณค่าเหมาะแก่การสะสมอีกด้วย จึงทำให้โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดเป็นที่นิยมในหมู่ผู้ใช้อย่างรวดเร็ว ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ต้องเร่งขยายการติดตั้งเพื่อเพิ่มจำนวนให้เพียงพอกับปริมาณความต้องการใช้ที่มี เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากการศึกษาของ รุจ เลหาเพ็ญแสง (2538 : ข) เกี่ยวกับทัศนคติผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์ สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดส่วนมาก มีทัศนคติทางด้านความคิดเห็น และความรู้สึกต่อ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในระดับดีมาก ต่อเครื่องโทรศัพท์ บัตรโทรศัพท์ และราคาจำหน่ายของบัตรโทรศัพท์ โดยเห็นว่าเครื่องโทรศัพท์และบัตรโทรศัพท์ออกแบบได้ ทันสมัย สวยงาม ราคาจำหน่ายของบัตรโทรศัพท์เหมาะสมดีมาก ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา วีรานันท์ (2544 : 79) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะแบบ หยอดเหรียญเปรียบเทียบกับแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามลำดับได้แก่ ความสะดวกที่ใช้บัตรในการ โทร เครื่องโทรศัพท์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์และตู้โทรศัพท์ เสียง কমচ্ছদไม่มีเสียงรบกวนในสาย และเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรมีความสวยงามทันสมัย

ในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ดี นอกจากการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพแล้ว การให้บริการต้องดี มีคุณภาพควบคู่กัน อันเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือเครื่องโทรศัพท์จะต้องมีความพร้อมใช้งาน

ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นกระบวนการซ่อมบำรุงรักษาจึงมีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการซ่อมบำรุงรักษาคือกิจกรรมที่จะทำให้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะอยู่สภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา หากเปรียบเทียบการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะเป็นเหมือนกระบวนการผลิตในระบบอุตสาหกรรม เครื่องโทรศัพท์สาธารณะเครื่องหนึ่งเหมือนกับเครื่องจักรเครื่องหนึ่งที่มีหน้าที่และความสำคัญในกระบวนการผลิต อันนำมาซึ่งรายได้ของการประกอบการ ดังนั้นหากเครื่องจักรเสียใช้งานไม่ได้ หรือเครื่องจักรที่กำลังใช้งานไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ล้วนแล้วแต่มีโอกาทำให้เกิดปัญหาทางด้านคุณภาพได้ทั้งสิ้น ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากการปล่อยปละละเลยหรือไม่มีการบำรุงรักษาอย่างเป็นระบบ(ธานี อ่วมอ่อง, 2547 : 7) ดังนั้น กระบวนการจัดการซ่อมบำรุงรักษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เชื่อมโยงไปถึงผลกำไรของการประกอบการของบริษัทฯ ด้วย

จากผลประกอบการของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ในภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 ผลสรุปกำไรขาดทุนสะสม 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงพฤษภาคมของปี 2547 และ 2548 ปรากฏผลรายได้จากการใช้โทรศัพท์สาธารณะในปี 2547 เป็นจำนวน 312.574 ล้านบาท และ 298.798 ล้านบาทในปี 2548 มียอดลดลงร้อยละ 4.41 เช่นเดียวกับรายได้จากการจำหน่ายบัตรโทรศัพท์ในปี 2547 จำนวน 22.491 ล้านบาท และ 17.150 ล้านบาทในปี 2548 โดยมียอดลดลงร้อยละ 23.75 (บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน), ส่วนการเงินภูมิภาคที่ 3, 2548) สาเหตุของรายได้ที่ลดลงนี้ วิเคราะห์ได้ว่าส่วนหนึ่งเกิดจากสภาพการแข่งขันธุรกิจที่มีคู่แข่ง ประกอบกับความนิยมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพิ่มมากขึ้น แต่สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งเชื่อว่าเป็นผลจากเครื่องโทรศัพท์สาธารณะขัดข้อง ทั้งนี้จากการศึกษาของ อนุชา วีรานันท์ (2544 : 80) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญเปรียบเทียบกับแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด พบว่าปัญหาที่พบจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด อันดับแรกคือเครื่องโทรศัพท์ไม่สามารถใช้งานได้ และต่อมาในปี 2546 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมความต้องการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการเสริมบนโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตภูมิภาค พบว่าการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เครื่องโทรศัพท์ขัดข้อง (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2546 : 15)

ในภาคเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจังหวัดที่ใหญ่ที่สุดและมีความเจริญมากที่สุดของภาค มีสถานภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด (เดือนพฤษภาคม 2548) จำนวนทั้งสิ้น 2,313 เลขหมาย(บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน), รายงานผลการดำเนินงาน, 2548 :1) ผลการดำเนินงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ทีโอที

การ์ด โดยดูจากสถิติการรับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องของหน่วยงานรับแจ้ง 1177 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2548 ถึงเดือนมิถุนายน 2548 มีจำนวนโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดได้รับแจ้งขัดข้อง เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 215 เลขหมาย ผลการตรวจแก้ไขคืนดี ร้อยละ 15 สามารถแก้ไขได้ภายใน 1 วัน และร้อยละ 63 แก้ไขภายใน 2 ถึง 7 วัน ส่วนที่เหลือร้อยละ 22 ใช้เวลาแก้ไขคืนดี เกิน 7 วัน (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่. 2548) จากผลการตรวจแก้ไขคืนดีนี้ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ที่ยังไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ที่ต้องการให้การเกิดเหตุขัดข้องมีน้อยที่สุดและกินเวลาสั้นที่สุด นั้นหมายความว่า การดำเนินการซ่อมบำรุงรักษาจะต้องกระทำอย่างรวดเร็ว เพราะการปล่อยให้เหตุขัดข้องเกิดขึ้นเป็นเวลานาน ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือรายได้จากการให้บริการย่อมลดลง

ดังนั้นการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้น อันจะเป็นผลนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษา จำแนกตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ และประสบการณ์ฝึกอบรมด้านเทคนิค
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด และการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

นำผลการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ทางวิชาการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ของภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดของภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานช่างที่มีหน้าที่ซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวนทั้งสิ้น 132 คน
3. พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พื้นที่ภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ประกอบด้วยกลุ่มจังหวัดภาคเหนือ 18 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน เชียงราย ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน พิจิตร โลก สุโขทัย พิจิตร อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ ตาก กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท
4. ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2549 ถึง เดือนพฤษภาคม 2549

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษา ประกอบด้วย
 - 1.1 ระดับการศึกษา
 - 1.2 ประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์
 - 1.3 ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านเทคนิค
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านการวางแผนงานซ่อมบำรุงรักษา
 - 2.2 ด้านการจัดองค์การและบุคลากรงานซ่อมบำรุงรักษา

- 2.3 ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา
- 2.4 ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา
- 2.5 ด้านการควบคุมและตรวจสอบ
- 2.6 ด้านการจัดการงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์
- 2.7 ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการซ่อมบำรุงรักษา หมายถึงกระบวนการของการจัดการที่เกี่ยวกับกิจกรรมการซ่อมบำรุงรักษา เพื่อที่จะสามารถจัดกิจกรรมซ่อมบำรุงรักษาให้ดำเนินไปในทิศทางที่เหมาะสม มีขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งการจัดการซ่อมบำรุงรักษาที่ดีนั้นจะส่งผลให้เกิดเหตุขัดข้องลดลง

สภาพปัญหาการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด หมายถึงปัญหาหรืออุปสรรคและข้อขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด จนเป็นเหตุให้การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ขาดประสิทธิภาพ

การวางแผนงานซ่อมบำรุงรักษา หมายถึงการเตรียมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาฯ ไว้ล่วงหน้าเพื่อความพร้อมในการดำเนินการ เช่น การวางแผนงบประมาณที่ต้องใช้จ่ายในระหว่างดำเนินการ การวางแผนบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ส่วนต่าง การวางแผนการปฏิบัติงานว่าจะดำเนินการด้วยวิธีใด อย่างไร และการวางแผนกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการว่าจะควรจะเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด ทั้งหมดนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

การจัดองค์การและบุคลากรงานซ่อมบำรุงรักษา หมายถึงการจัดโครงสร้างของงานซ่อมบำรุงรักษาโดยให้สอดคล้องและครอบคลุมกับเนื้อหาที่จะต้องดำเนินการ พร้อมทั้งจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมให้เป็นผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ หากพนักงานหรือบุคลากรยังขาดความรู้ ความสามารถที่เพียงพอ ควรมีการสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นหรือส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะต้องมีการกำหนดลักษณะและวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

การสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา หมายถึงการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาโดยผ่านการสื่อสารรูปแบบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบคำสั่งอย่างชัดเจนและพร้อมที่จะนำไปปฏิบัติตาม พร้อมทั้งคอยดูแลเอาใจใส่เพื่อให้ผลการ

ปฏิบัติเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ ซึ่งการสั่งการที่คืบหน้าจะต้องอาศัยทักษะและเทคนิค เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีใจที่จะตอบสนองคำสั่งด้วยความเต็มใจ

การประสานงานซ่อมบำรุงรักษา หมายถึงการดำเนินการประสานงานเพื่อร่วมมือกับส่วนงานต่างๆ ในการซ่อมบำรุงรักษา เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความเชื่อมโยงสัมพันธ์ และเกิดความเข้าใจร่วมกัน โดยมีทั้งการประสานงานภายในและระหว่างองค์กรด้วยกัน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานเกิดความสัมพันธ์ ไม่ซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน

การควบคุมและตรวจสอบ หมายถึงการตรวจสอบผลการดำเนินงานซ่อมบำรุงรักษาโดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานตามแผนที่กำหนดไว้ หากไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดจะต้องค้นหาสาเหตุข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น แล้วนำไปสู่การแก้ไขต่อไป

การจัดกรงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการซ่อมบำรุงรักษาเพื่อให้งานซ่อมบำรุงรักษาดำเนินไปได้โดยไม่ติดขัด โดยงบประมาณที่จัดสรรจะต้องมีเพียงพอแต่ไม่ควรมากหรือน้อยเกินไป รวมทั้งการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการซ่อมบำรุงรักษาฯ ให้เพียงพอ

วิธีการซ่อมบำรุงรักษา หมายถึงการนำรูปแบบและเทคนิคการซ่อมบำรุงรักษา ซึ่งประกอบด้วย การซ่อมบำรุงนอกแผนและการซ่อมบำรุงตามแผน นำไปใช้เพื่อให้เกิดการป้องกันการขัดข้อง หรือทำให้การขัดข้องนั้นกินเวลาน้อยที่สุด

พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษา หมายถึงพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ช่าง รับผิดชอบงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

ระดับการศึกษา หมายถึงการสำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า

ระดับที่ 2 หมายถึง สำเร็จการศึกษาระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ระดับที่ 3 หมายถึง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ หมายถึงการเคยผ่านการทำงานในภาคสนามด้านตรวจแก้ไขซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ประจำที่หรือโทรศัพท์สาธารณะมาก่อน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงวิธีการตรวจสอบและแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดทางด้านสายโทรศัพท์ โดยแบ่งสถานะออกเป็น 2 สถานะ ได้แก่

สถานะที่ 1 หมายถึง เคยทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ 1 ปีขึ้นไป

สถานะที่ 2 หมายถึง เคยทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ น้อยกว่า 1 ปี

ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านเทคนิค หมายถึงการเคยผ่านการฝึกอบรมด้านทฤษฎีและเทคนิคการซ่อมบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดมาแล้ว ซึ่งจะทำให้ทราบถึงวิธีการตรวจสอบแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดทางด้านระบบและตัวเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด โดยแบ่งสถานะออกเป็น 2 สถานะ ได้แก่

สถานะที่ 1 หมายถึง เคยผ่านการฝึกอบรมด้านเทคนิค

สถานะที่ 2 หมายถึง ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านเทคนิค

โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด หมายถึงโทรศัพท์สาธารณะประเภทหนึ่ง ที่คิดค่าบริการการใช้ โดยการหักเงินจากบัตรโทรศัพท์ที่เสียบอยู่ที่เครื่องขณะใช้งาน

บัตรโทรศัพท์ทีโอทีการ์ด หมายถึงบัตรพลาสติกที่บรรจุจอร์ไอซีชิป(IC Chip)ไว้ภายในสามารถเก็บข้อมูลและประมวลผลได้เอง โดยบัตรแต่ละใบจะมีวงเงินให้ใช้ตามราคาของบัตร ขณะใช้งานเครื่องโทรศัพท์จะทำการหักเงินจากวงเงินในบัตรเองโดยอัตโนมัติ

ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 หมายถึงพื้นที่การให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่แบ่งพื้นที่การให้บริการในภูมิภาคออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่

ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ได้แก่ กลุ่มจังหวัดในภาคกลาง

ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 2 ได้แก่กลุ่มจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 ได้แก่ กลุ่มจังหวัดในภาคเหนือ

ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 4 ได้แก่ กลุ่มจังหวัดในภาคใต้

ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 5 ได้แก่ กลุ่มจังหวัดในภาคตะวันออก



สำนักงานบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

