

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)นี้ มุ่งศึกษาถึงสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาโดยแบ่งสภาพปัญหาออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการจัดองค์การและบุคลากรงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการควบคุมตรวจสอบ ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.1 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์การทำงานด้านซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมด้านเทคนิคต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด และการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะปรากฏสัญลักษณ์ต่างๆ มีความหมายดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึงค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	หมายถึงจำนวนของประชากร
t	หมายถึง การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง ค่าที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงเอฟ (F – distribution)
*	หมายถึง ค่าสถิติที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ และประสบการณ์การฝึกอบรมด้านเทคนิค ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน (N = 132)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	132	100.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	19.7
ประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรือ อนุปริญญา	34	25.8
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	54.5
ประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์	132	100.0
น้อยกว่า 1 ปี	97	73.5
1 ปี ขึ้นไป	35	26.5
ประสบการณ์การฝึกอบรมด้านเทคนิค	132	100.0
ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม	73	55.3
เคยผ่านการฝึกอบรม	59	44.7

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ช่างซ่อมบำรุงรักษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา ร้อยละ 25.8 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)หรือต่ำกว่า ร้อยละ 19.7 ช่างซ่อมบำรุงรักษา มีประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 73.5 และช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ 1 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.5 ช่างซ่อมบำรุงรักษาที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านเทคนิค ร้อยละ 55.3 และช่างซ่อมบำรุงรักษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านเทคนิค ร้อยละ 44.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และอันดับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

(N=132)

การจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ ปัญหา	อันดับ สภาพปัญหา
1. ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา	3.08	1.08	ปานกลาง	3
2. ด้านการจัดองค์การและบุคลากร การซ่อมบำรุงรักษา	3.06	1.09	ปานกลาง	4
3. ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงาน ซ่อมบำรุงรักษา	3.16	0.62	ปานกลาง	2
4. ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา	3.01	0.96	ปานกลาง	5
5. ด้านการควบคุมและตรวจสอบ	3.18	0.89	ปานกลาง	1
6. ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุ อุปกรณ์	2.92	1.09	ปานกลาง	7
7. ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา	2.93	1.06	ปานกลาง	6
รวม	3.05	0.97	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่

ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการควบคุมและตรวจสอบ ($\bar{X}=3.18$) ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ($\bar{X}=3.16$) ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา ($\bar{X}=3.08$) ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา ($\bar{X}=3.06$) ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา ($\bar{X}=3.01$) ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา ($\bar{X}=2.93$) และด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X}=2.92$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหาและอันดับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา จำแนกเป็นรายชื่อ

(N=132)

ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพปัญหา	อันดับสภาพปัญหา
1. การปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น	3.07	1.09	ปานกลาง	3
2. การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานซ่อมบำรุงรักษาอย่างชัดเจน	3.06	1.06	ปานกลาง	4
3. การกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลการทำงานอย่างชัดเจน	2.96	1.09	ปานกลาง	6
4. รูปแบบวิธีการซ่อมบำรุงรักษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.21	1.01	ปานกลาง	2
5. การวางแผนจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เพื่อใช้สำหรับดำเนินงาน	3.21	1.15	ปานกลาง	1
6. การจัดเตรียมบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อปฏิบัติหน้าที่	2.98	1.09	ปานกลาง	5
รวม	3.08	1.08	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษามีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การวางแผนจัดเตรียมวัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพื่อใช้สำหรับการดำเนินงาน และรูปแบบวิธีการซ่อมบำรุงรักษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ($\bar{X} = 3.21$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน($\bar{X} = 2.96$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหาและอันดับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา จำแนกเป็นรายชื่อ

(N=132)

ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพปัญหา	อันดับสภาพปัญหา
1. การจัดแบ่งงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ชัดเจน และเหมาะสม	3.16	1.03	ปานกลาง	3
2. การจัดช่างประจำกองงาน จัดได้อย่างเหมาะสม มีความคล่องตัว	3.24	1.06	ปานกลาง	1
3. การประชุมชี้แจงบทบาท หน้าที่งานที่จะต้องปฏิบัติ ละเอียด ชัดเจน	3.22	1.14	ปานกลาง	2
4. การแต่งตั้งบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้คำนึงถึงความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล	3.14	1.11	ปานกลาง	5
5. การคัดเลือกบุคลากร เพื่อปฏิบัติหน้าที่มีความเหมาะสม ตรงตามคุณวุฒิ และสาขา	3.16	1.02	ปานกลาง	4
6. การสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	2.75	1.14	ปานกลาง	8
7. การสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	2.83	1.14	ปานกลาง	7
8. การวางแผนอัตรากำลังคน ในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุง มีความเหมาะสม	2.99	1.16	ปานกลาง	6
รวม	3.06	1.09	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษามีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดช่างประจำกองงานจัดได้อย่างเหมาะสม มีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.06$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.75$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหาและอันดับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา จำแนกรายข้อ

(N=132)

ด้านการสั่งการ และดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพปัญหา	อันดับสภาพปัญหา
1. การสั่งการ และควบคุมบังคับบัญชาโดยยึดระเบียบข้อบังคับขององค์การเป็นสำคัญ	3.27	1.03	ปานกลาง	1
2. การสั่งการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.27	0.95	ปานกลาง	2
3. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	3.26	1.02	ปานกลาง	3
4. การติดตามดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	3.24	0.96	ปานกลาง	4
5. การจัดคู่มือ และเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา	2.75	0.99	ปานกลาง	5
รวม	3.16	0.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษามีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งการและควบคุมบังคับบัญชาโดยยึดระเบียบข้อบังคับขององค์การเป็นสำคัญ และการสั่งการที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.27$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดคู่มือและเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ($\bar{X} = 2.75$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหาและอันดับสภาพปัญหาการจัดการ
ซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการประสานงานซ่อม
บำรุงรักษา จำแนกรายข้อ

(N=132)

ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ ปัญหา	อันดับ สภาพปัญหา
1. การประสานงานกับส่วนงาน 1177 มีความสะดวกรวดเร็ว	3.00	1.00	ปานกลาง	3
2. การประสานงานกับส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดเดียวกัน ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี	2.98	0.92	ปานกลาง	4
3. การขอความร่วมมือ สนับสนุน การดำเนินงาน จากส่วนงานต่างๆ ได้รับ การตอบสนองเป็นอย่างดี	2.86	0.92	ปานกลาง	5
4. มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน	3.14	0.99	ปานกลาง	1
5. การติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนงาน มีความสะดวกรวดเร็ว	3.08	0.95	ปานกลาง	2
รวม	3.01	0.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบ
ใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานช่าง
ซ่อมบำรุงรักษามีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแลกเปลี่ยนความ
ความคิดเห็นกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.14$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การ
ขอความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานจากส่วนงานต่างๆ ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี
($\bar{X} = 2.86$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหาและอันดับสภาพปัญหาการจัดการ
ซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการควบคุมและ
ตรวจสอบ จำแนกเป็นรายชื่อ

(N=132)

ด้านการควบคุมและตรวจสอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ ปัญหา	อันดับ สภาพปัญหา
1. การควบคุมติดตาม ตรวจสอบ การปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง	3.22	0.88	ปานกลาง	2
2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม	3.23	0.95	ปานกลาง	1
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเป็นธรรม	3.14	0.85	ปานกลาง	5
4. การกำหนดระยะเวลาควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานชัดเจน	3.20	0.90	ปานกลาง	3
5. การปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงาน ให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	3.14	0.85	ปานกลาง	4
รวม	3.18	0.89	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบ
ใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการควบคุมและตรวจสอบ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
ทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเที่ยงตรงและยุติธรรม
($\bar{X}=3.23$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม และการ
ปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 3.14$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหาและอันดับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

(N=132)

ด้านการจัดการงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพปัญหา	อันดับสภาพปัญหา
1. การจัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน	2.86	1.06	ปานกลาง	5
2. การใช้จ่ายเงินเพื่อการดำเนินการในกิจกรรมการซ่อมบำรุงรักษา เป็นไปอย่างเหมาะสม	2.87	1.02	ปานกลาง	4
3. การจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน อย่างเพียงพอ	2.77	1.14	ปานกลาง	6
4. การจัดหาบัตรโทรศัพท์ให้ช่าง เพื่อใช้สำหรับทดลองเครื่อง	3.03	1.30	ปานกลาง	1
5. จำนวนรถกองงานมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน	2.98	1.08	ปานกลาง	3
6. การจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเหมาะสมกับงาน	3.01	0.95	ปานกลาง	2
รวม	2.92	1.09	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษามีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการจัดหาบัตรโทรศัพท์ให้ช่าง เพื่อใช้สำหรับทดลองเครื่อง ($\bar{X} = 3.03$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.77$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหาและอันดับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา จำแนกรายข้อ

