

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์
ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2

คำชี้แจง

ผู้วิจัย เป็นนักศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหาร วิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ผู้วิจัยขอทราบข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะรักษาคำตอบแบบสอบถามของท่านไว้เป็นความลับ จะไม่เป็นอันตรายต่อตัวท่านแต่อย่างใด ดังนั้น เพื่อให้การทำวิจัยเกิดประโยชน์สูงสุด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงของท่าน

วัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อต้องการทราบปัญหาของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของท่าน คำตอบนี้เป็นเพียงความคิดเห็นตามความรู้สึกของแต่ละบุคคล ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องและผิดแต่ประการใด

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามโปรด ทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ผลการตอบแบบสอบถามของท่านจะเป็นข้อมูลที่ช่วยในการพัฒนางาน อันเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

ส่วนที่ 1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- งานเคเบิล ○ งานสายกระจาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเพื่อสำรวจปัญหาในการทำงานของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยมีระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- คะแนน 1 คะแนน มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด
 คะแนน 2 คะแนน มีปัญหาในระดับน้อย
 คะแนน 3 คะแนน มีปัญหาในระดับปานกลาง
 คะแนน 4 คะแนน มีปัญหาในระดับมาก
 คะแนน 5 คะแนน มีและปัญหาในระดับมากที่สุด

รายการ	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน					
ความรู้ความสามารถในการทำงานเคเบิล					
1. การออกแบบข่ายสาย					
2. การสร้างข่ายสาย					
3. การนับโคตสีของสายเคเบิล					
4. การจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ประกอบการติดตั้งข่ายสาย เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด					
5. การเลือกใช้ขนาดของสายเคเบิลให้ถูกต้องกับแบบข่ายสาย ที่ได้ออกแบบไว้					
6. การติดตั้งเคเบิลตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานของบริษัท เพื่อลดความชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ชุมสาย สื่อสัญญาณ					
7. การปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้งเคเบิล					
8. การติดตั้งเคเบิลโดยไม่ให้เคเบิลซ้ำ เพื่อป้องกันเปลือกของเคเบิลถลอก หรือชำรุด					
9. การวิเคราะห์หาเหตุเสียหายของเคเบิล เช่นกรณีสายขาด สายช็อต สายLOW ท่านสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลา 10 นาที					
10. การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือ วัดเหตุเสีย , เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล ฯลฯ					

รายการ	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน					
ความรู้ความสามารถในการทำงานสายกระจาย					
11. การบันทึกข้อมูลหรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย และประวัติการซ่อมบำรุง					
12. ความรู้ความสามารถในการพาดสายกระจายบนเสาไฟฟ้า เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากรถ และไฟฟ้าแรงสูง					
13. การตัดต่อสายกระจาย เพื่อให้ได้สัญญาณโทรศัพท์ที่ดีที่สุด และเกิดค่าความสูญเสียในสัญญาณน้อยที่สุด (LOSS)					
14. การตรวจสอบหาเหตุเสียที่ตู้สตั๊ป , เรดดี ท่านสามารถหาคูสายที่เสียได้ในระยะเวลา 5 นาที					
15. การติดตั้งโทรศัพท์ ท่านมีการตรวจสอบในเรื่องของ การเดินสายภายใน การลงสายดิน การติดตั้งกันฟ้าให้กับผู้เช่า โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานของการติดตั้ง ทุกครั้ง เพื่อป้องกันเหตุเสียเบื้องต้น					
16. การใช้เครื่องมือวัดหาเหตุเสียแต่ละชนิด เช่น เครื่องมือวัดชนิดของเหตุเสีย เครื่องมืออ่านค่าระยะทางของเหตุเสีย ฯลฯ					
17. การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ					
18. การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ได้ตรงกับมาตรฐานของการติดตั้ง และตรวจแก้					
19. เมื่อมีการตรวจแก้เหตุเสียเรียบร้อยแล้ว ท่านได้มีการโทรกลับลูกค้า เพื่อยืนยันการใช้งานได้ของโทรศัพท์ กับลูกค้าโดยตรง					
20. การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง และตรวจแก้ ให้ตรงกับมาตรฐานของแต่ละงาน เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายของสายกระจาย ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหา					
ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า					
สวัสดิการและความก้าวหน้า					
21. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร					
22. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก					

