

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก ก
หนังสือราชการ

- ลำเนา -

ที่ ศธ 0548.02/158

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา 24000

23 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำขอวิจัยวิทยานิพนธ์ และแบบสอบถามที่ในการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยว่านายจำรุณ บริสุทธิ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การสร้างตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อการวิจัย

สำนักงานประสานงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สำนักงานประสานงานบัณฑิตศึกษาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ชัชชาติ รัศมีตานนท์ชัย

(ดร.ชัชชาติ รัศมีตานนท์ชัย)

ประธานกรรมการประสานงานบัณฑิตศึกษา

สำนักงานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-3853-5430

โทรสาร 0-3853-5430

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒินคร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า
เรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานศูนย์ปฏิบัติการระบบชุมสายที่ 2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1) แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้จะเก็บไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาเท่านั้น

2) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด

ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามนี้

นายจำรูญ บริสุทธิ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวชี้วัดในด้านต่างๆ ดังนี้

1. มุมมองทางการเงิน

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เหมาะสม
ด้านการลดต้นทุน					
1. การลดค่าทำงานล่วงเวลา					
2. การประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง					
3. การประหยัดค่ากระแสไฟฟ้า					
4. การประหยัดค่าน้ำประปา					
5. การลดค่าวัสดุสิ้นเปลือง					
6. การลดค่าจ้างยามรักษาการ					
7. การลดค่าจ้างแม่บ้านทำความสะอาด					
8. การลดค่าเสื่อมราคาของเครื่องมือ					
9. การลดค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ผสมสาย					
10. การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างประเทศ					
11. การลดค่าใช้จ่ายในการสัมมนาและฝึกอบรม					
ด้านการเพิ่มรายได้					
12. รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้โทรศัพท์พื้นฐานฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 2					
13. รายได้ที่เพิ่มขึ้นของโทรศัพท์พื้นฐานฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 2 ค่าติดตั้ง, ค่าบริการพิเศษ					
14. รายได้จากลูกค้าใหม่ของโทรศัพท์พื้นฐานฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 2					
15. ต้นทุนต่อรายได้ของโทรศัพท์พื้นฐานฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 2					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒินครินทร์

2. มุมมองทางลูกค้า

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เหมาะสม
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า					
1. การขอเปิดและขอระงับการใช้ทางไกล ทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
2. การขอเปิดใช้และขอระงับการใช้โทรศัพท์ ชั่วคราว					
3. การขอเปิดและขอระงับการใช้บริการพิเศษ (SPC)					
4. การขอเปิดและขอระงับใช้บริการพิเศษ พีซีที (PCT)					
5. การเปิดใช้เลขหมายติดตั้งใหม่และการขอ ยกเลิกการใช้เลขหมายพื้นฐาน					
6. การเปิดเลขหมายติดตั้งใหม่ไอเอสดีเอ็น (ISDN)					
7. การตัดเลขหมายค้างชำระ					
8. การเปิดใช้เลขหมายต่อสายคืน					
9. การตรวจสอบ แก้เลขหมายที่เสียอุปกรณ์ ชุมสาย การ์ดเลขหมาย					
10. การรายงานผลการตรวจค่าใช้บริการ สูงผิดปกติ					
11. การขอบริการเปิดและปิดบริการการใช้จัด กรุปเรียงหมู่					
12. การขอเปลี่ยนอัตราค่าบริการ					
13. การทดลองเลขหมายให้ 1177 กรณี 1177 ทดลองไม่ได้					
14. การปลดเลขหมายล๊อค (LOK)					
15. การเปิดและปิดเลขหมายติดตามหนี้					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒินครินทร์

3. มุมมองทางกระบวนการภายใน

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เหมาะสม
ด้านการปฏิบัติงานของแผนบำรุงรักษา					
1. การตรวจสอบอุปกรณ์ของชุมสาย (HARDWARE) ภายในเวลาที่กำหนด					
2. การตรวจสอบหาเหตุเสีย และข้อมูลที่ผิดพลาด (ALARM FAULT MESSAGE ERROR OUTPUT) ภายในเวลาที่กำหนด					
3. การตรวจสอบแก้ไขเหตุเสีย (FAULT) ภายในเวลาที่กำหนด					
4. การตรวจสอบสัญญาณเชื่อมต่อต่างๆ (LINK) ของ (RSU DID RLU ELU DLC. V5.2) ภายในเวลาที่กำหนด					
5. ตรวจสอบวงจรเชื่อมโยงโครงข่ายภายในเวลาที่กำหนด					
6. ตรวจสอบการเรียกเข้าและเรียกออกภายในเวลาที่กำหนด					
7. การตรวจสอบเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในเวลาที่กำหนด					
8. การตรวจสอบสัญญาณเชื่อมต่อของ PRI ภายในเวลาที่กำหนด					
9. เก็บข้อมูลมิเตอร์สาธารณะและส่งข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด					
10. เปลี่ยนเทปข้อมูลประจำวันภายในเวลาที่กำหนด					
11. เก็บข้อมูลชุมสาย (DMT) ประจำรอบบิลที่กำหนดภายในเวลาที่กำหนด					
12. เก็บข้อมูลมิเตอร์ (CMD) ประจำรอบบิลที่กำหนดภายในเวลาที่กำหนด					

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เหมาะสม
13. เปลี่ยนเทปเก็บข้อมูลชุมชนสาย (RSU) ภายในเวลาที่กำหนด					
14. ตรวจสอบเครื่องปรับอากาศห้องชุมชนสาย และห้องสื่อสัญญาณ ภายในเวลาที่กำหนด					
15. ตรวจสอบห้องจ่ายไฟฟ้าและแบตเตอรี่ ภายในเวลาที่กำหนด					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4. มุมมองทางการเรียนรู้และพัฒนา

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เหมาะสม
ด้านการอบรมสัมมนาของพนักงาน					
1. จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยในการฝึกอบรม					
2. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม					
3. จำนวนวันในการอบรม					
4. การฝึกอบรมข้ามสายงานสำหรับงานอื่นๆ					
5. จำนวนหัวข้อฝึกอบรม					
6. คะแนนก่อนและหลังการทดสอบจากโครงการฝึกอบรม					
7. จำนวนบุคลากรที่ผ่านการทดสอบภายหลังการอบรม					
ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร					
8. อัตราการขาดงาน					
9. จำนวนข้อเสนอแนะของบุคลากรในการปรับปรุงการทำงาน					
10. ร้อยละของข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
11. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และจรรยาบรรณ					
12. อัตราส่วนของพนักงานที่พอใจหน้าที่ทำงาน					
ด้านระบบสารสนเทศ					
13. อัตราความเร็วของระบบสารสนเทศ					
14. ร้อยละของเวลาที่ระบบไม่ทำงาน					
15. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลเทคโนโลยี					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นายจำรูญ บริสุทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	10 กรกฎาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
ที่อยู่	49 หมู่ 6 ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 71000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักปฏิบัติการช่าง 5
สถานที่ทำงาน	ชมสายโทรศัพท์ชัยพฤกษ์ 1 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วท.บ. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม (เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์) สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา พ.ศ. 2541