(N=132)

ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพปัญหา	อันดับสภาพปัญหา
1. การประชุมหารือ รับทราบ และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา อย่างสม่ำเสมอ	2.98	1.05	ปานกลาง	2
2. การเร่งดำเนินการตรวจแก้ทันทีที่รับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	3.21	1.03	ปานกลาง	1
3. การจัดตารางตรวจสอบการทำงานของเครื่องได้ครบทุกเลขหมาย ภายในเวลาที่เหมาะสม	2.88	0.96	ปานกลาง	3
4. ความถี่ในการตรวจสอบการทำงานของเครื่อง เฉลี่ยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	2.82	1.11	ปานกลาง	4
5. การจดบันทึก แก้ไข ปรับปรุงข้อมูลทุกครั้งที่มีการซ่อมบำรุงรักษา	2.77	1.15	ปานกลาง	5
รวม	2.93	1.06	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา เมื่อพิจารณาเรียงข้อ พบว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษามีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเร่งดำเนินการตรวจแก้ทันทีที่รับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง ($\bar{X} = 3.21$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการจดบันทึก แก้ไข ปรับปรุงข้อมูลทุกครั้งที่มีการซ่อมบำรุงรักษา ($\bar{X} = 2.77$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.1 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้ บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษา โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
1. ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา				4.08*	.01
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.47	0.78		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	3.22	0.83		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.96	0.90		
2. ด้านการจัดองค์การ และบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา				7.68*	.00
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.44	3.44		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	3.24	0.72		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.82	0.83		
3. ด้านการสั่งการ และ ดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา				8.04*	.00
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.45	3.45		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	3.50	3.50		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.97	0.73		
4. ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา				.92	.40
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.05	0.77		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	3.13	3.05		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.92	0.72		

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษา โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
5. ด้านการควบคุม และตรวจสอบ				5.94*	.00
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.33	0.70		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	3.32	0.64		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.89	0.78		
6. ด้านการจัดการงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์				.56	.57
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.05	0.81		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	3.14	0.77		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.96	0.82		
7. ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา				3.69*	.02
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.30	0.84		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	2.91	0.72		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.84	0.83		
รวม				5.02*	.00
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	26	3.30	0.65		
ระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	34	3.21	0.55		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	72	2.91	0.66		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา และด้านการจัดการงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

เนื่องจากพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการควบคุมและตรวจสอบ และด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษาที่

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') ดังแสดงในตารางที่ 4.11-4.16

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของช่างพนักงานซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันในภาพรวม โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	ประโยควิชาชีพ ชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		3.30	3.21	2.91
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.30	-	0.09	0.39*
ประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา	3.21		-	0.3
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.91			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาพรวม มากกว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	ประโยควิชาชีพ ชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		3.47	3.22	2.96
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.47	-	0.25	0.51*
ประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา	3.22		-	0.26
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา มากกว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบ ใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการจัดองค์การ และบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	ประโยควิชาชีพ ชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		3.44	3.24	2.82
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.44	-	0.2	0.62*
ประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา	3.24	-	-	0.42
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.82	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา มากกว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการสั่งการ และดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	ประโยควิชาชีพ ชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
		3.45	3.50	2.97
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.45	-	0.05	0.48*
ประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.50		-	0.53*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.97			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า และพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา มากกว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการควบคุมและตรวจสอบ โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ย เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	ประโยควิชาชีพ ชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		3.33	3.32	2.89
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.33	-	0.01	0.44*
ประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา	3.32		-	0.43*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.89			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า และพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านการควบคุมและตรวจสอบ มากกว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	ประโยควิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.30	2.91	2.85
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.30	-	0.39	0.45*
ประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)หรืออนุปริญญา	2.91		-	0.06
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.85			-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา มากกว่าพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

3.2 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษา ที่มีประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด	ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี N= 97		ประสบการณ์ 1 ปี ขึ้นไป N= 35		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา	3.32	0.80	2.69	0.91	3.78*
2. ด้านการจัดองค์การและบุคลากร การซ่อมบำรุงรักษา	3.18	0.80	2.82	0.89	2.15*
3. ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงาน ซ่อมบำรุงรักษา	3.33	0.74	2.96	0.77	2.46*
4. ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา	3.06	0.72	2.86	0.76	1.34
5. ด้านการควบคุมและตรวจสอบ	3.25	0.69	2.73	0.80	3.59*
6. ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์	3.14	0.76	2.70	0.85	2.85*
7. ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา	3.08	0.81	2.68	0.81	2.54*
รวม	3.19	0.61	2.77	0.69	3.32*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้นด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา

3.3 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมด้านเทคนิคต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีการฝึกอบรมด้านเทคนิคต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด	ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม N = 73		เคยผ่านการฝึกอบรม N = 59		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา	3.26	0.74	3.04	0.10	1.47
2. ด้านการจัดองค์การและบุคลากร การซ่อมบำรุงรักษา	3.21	0.77	2.94	0.89	1.89
3. ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงาน ซ่อมบำรุงรักษา	3.33	0.76	3.13	0.76	1.50
4. ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา	3.02	0.71	3.00	0.77	0.13
5. ด้านการควบคุมและตรวจสอบ	3.30	0.68	2.89	0.78	3.22*
6. ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์	3.18	0.75	2.85	0.83	2.40*
7. ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา	3.05	0.80	2.90	0.86	0.10
รวม	3.19	0.60	2.96	0.69	2.03*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมด้านเทคนิคต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและด้านการควบคุมและตรวจสอบ ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด และการซ่อมบำรุงรักษา

แบบสอบถาม มีจำนวน 132 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จำนวน 88 ชุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 เมื่อจัดเรียงกลุ่มตามสภาพปัญหา เรียงลำดับค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวนความถี่ ค่าร้อยละและลำดับที่ ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดและการซ่อมบำรุงรักษา ของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่ตอบแบบสอบถาม

(N = 88)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1. โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ไม่เป็นที่นิยม	9	10.23	1
2. ควรมีการส่งเสริมด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	7	7.96	2
3. การมอบหมายงานควรมีปริมาณเท่าๆ กัน	6	6.82	3
4. ควรจัดตั้งกองงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดโดยเฉพาะ	6	6.82	3
5. ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน	6	6.82	3
6. เครื่องมือ อุปกรณ์มีไม่เพียงพอ	6	6.82	3
7. อุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน	5	5.69	4
8. ควรมีการเปิดอบรมเพิ่มเติม	5	5.69	4
9. ความล่าช้าในการส่งอุปกรณ์ซ่อมกลับคืน	4	4.55	5
10. ควรลดอัตราค่าบริการให้ใกล้เคียงกับโทรศัพท์มือถือ	4	4.55	5
11. ไม่ควรให้พนักงานเป็นผู้ขายบัตรโทรศัพท์ทีโอทีการ์ดเอง เพราะถ้าขายไม่หมดพนักงานต้องจ่ายเงินเอง	3	3.41	6
12. ลูกค้าไม่มั่นใจในสินค้าและบริการ	3	3.41	6
14. ควรมีข้อเสนอ แลกเปลี่ยนเพื่อจูงใจให้พนักงานขายบัตรโทรศัพท์ทีโอทีการ์ด เช่นลดเปอร์เซ็นต์ หรือให้เครดิตในการขายบัตร	3	3.41	6
15. ควรมีการพัฒนาด้านเทคนิค	3	3.41	6

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
16. ความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ ก่อนทำการติดตั้ง	2	2.28	7
17. ควรมีบัตรโทรศัพท์ที่โอทีการ์ดแบบเติมเงิน	2	2.28	7
18. ยกเลิกเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด	2	2.28	7

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาส่วนใหญ่เห็นว่า โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ไม่เป็นที่นิยม(ร้อยละ 10.23) รองลงมาพบว่า ควรมีการส่งเสริมด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น(ร้อยละ 7.96) การมอบหมายงานควรมีปริมาณเท่าๆ กัน ควรจัดตั้งกองงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ดโดยเฉพาะ ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และ เครื่องมือ อุปกรณ์มีไม่เพียงพอ (ร้อยละ6.82)