รายการ	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
23. สวัสดิการของบริษัทในเรื่อง ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง					
24. ความก้าวหน้าในเรื่อง การประเมินผล การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง					
25. ความก้าวหน้าในเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน					
26. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับความรู้					
27. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ					
28. สวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว					
29. ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน					
30. ความก้าวหน้าที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้สูงขึ้นตามความสามารถของท่าน					
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์					
การมีมนุษยสัมพันธ์					
31. การทำงานร่วมกับผู้อื่น					
32. ความสามารถในการพึ่งพาอาศัยเพื่อนร่วมงาน กรณีเมื่อเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน					
33. ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
34. การให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน					
35. การให้ความสนใจช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนของท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
36. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
37. การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
38. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					

รายการ	ระดับปัญหา				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านระบบการทำงาน					
ระบบการทำงาน					
39. ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน					
40. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน					
41. ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว					
42. การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ในการแก้ไข้ปัญหา					
43. ระบบการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
ด้านการส่งเสริมสนับสนุน					
การส่งเสริมสนับสนุน					
44. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องแต่งกายที่รัดกุม เรียบร้อย ถูกต้องตามแบบเครื่องแต่งกายสำหรับงานช่าง					
45. การสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เช่น แฝงกันวงจร ป้ายสัญญาณ ไฟหมุน รองเท้านิรภัย หมวกนิรภัย ถุงมือยางกันไฟฟ้า เข็มขัดนิรภัย หน้ากากกรองอากาศ เสื้อกั๊กสะท้อนแสง					
46. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคลุมหัวเสา สายดินไขควงเช็คไฟ เครื่องมือตรวจวัด แก๊สพิษ เครื่องเป่าลม เครื่องปั่นไฟ					
47. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเพียงพอกับความต้องการใช้งาน					
48. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว					
49. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรรถยนต์ช่างที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีสมรรถนะ มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยในการทำงาน					
50. การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Pibulsongkram Rajabhat University

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
ของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหา และ
 วัตถุประสงค์ของการนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์
 ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- คะแนน +1 เมื่อข้อความมีความเหมาะสมและตรงกับจุดประสงค์หรือ
ประเด็นที่ต้องการถามในแต่ละด้าน
- คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความเหมาะสม และตรงกับจุดประสงค์หรือ
ประเด็นที่ต้องการถามในแต่ละด้าน
- คะแนน -1 เมื่อข้อความไม่เหมาะสม และไม่ตรงกับจุดประสงค์ หรือ
ประเด็นที่ต้องการถามในแต่ละด้าน

บันทึกการพิจารณา และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านในแต่ละข้อ แล้วนำไป
 หาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์
 ของการนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการ
 ตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 แล้วคิดแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงตาม
 เนื้อหา ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป นำไปใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการหา
 ค่า IOC คือ นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาเฉลี่ย เรียกว่าค่าดัชนีความสอดคล้องกัน ระหว่าง
 ข้อแบบสอบถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

- เมื่อ $IOC =$ ดัชนีความสอดคล้อง
- $\sum R =$ ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
- $n =$ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าสอดคล้อง (IOC)

(IOC : Item – Objective Congruence)

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	สรุป
	1	2	3	4	5		
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน							
ความรู้ความสามารถในการทำงานเคเบิล							
1. การออกแบบขั้วสาย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. การสร้างขั้วสาย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. การนับโคตสีของสายเคเบิล	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. การจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ประกอบการติดตั้งขั้วสาย เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. การเลือกใช้ขนาดของสายเคเบิลให้ถูกต้องกับแบบขั้วสาย ที่ได้ออกแบบไว้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. การติดตั้งเคเบิลตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานของบริษัท เพื่อลดความชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ชุมสาย สื่อสัญญาณ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. การปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้งเคเบิล	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. การติดตั้งเคเบิลโดยไม่ให้เคเบิลซ้ำ เพื่อป้องกันเปลือกของ เคเบิลถลอก หรือชำรุด	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. การวิเคราะห์หาเหตุเสียหายของเคเบิล เช่น กรณีสายขาด สายช็อต สาย Low	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือวัด เหตุเสีย เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล ฯลฯ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ความรู้ความสามารถในการทำงานสายกระจาย							
11. การลงบันทึกข้อมูล หรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย และ ประวัติการซ่อมบำรุง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. ความรู้ความสามารถในการพาดสายกระจายบนเสาไฟฟ้า เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากรถ และไฟฟ้าแรงสูง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. ความสามารถในการตัดต่อสายกระจาย เพื่อให้ได้สัญญาณ โทรศัพท์ที่ดีที่สุด และเกิดค่าความสูญเสียในสัญญาณน้อยที่สุด (Loss)	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	สรุป
	1	2	3	4	5		
14. การตรวจสอบหาเหตุเสียที่ตู้สตั๊ป, เรตดี ท่านสามารถหาคู่สายที่เสียได้ในระยะเวลา 5 นาที	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. การติดตั้งโทรศัพท์ ท่านมีการตรวจสอบในเรื่องของการเดินสายภายใน การลงสายดิน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. ความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือวัดหาเหตุเสียแต่ละชนิด เช่น เครื่องมือวัดชนิดของเหตุเสีย	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17. ความรู้ในเรื่องการปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18. การใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ได้ตรงกับมาตรฐานของการติดตั้งและตรวจแก้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19. เมื่อมีการตรวจแก้เหตุเสียเรียบร้อยแล้ว ท่านได้มีการโทรกลับหาลูกค้าเพื่อยืนยันการใช้งานได้ของโทรศัพท์กับลูกค้าโดยตรง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20. ความรู้ในเรื่องการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง และตรวจแก้ให้ตรงกับมาตรฐานของแต่ละงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า							
สวัสดิการและความก้าวหน้า							
21. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร	+1	0	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
22. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24. ความก้าวหน้าในเรื่อง การประเมินผล การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
25. ความก้าวหน้า ในเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
26. ความก้าวหน้า ในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
27. ความก้าวหน้า ในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
28. สวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว	+1	0	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
29. ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
30. ความก้าวหน้าที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถของท่าน	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	สรุป
	1	2	3	4	5		
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์							
การมีมนุษยสัมพันธ์							
31. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
32. ความสามารถในการพึ่งพาอาศัยเพื่อนร่วมงาน กรณีเมื่อเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
33. ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
34. การให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
35. การให้ความสนใจช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนของท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
36. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
37. การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
38. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1	0	0.8	ใช้ได้
ด้านระบบการทำงาน							
ระบบการทำงาน							
39. ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน	+1	+1	+1	+1	0	0.8	ใช้ได้
40. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	+1	0	+1	+1	0	0.6	ใช้ได้
41. ระดับของการบังคับบัญชามีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	0	0.8	ใช้ได้
42. การมีส่วนร่วมในการทำงาน และแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา	+1	0	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
43. ระบบการทำงานที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	+1	-1	+1	+1	+1	0.6	ใช้ได้
ด้านการส่งเสริมสนับสนุน							
การส่งเสริมสนับสนุน							
44. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องแต่งกายที่รัดกุม เรียบร้อย ถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
45. การสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เช่น แฝงกันวงจร บ้ายสัญญาณ ไฟหมุน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

รายการ	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	สรุป
	1	2	3	4	5		
46. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคุมหัวเสา เครื่องมือตรวจวัดแก๊สพิษ	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
47. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ กับ ความต้องการใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
48. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
49. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดรถยนต์ช่าง ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีสมรรถนะ มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย.....	+1	+1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
50. การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	+1	-1	+1	+1	+1	0.6	ใช้ได้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

คนที่ 1 ดร.วิระพงษ์ อินทร์ทอง

คนที่ 2 ดร.ชุมพล เสมอจันทร์

คนที่ 3 นายกานต์ ชิตเกษรพงศ์

คนที่ 4 นายปัญญา ดัณฑโสภาส

คนที่ 5 จ.ส.อ.สถาพร ปาลวัฒน์

ภาคผนวก ค

หนังสือแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา

ที่ สบจ.วษคจ/๒๕๔๕

วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๔๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ดร.วีระพงษ์ อินทร์ทอง

ด้วย นางดวงพร สุขุประการ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ ๓.๒ โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ดร.ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
ที่ สบท.วศศจ/๒๕๔๘ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๔๘
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ดร.ชุมพล เสมอพันธ์

ด้วย นางดวงพร สุขุประการ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ ๓.๒ โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ดร.ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ว ๑๖๙๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๙ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกसानดี ชิตเกษรพงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย นางดวงพร สุขุประการ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการต่อนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ ๓.๒ โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุมพต จำวีระ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา

โทร//โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ว ๑๖๕๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นายปัญญา ตันทโอกาส

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย นางดวงพร สุขุประการ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการต่อนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ ๓.๒ โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณรัตน์ จีวรวิเศษ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา

โทร//โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ว ๑๖๘๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๙ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน จ.ศ.อ.สถาพร ปาลวัฒน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย นางดวงพร สุขุประการ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์มหาบัณฑิต รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ ๓.๒ โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุมพต จำวิระ)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดการจัดบัณฑิตศึกษา

โทร//โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑

ภาคผนวก ง

เอกสารข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University

จาก ดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

การกำหนดแนวทางที่ประสิทธิภาพโดยผู้วิจัย แนวทางเป็นข้อเสนอแนะที่ดี แต่ยังมี
ขาดโอกาส
การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม การวัดผลขาดความชัดเจน

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ศูนย์บริการตอนนอก

นำข้อมูลควรนำระบบ IT มาเสริม เช่น จัดทำระบบทะเบียนคู่สาย อาจทำแบบฟอร์มมาตรฐานให้
สำหรับงานลูกค้า
กรอกราย-ข้อมูลครบถ้วน เพื่กรอกเข้าระบบ IT หลังปฏิบัติงานเสร็จในแต่ละวัน โดย

อาชีพพนักงานกรอกเข้าระบบ IT ด้วยตนเองหรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง และนำระบบแผนที่ GPS

รวมตัว
ด้วยพิกัดดาวเทียม) มาใช้งาน เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมบำรุง

ปัญหาปริมาณงานมากเกินไปเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน แก้ปัญหาด้วยการกำหนดเนื้องาน
และรวมประเมินผลที่ชัดเจน (KPI) มีการประเมินผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานขนานไปด้วยกัน
ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ ผลงานก็จะไม่ผ่านด้วยกัน งานบางอย่างเปลี่ยน
บทบาทจากผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ควบคุมงาน (Inspector) โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายนอกทดแทน

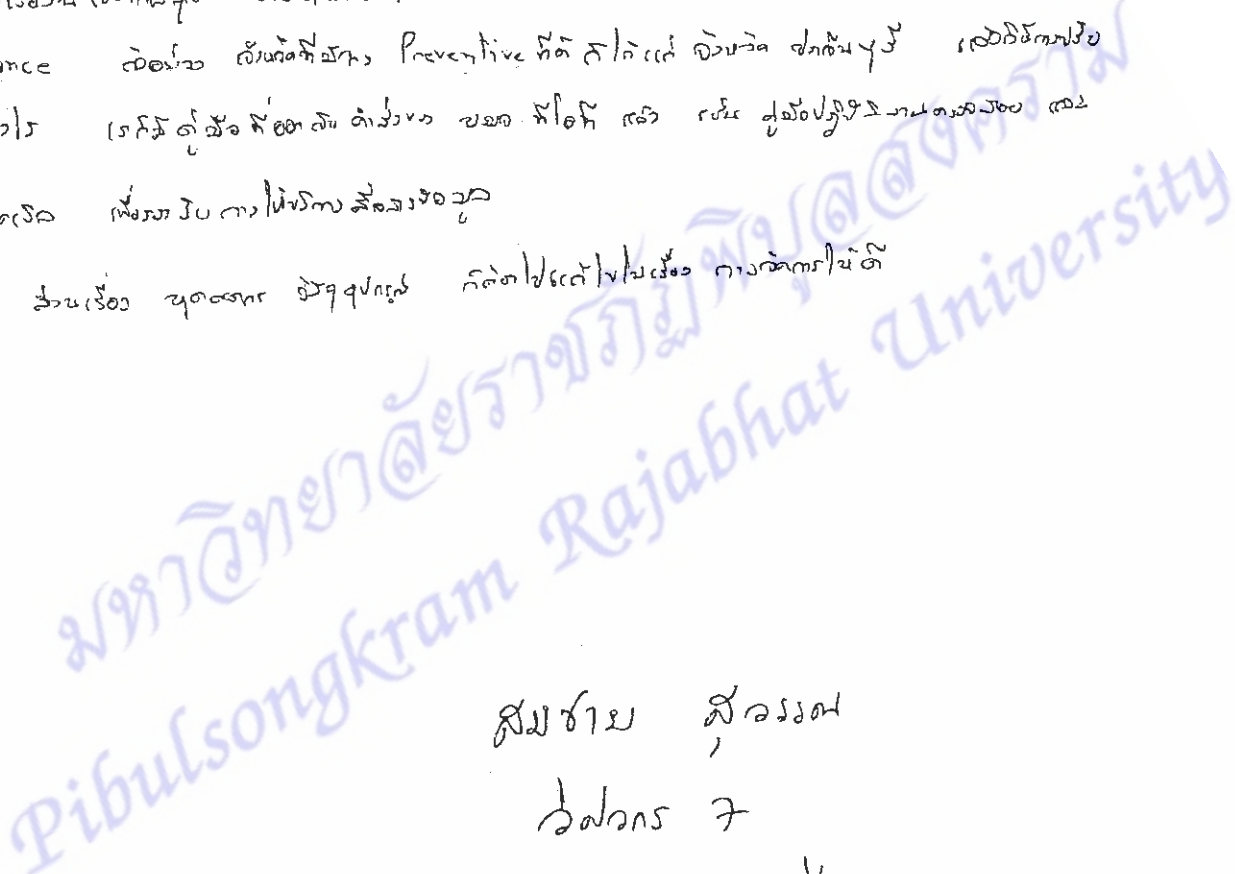
ความซับซ้อนในการทำงาน ควรแนะนำให้ศึกษาระบบงานที่มีความเป็นราชการว่ามี
ข้อบกพร่องไหนที่มาเสริมกับระบบการทำงาน เพราะที่ผ่านมามีมากที่ไม่อยากทำงานโดยอ้างความ
ไม่สะดวกของระบบราชการ (ทำให้งดุดเป็นโอกาส)

ผู้: ส. นฤทธิ์สมเจริญ สำนัภาพ

29/11 2008 15:13 FAX

ภารกิจ QOS เพื่อสนับสนุนระดับของการบริการ ขาดความสมบูรณ์ อาจไม่ตรงไปตามที่ลูกค้าต้องการ
 การบริการ การที่งานล่าช้ากว่า บริการที่ดีกว่า บางทีต้องปรับโปรแกรมที่ถูกต้อง " การติดต่อรับแจ้งปัญหาที่แจ้ง
 ภาย / ส่วนของ แอสเซตที่ดูแลงานของ ฝ่ายสนับสนุนงาน อาจมีได้มากที่สุดและ ที่ไม่อาจไม่ติดต่อได้แต่
 มุ่งมั่นที่จะ เสร็จสิ้นก่อนกำหนดเวลา และให้บริการปรับโปรแกรมที่งานของฝ่ายสนับสนุนงานได้เป็นอย่างดี
 ฐาน สิ่งเหล่านี้ สิ่งที่เป็นจุดมุ่งหมายของเราคือว่า งานบริการที่ทำได้ ที่เห็นเป็นการ Preventive maintenance
 Maintenance คือการ สังเกตการณ์งาน Preventive ที่ได้ดำเนินการไว้ก่อนแล้ว เพื่อป้องกัน
 ปัญหาที่อาจเกิด (กรณีที่มีข้อผิดพลาดต่าง ๆ) ของเครื่อง และ การดูแลป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
 ปรับปรุงโปรแกรม เพื่อรองรับการให้บริการที่ดีของระบบ

ส่วนเรื่อง ขาดความ ขาดความ การติดต่อรับแจ้ง ปัญหาที่แจ้ง



สมชาย สีธรรม
 6/11/08 7
 ตุลาคม 18 ๒๕

4. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร ควรมีการสนับสนุนในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ในเวลาอันรวดเร็ว เพราะจะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ และสามารถแข่งขันหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิ

งานทางด้านนี้ มีหลายส่วนที่ต้องดำเนินการควบคู่กัน คือ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนากระบวนการทำงาน การพัฒนาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็น และ การสนับสนุนด้านอื่นๆ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

1. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

2. จัดซื้อจัดหา เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็น และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น

3. กระตุ้น และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบ

4. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถ

5. สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบ

พิมพ์ สรรค์

วันที่ 7

อายุ 18 ปี

4. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร ควรมีการสนับสนุนในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ในเวลาอันรวดเร็ว เพราะจะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ และสามารถแข่งขันหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทบทวนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวกับงานโครงการและงานสนับสนุนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการ

9. ส่งเสริมการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการ TOT วิทยาลัย (บพข) ผู้เรียน

1. ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน
2. ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน
3. ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการได้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน

นอกจากนี้ ผู้เรียนควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการ

ผู้เรียนควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการ

ผู้เรียนควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการ

นาย วิชาญ ยี่หว่อ

ผู้ให้หมายตบ ๑

อายุ ๓๒ ปี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางดวงพร สุขุประการ
วันเดือนปีเกิด	6 เมษายน 2513
สถานที่เกิด	พิษณุโลก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	47/2 ถนนตำริพัฒนา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขานครไทย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528	ม.3 โรงเรียนเซนต์นิโกลาส พิษณุโลก
พ.ศ. 2531	ปวช. วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
พ.ศ. 2533	ปวส. วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
พ.ศ. 2535	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก
พ.ศ. 2550	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก