

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ วรพุทธพร. (2524). การบำรุงรักษาวิผล. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- โกศล ดีศีลธรรม. (2548). การสร้างประสิทธิภาพและบำรุงรักษา. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จาตุรนต์ ห่องสำเริง. (2540). พฤติกรรมและปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูเวช ชาญสง่าเวช. (2521). การจัดการทางวิศวกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ นันทวรรณ และเอื้องฟ้า นันทวรรณ. (2536). การบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- คนัย เทียนบุตร. (2537). กลยุทธ์การพัฒนาคอน : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน), บริษัท. (2546). พฤติกรรมความต้องการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการเสริมบนโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในเขตภูมิภาค. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการสิ่งพิมพ์ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน).
- (2547, ตุลาคม). สถานภาพเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะเปิดให้บริการ(จำแนกตามประเภทเครื่อง). วารสาร TOT@home, 1 (7), 9.
- (2548, พฤษภาคม). สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์. วารสาร. TOT@ home, 1 (14), 9.
- ทีโอที จำกัด(มหาชน), บริษัท. (2548). รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนพฤษภาคม 2548. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 3
- (2548). รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนตุลาคม 2548. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 3
- (2548). เลขหมายโทรศัพท์สาธารณะ. วารสาร TOT@home, 2 (18), 7.
- (2548). สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์. วารสาร TOT@home, 2 (20), 7.
- (2548). สรุปกำไรขาดทุนสะสม 5 เดือน(ม.ค.-พ.ค.)ปี 47-48. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 3

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

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

ธานี อ่วมอ้อ. (2547). **การบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : พีคบลูส์.

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

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

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. (2547). **การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ : Diamond in
Business World.

ปราณี ต้นประยูร. (2537). **การบริหารการผลิต**. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร.

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

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร.

พลาวุธ วงศ์วิวัฒน์. (2543). **การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการซ่อมบำรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ผลิต ของโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิศวกรรมอุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พีระ กรัยวิเชียร. (2542). **ระบบการจัดการซ่อมบำรุงรักษาด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์**. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พลพร แสงบางปลา. (2545). **การเพิ่มผลผลิตโดยการบำรุงรักษา TPM**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพลิน ผ่องใส. (2531). **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มิตรภาพ ชลานุเคราะห์. (2535). **MANAGEMENT : DO'S AND DON'T**. กรุงเทพฯ : ศรีเอทีฟ พับ
ลิชชีง.

- รุจ เลหาเพ็ญแสง. (2538). **ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เลิศ แซ่ตั้ง. (2546). **เทคโนโลยีสมาร์ตการ์ด**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วินิดาร์ วงษ์สุริเดช. (2541). **ทัศนคติผู้บริโภคในการเปรียบเทียบการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญระหว่างองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษาในเขตบางเขน**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรศักดิ์ ศักดิ์ภู่อารม. (2541). **ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริอร ขันธหัตถ์. (2539). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์.
- สมคิด บางโม. (2538). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สอาด วรรณ گیر. (ม.ป.ป.). **การบริหารงานอุตสาหกรรม**. เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพายัพ เชียงใหม่.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2543). **สารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- , (2544). **รายงานประจำปี 2544**. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- , (ม.ป.ป.). **บนเส้นทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- อนันต์ โชติทิมมพร. (2541). **การศึกษาสภาพปัญหาของบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท (TDMA)**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารอาชีวศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุชา วีรานันท์. (2544). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ เปรียบเทียบกับแบบใช้บัตรโทรศัพท์**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อลงกรณ์ ชูตินันท์. (2523). **การบำรุงรักษา**. ม.ป.ท.

อลงกรณ์ ประสานสุข. (2537). สภาพการบริหารกิจการลูกเสือระดับอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุทัย หิรัญโต. (2520). ศิลปศาสตร์นักรับบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

----- . (2532). การบริหารยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักงานบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



สำนักงานบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักงานบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภาคผนวก ง

ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป



สำนักงานบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด
ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการควบคุมและตรวจสอบด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ และ ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

3. ในการตอบแบบสอบถามขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อตามสภาพจริงให้มากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะเก็บเป็นความลับ เพื่อใช้เฉพาะการวิจัยเท่านั้น โดยจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ของท่านแต่ประการใด ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วัน/เดือน/ปี

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดตอบคำถามลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความ ตรงตามสถานภาพของท่านที่เป็นจริง

1. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

[] ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า

[] ประโยควิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) / อนุปริญญา

[] ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

2. ประสบการณ์ในการทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์

[] น้อยกว่า 1 ปี

[] 1 ปี ขึ้นไป

3. การฝึกอบรมด้านเทคนิค โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

[] เคยผ่านการฝึกอบรม

[] ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านประเด็นหัวข้อเกี่ยวกับการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด ตามกระบวนการจัดการซ่อมบำรุงรักษา ซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนงานซ่อมบำรุง ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา ด้านการตั้งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านการควบคุมและตรวจสอบ ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ และด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา ขอท่านโปรดพิจารณาว่าการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในแต่ละหัวข้อมีปัญหาเล็กน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับปัญหาของท่าน

ข้อ	การจัดการซ่อมบำรุงรักษา โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา					
1	การปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น	-----	-----	-----	-----	-----
2	กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานซ่อมบำรุงรักษาอย่างชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
3	การกำหนดมาตรฐานในการประเมินผล การปฏิบัติงาน ไว้อย่างชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
4	รูปแบบวิธีการซ่อมบำรุงรักษา ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-----	-----	-----	-----	-----
5	การวางแผนจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ เพื่อใช้สำหรับการดำเนินงาน	-----	-----	-----	-----	-----
6	การจัดเตรียมบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อปฏิบัติหน้าที่	-----	-----	-----	-----	-----

ข้อ	การจัดการซ่อมบำรุงรักษา โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา					
7	การจัดแบ่งงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ชัดเจนและเหมาะสม	-----	-----	-----	-----	-----
8	การจัดช่างประจำกองงาน จัดได้อย่างเหมาะสม มีความคล่องตัว	-----	-----	-----	-----	-----
9	การประชุมชี้แจงบทบาทหน้าที่งาน ที่จะต้องปฏิบัติ ละเอียด ชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
10	การแต่งตั้งบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ได้คำนึงถึง ความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล	-----	-----	-----	-----	-----
11	การคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ มีความเหมาะสมตรงตามคุณสมบัติและสาขา	-----	-----	-----	-----	-----
12	การสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	-----	-----	-----	-----	-----
13	การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	-----	-----	-----	-----	-----
14	การวางแผนอัตรากำลังคนในการปฏิบัติงาน ซ่อมบำรุงรักษาได้อย่างเหมาะสม	-----	-----	-----	-----	-----

ข้อ	การจัดการซ่อมบำรุงรักษา โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา					
15	การสั่งการและควบคุมบังคับบัญชา ยึดระเบียบข้อบังคับขององค์การเป็นสำคัญ	-----	-----	-----	-----	-----
16	การสั่งการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	-----	-----	-----	-----	-----
17	เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	-----	-----	-----	-----	-----
18	การติดตามดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	-----	-----	-----	-----	-----
19	การจัดคู่มือและเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา	-----	-----	-----	-----	-----
	ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา					
20	การประสานงานกับส่วนงาน 1177 มีความสะดวก รวดเร็ว	-----	-----	-----	-----	-----
21	การประสานงานกับส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดเดียวกัน ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี	-----	-----	-----	-----	-----
22	การขอความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินงานจากส่วนงานต่างๆ ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี	-----	-----	-----	-----	-----
23	มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน	-----	-----	-----	-----	-----
24	การติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนงาน มีความสะดวก รวดเร็ว	-----	-----	-----	-----	-----

ข้อ	การจัดการซ่อมบำรุงรักษา โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการควบคุมและตรวจสอบ						
25	การควบคุม ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	-----	-----	-----	-----	-----
26	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความเที่ยงตรงและยุติธรรม	-----	-----	-----	-----	-----
27	การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม	-----	-----	-----	-----	-----
28	การกำหนดระยะเวลาควบคุม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
29	การปรับปรุง แก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	-----	-----	-----	-----	-----
ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์						
30	การจัดซื้อ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน	-----	-----	-----	-----	-----
31	การใช้จ่ายเงินเพื่อการดำเนินการในกิจกรรมการซ่อมบำรุงรักษาเป็นไปอย่างเหมาะสม	-----	-----	-----	-----	-----
32	การจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพียงพอ	-----	-----	-----	-----	-----
33	การจัดหาบัตรโทรศัพท์ให้ช่าง เพื่อใช้สำหรับทดลองเครื่อง	-----	-----	-----	-----	-----
34	จำนวนรถกองงานมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน	-----	-----	-----	-----	-----
35	การจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเหมาะสมกับงาน	-----	-----	-----	-----	-----

ข้อ	การจัดการซ่อมบำรุงรักษา โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา					
36	การประชุมหารือรับทราบและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ	-----	-----	-----	-----	-----
37	เร่งดำเนินการตรวจแก้ทันทีที่รับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	-----	-----	-----	-----	-----
38	การจัดตารางตรวจสอบการทำงานของเครื่องได้ครบทุกเลขหมายภายในเวลาที่เหมาะสม	-----	-----	-----	-----	-----
49	ความถี่ในการตรวจสอบการทำงานของเครื่องเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	-----	-----	-----	-----	-----
40	การจดบันทึก แก้ไข ปรับฐานข้อมูลทุกครั้งที่มีการซ่อมบำรุงรักษา	-----	-----	-----	-----	-----

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ดและการ
ซ่อมบำรุงรักษา

คำชี้แจง

โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี เกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่ไอทีการ์ด
หรือสภาพปัญหา หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะ
แบบใช้บัตรที่ไอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ-

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมืออย่างดีเยี่ยม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ดร.วรุณ แจ่มสว่าง	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์จินตนา ณ สงขลา	อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พูนเกียรติ ประถมบุตร	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
อาจารย์อมร กาญจนะ	อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
นายสืบศักดิ์ นิลอาธิ	วิศวกร 9 ส่วนอำนวยการฝ่ายที่ 3.1 ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายพีรเวทย์ ชีระมิตร
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2504
สถานที่เกิด	อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่อยู่	115/124 หมู่ 10 ถนนเชียงใหม่ สันกำแพง ตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 50220 โทรศัพท์ 0-5333-9789
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักปฏิบัติการช่าง 5
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2520 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดสังเวช กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2523 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี จังหวัดชลบุรี พ.ศ.2525 สำเร็จการศึกษาประโยควิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี จังหวัดชลบุรี พ.ศ.2543 สำเร็จการศึกษาวิทยาสาตรบัณฑิต (ไฟฟ้าอุตสาหกรรม) สถาบันราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2549 สำเร็จการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร