

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาปัญหาในการทำงาน

ตอนที่ 1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
งานเคเบิ้ล	61	48.8
งานสายกระจาย	64	51.2
รวม	125	100

จากตาราง 2 พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานสายกระจายจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และ พนักงานเคเบิ้ล จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ตอนที่ 2 ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการ ลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2

2.1 ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการ ลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 ในภาพรวมและรายด้าน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 ในภาพรวม และรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	2.77	0.85	ปานกลาง
2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า	2.92	0.63	ปานกลาง
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	2.77	0.96	ปานกลาง
4. ด้านระบบการทำงาน	3.55	0.53	มาก
5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน	3.21	0.72	ปานกลาง
รวม	3.04	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านระบบการทำงาน มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานเคเบิล

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การออกแบบข่ายสาย	2.70	1.07	ปานกลาง
2. การสร้างข่ายสาย	2.66	1.17	ปานกลาง
3. การนับโค้ดสีของสายเคเบิล	2.45	1.25	น้อย
4. การจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ประกอบการติดตั้งข่ายสายเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด	2.63	1.04	ปานกลาง
5. การเลือกใช้ขนาดของสายเคเบิลให้ถูกต้องกับแบบข่ายสายที่ได้ออกแบบไว้	2.62	1.01	ปานกลาง
6. การติดตั้งเคเบิลตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานของบริษัท เพื่อลดความชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ชุมสาย สื่อสัญญาณ	2.82	1.12	ปานกลาง
7. การปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้งเคเบิล	2.91	1.34	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
8. การติดตั้งเคเบิลโดยไม่ให้เคเบิลซ้ำ เพื่อป้องกันเปลือกของเคเบิลถลอกหรือชำรุด	2.70	1.19	ปานกลาง
9. การวิเคราะห์หาเหตุเสียของเคเบิล เช่นกรณีสายขาด สายช็อต สาย LOW ท่านสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลา 10 นาที	2.59	1.11	ปานกลาง
10. การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือวัดเหตุเสีย,เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล	2.85	1.16	ปานกลาง
รวม	2.69	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการ โทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานเคเบิล ในภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้งเคเบิล เมื่องานแล้วเสร็จ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือวัดเหตุเสีย เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 และการติดตั้งเคเบิลตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานของบริษัท เพื่อลดความชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ชุมสาย สื่อสัญญาณ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานสายกระจาย

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การบันทึกข้อมูลหรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย และประวัติการซ่อมบำรุง	3.01	1.12	ปานกลาง
2. ความรู้ความสามารถในการพาดสายกระจายบนเสาไฟฟ้า เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากรถ และไฟฟ้าแรงสูง	2.80	1.24	ปานกลาง
3. การตัดต่อสายกระจาย เพื่อให้ได้สัญญาณโทรศัพท์ที่ดีที่สุด และเกิดค่าความสูญเสีย ในสัญญาณน้อยที่สุด (LOSS)	2.68	1.29	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
4. การตรวจสอบหาเหตุเสียที่ตู้สตัด , เรดดี ท่านสามารถหาคู่สายที่เสียได้ในระยะเวลา 5 นาที	2.54	1.34	ปานกลาง
5. การติดตั้งโทรศัพท์ ท่านมีการตรวจสอบในเรื่องของการเดินสายภายใน การลงสายดินการติดตั้งกันฟ้าให้กับผู้เช่า โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานของการติดตั้ง ทุกครั้ง เพื่อป้องกันเหตุเสียเบื้องต้น	2.76	1.21	ปานกลาง
6. การใช้เครื่องมือวัดหาเหตุเสียแต่ละชนิด เช่น เครื่องมือวัดชนิดของเหตุเสีย เครื่องมืออ่านค่าระยะทางของเหตุเสีย ฯลฯ	2.79	1.25	ปานกลาง
7. การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกัน การเกิดอุบัติเหตุ	2.99	1.31	ปานกลาง
8. การใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ได้ตรงกับ มาตรฐานของการติดตั้ง และตรวจแก้	2.70	1.12	ปานกลาง
9. เมื่อมีการตรวจแก้เหตุเสียเรียบร้อยแล้ว ท่านได้มีการโทรกลับลูกค้า เพื่อยืนยันการใช้งานได้ของโทรศัพท์ กับลูกค้าโดยตรง (การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังการให้บริการ)	2.76	1.37	ปานกลาง
10. การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง และตรวจแก้ให้ตรงกับมาตรฐานของแต่ละงาน เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายของสายกระจาย ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหา	2.62	1.30	ปานกลาง
รวม	2.76	1.03	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานสายกระจาย ในภาพรวมมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การบันทึกข้อมูลหรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสียและประวัติการซ่อมบำรุง มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 และการปรับปรุงฐานข้อมูล การแก้ไขติดตั้งเคเบิล มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า

รายการ	X	S.D.	ระดับปัญหา
1. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร	2.75	1.13	ปานกลาง
2. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก	2.73	1.22	ปานกลาง
3. สวัสดิการของบริษัทใน เรื่อง ค่าวิชาชีพ เฉพาะตำแหน่ง	2.77	1.12	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในเรื่อง การประเมินผล การ เลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง	2.78	1.13	ปานกลาง
5. ความก้าวหน้าในเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าใน อาชีพการงาน	2.82	1.14	ปานกลาง
6. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อ เปรียบเทียบกับความรู้	3.26	0.92	ปานกลาง
7. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อ เปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ	3.50	0.90	ปานกลาง
8. สวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึงบุคคลใน ครอบครัว	2.82	0.99	ปานกลาง
9. ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุก เดือน	2.58	0.96	ปานกลาง
10. ความก้าวหน้าที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ ให้ดีขึ้นตามความสามารถของท่าน	3.30	0.91	ปานกลาง
รวม	2.92	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการ
โทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ในภาพรวมระดับปัญหาอยู่
ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความก้าวหน้าในเรื่องเงินเดือนที่
ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 ความก้าวหน้า
ที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 และ
ความก้าวหน้าในเรื่องเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับ
ที่ 3

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในด้านมนุษยสัมพันธ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.02	1.15	ปานกลาง
2. ความสามารถในการพึ่งพาอาศัยเพื่อนร่วมงาน กรณีเมื่อเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน	2.62	1.22	ปานกลาง
3. ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.69	1.13	ปานกลาง
4. การให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน	2.73	1.15	ปานกลาง
5. การให้ความสนใจช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนของท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.66	1.17	ปานกลาง
6. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.89	0.96	ปานกลาง
7. การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	2.73	1.11	ปานกลาง
8. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.86	1.16	ปานกลาง
รวม	2.77	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การทำงานร่วมกับผู้อื่น มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในด้านระบบการทำงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน	3.89	0.78	มาก
2. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	3.99	0.83	มาก
3. ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	3.92	0.86	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็น ในการแก้ไขปัญหา	2.90	1.07	ปานกลาง
5. ระบบการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.04	0.95	ปานกลาง
รวม	3.56	0.53	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ด้านระบบการทำงาน ในภาพรวมระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงาน มีระดับปัญหา มากเป็นลำดับที่ 1 ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีระดับปัญหา มากเป็นลำดับที่ 2 และระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน มีระดับปัญหา มากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องแต่งกายที่รัดกุม เรียบร้อย ถูกต้องตามแบบเครื่องแต่งกาย สำหรับงานช่าง	2.88	1.19	ปานกลาง
2. การสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เช่น แฝงกันวงจร ป้ายสัญญาณ ไฟหมุน รองเท้านิรภัย หมวก			

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
นิรภัย ถูกรบกวนกันไฟฟ้า เข็มขัดนิรภัย หน้ากากกรองอากาศ เสื่อกี๊สะท้อนแสง	3.22	1.10	ปานกลาง
3. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคลุมหัวเสา สายดิน ไขควงเช็คไฟ เครื่องมือตรวจวัดแก๊สพิษ เครื่องเป่าลม เครื่องปั่นไฟ	3.10	1.05	ปานกลาง
4. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดหาเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเพียงพอกับ ความต้องการใช้งาน	3.59	0.93	มาก
5. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรอุปกรณ์ของ ใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว	3.53	1.08	มาก
6. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรรถยนต์ช่างที่ ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีสมรรถนะ มีประสิทธิ ภาพ และมีความปลอดภัยในการทำงาน	2.82	1.09	ปานกลาง
7. การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้มี ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	3.34	1.23	ปานกลาง
รวม	3.21	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการ
โทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหารในภาพรวมระดับปัญหา
อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การสนับสนุนในเรื่อง การจัดหา
เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีระดับปัญหามาก
เป็นลำดับที่ 1 การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว มีระดับปัญหา
มากเป็นลำดับที่ 2 และการอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับปัญหามาก
เป็นลำดับที่ 3

2.2 ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการ ลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 ที่ปฏิบัติงานเคเบิล

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านความรู้ความสามารถในการ ทำงานเคเบิล ของพนักงานปฏิบัติงานเคเบิล ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การออกแบบข่ายสาย	2.48	1.16	น้อย
2. การสร้างข่ายสาย	2.66	1.18	ปานกลาง
3. การนับโค้ดสีของสายเคเบิล	2.44	1.32	น้อย
4. การจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ประกอบการ ติดตั้งข่ายสายเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด	2.57	1.04	ปานกลาง
5. การเลือกใช้ขนาดของสายเคเบิลให้ถูกต้อง กับแบบข่ายสายที่ได้ออกแบบไว้	2.64	1.03	ปานกลาง
6. การติดตั้งเคเบิลตามข้อกำหนดที่เป็น มาตรฐานของบริษัท เพื่อลดความชำรุด เสียหายของอุปกรณ์ชุมสาย สื่อสัญญาณ	2.90	1.09	ปานกลาง
7. การปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้งเคเบิล	3.03	1.32	ปานกลาง
8. การติดตั้งเคเบิลโดยไม่ให้เคเบิลซ้ำ เพื่อ ป้องกันเปลือยของเคเบิลถลอกหรือชำรุด	2.77	1.22	ปานกลาง
9. การวิเคราะห์หาเหตุเสียของเคเบิล เช่นกรณี สายขาด สายช็อต สาย LOW ท่านสามารถ ดำเนินการได้ภายในระยะเวลา 10 นาที	2.64	0.93	ปานกลาง
10. การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือวัดเหตุเสีย, เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล	2.87	0.92	ปานกลาง
รวม	2.70	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงาน ด้านเคเบิล มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเคเบิล ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหา อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านการปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้งเคเบิลเมื่องานแล้วเสร็จ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การติดตั้งเคเบิลตามข้อกำหนด ที่เป็นมาตรฐานของบริษัท เพื่อลดความชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ชุมสาย สื่อสัญญาณ มีระดับ

ปัญหา มากเป็นลำดับที่ 2 การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือวัดเหตุเสีย เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล มีระดับปัญหา มากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานสายกระจาย ของพนักงานที่ปฏิบัติงานเคเบิล ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การบันทึกข้อมูลหรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย และประวัติการซ่อมบำรุง	3.23	1.12	ปานกลาง
2. ความรู้ความสามารถในการพาดสายกระจายบนเสาไฟฟ้า เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากรถ	3.00	1.15	ปานกลาง
3. การตัดต่อสายกระจาย เพื่อให้ได้สัญญาณโทรศัพท์ที่ดีที่สุด และเกิดค่าความสูญเสียในสัญญาณน้อยที่สุด (LOSS)	2.77	1.26	ปานกลาง
4. การตรวจสอบหาเหตุเสียที่ตู้สลับ , เรตตี ท่านสามารถหาคู่สายที่เสียได้ในระยะเวลา 5 นาที	2.62	1.27	ปานกลาง
5. การติดตั้งโทรศัพท์ ท่านมีการตรวจสอบในเรื่องของการเดินสายภายใน การลงสายดินการติดตั้งกันฟ้าให้กับผู้เช่า โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานของการติดตั้ง ทุกครั้ง เพื่อป้องกันเหตุเสียเบื้องต้น	2.90	1.16	ปานกลาง
6. การใช้เครื่องมือวัดหาเหตุเสียแต่ละชนิด เช่น เครื่องมือวัดชนิดของเหตุเสีย เครื่องมืออ่านค่าระยะทางของเหตุเสีย ฯลฯ	2.95	1.15	ปานกลาง
7. การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ	3.10	1.22	ปานกลาง
8. การใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ได้ตรงกับ มาตรฐานของการติดตั้ง และตรวจแก้	2.77	.97	ปานกลาง
9. เมื่อมีการตรวจแก้เหตุเสียเรียบร้อยแล้ว ท่านได้มีการโทรกลับหาลูกค้า เพื่อยืนยันการใช้งานได้ของโทรศัพท์ กับลูกค้าโดยตรง (การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังการให้บริการ)	2.82	1.32	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
10. การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง และตรวจแก้ไข ตรงกับมาตรฐานของแต่ละงาน เพื่อป้องกันการ ชำรุดเสียหายของสายกระจาย ซึ่งเป็นสาเหตุของ การเกิดปัญหา	2.67	1.22	ปานกลาง
รวม	2.88	0.95	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านสายกระจาย ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ในเรื่องการบันทึกข้อมูล หรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย และประวัติการซ่อมบำรุง มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การปฏิบัติงานให้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 ความรู้ความสามารถในการพาดสายกระจายบนเสาไฟฟ้า เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากรถและไฟฟ้าแรงสูง มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าของพนักงานที่ปฏิบัติงานเคเบิล ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร	2.74	1.12	ปานกลาง
2. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก	2.80	1.28	ปานกลาง
3. สวัสดิการของบริษัทใน เรื่อง ค่าวิชาชีพ เฉพาะตำแหน่ง	2.62	1.05	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในเรื่อง การประเมินผล การ เลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง	2.87	1.12	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
5. ความก้าวหน้าในเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.11	1.11	ปานกลาง
6. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับความรู้	3.13	0.96	ปานกลาง
7. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ	3.33	0.87	ปานกลาง
8. สวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว	2.93	0.95	ปานกลาง
9. ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน	2.70	0.84	ปานกลาง
10. ความก้าวหน้าที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถของท่าน	3.38	0.93	ปานกลาง
รวม	2.95	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล มีปัญหาด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความก้าวหน้าที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 ความก้าวหน้าในเรื่องเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 ความก้าวหน้าในเรื่องเงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงาน
ที่ปฏิบัติงานเคเบิล ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	2.98	1.34	ปานกลาง
2. ความสามารถในการพึ่งพาอาศัยเพื่อน ร่วมงาน กรณีเมื่อเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน	2.64	1.29	ปานกลาง
3. ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อน ร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.74	1.18	ปานกลาง
4. การให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือมี เรื่องเดือดร้อน	2.67	1.21	ปานกลาง
5. การให้ความสนใจช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนของท่าน ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.69	1.26	ปานกลาง
6. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อน ร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.02	.94	ปานกลาง
7. การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของท่าน ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	2.82	1.06	ปานกลาง
8. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.05	1.18	ปานกลาง
รวม	2.83	1.03	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้าน
เคเบิล มีปัญหาด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมละเอียดรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา
และเพื่อนร่วมงาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือ
เพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 การทำงาน
ร่วมกับผู้อื่น มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านระบบการทำงาน ของพนักงาน
ที่ปฏิบัติงานเคเบิ้ล ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลาย ขั้นตอน	3.97	0.75	มาก
2. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	3.97	0.87	มาก
3. ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากใน การที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	3.98	0.87	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความ คิดเห็น ในการแก้ไขปัญหา	3.03	1.18	ปานกลาง
5. ระบบการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	3.03	0.93	ปานกลาง
รวม	3.60	0.55	มาก

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้าน
เคเบิ้ล มีปัญหาด้านระบบการทำงาน ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากในการที่จะ
ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วมีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนเกินจำนวน
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน มี
ระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านการส่งเสริมสนับสนุน ของ พนักงานที่ปฏิบัติงานเคเบิล ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องแต่งกายที่รัดกุม เรียบร้อย ถูกต้องตามแบบเครื่องแต่งกาย สำหรับงานช่าง	2.89	1.18	ปานกลาง
2. การสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เช่น แฉกกันวงจร ป้ายสัญญาณ ไฟหมุน รองเท้านิรภัย หมวกนิรภัย ถุงมือยางกันไฟฟ้า เข็มขัดนิรภัย หน้ากากกรองอากาศ เสื้อกั๊กสะท้อนแสง	3.25	1.14	ปานกลาง
3. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคลุมหัวเสา สายดินไขควงเช็คไฟ เครื่องมือตรวจวัดแก๊สพิษ เครื่องเป่าลม เครื่องปั่นไฟ	3.41	1.12	ปานกลาง
4. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเพียงพอกับความต้องการใช้งาน	3.72	0.93	มาก
5. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว	3.64	1.03	มาก
6. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรรถยนต์ช่างที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีสมรรถนะ มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยในการทำงาน	3.02	1.16	ปานกลาง
7. การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	3.51	1.37	มาก
รวม	3.35	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล มีปัญหาด้านการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การสนับสนุนในเรื่องการจัดให้มีเครื่องมือและ

อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การสนับสนุนในเรื่องการจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

2.3 ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการ ลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 ที่ปฏิบัติงานสายกระจาย

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานเคเบิล ของพนักงานที่ปฏิบัติงานสายกระจาย ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การออกแบบข่ายสาย	2.92	0.93	ปานกลาง
2. การสร้างข่ายสาย	2.66	1.17	ปานกลาง
3. การนับโค้ดสีของสายเคเบิล	2.45	1.18	น้อย
4. การจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ประกอบการติดตั้งข่ายสายเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด	2.69	1.04	ปานกลาง
5. การเลือกใช้ขนาดของสายเคเบิลให้ถูกต้องกับแบบข่ายสายที่ได้ออกแบบไว้	2.59	0.99	ปานกลาง
6. การติดตั้งเคเบิลตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานของบริษัท เพื่อลดความชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ชุมสาย สื่อสัญญาณ	2.75	1.15	ปานกลาง
7. การปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้งเคเบิล	2.80	1.37	ปานกลาง
8. การติดตั้งเคเบิลโดยไม่ให้เคเบิลซ้ำ เพื่อป้องกันเปลืองของเคเบิลถลอกหรือชำรุด	2.63	1.18	ปานกลาง
9. การวิเคราะห์หาเหตุเสียของเคเบิล เช่นกรณีสายขาด สายช้อด สาย LOW ท่านสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลา 10 นาที	2.55	1.26	ปานกลาง
10. การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือวัดเหตุเสีย, เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล	2.83	1.36	ปานกลาง
รวม	2.69	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเคเบิล ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การออกแบบข่ายสาย มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การใช้เครื่องมือแต่ละชนิดของงานเคเบิล เช่น เครื่องมือวัดเหตุเสีย เครื่องมือตรวจสอบเคเบิล มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไขติดตั้งเคเบิลเมื่องานแล้วเสร็จ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านความรู้ความสามารถในการทำงานสายกระจาย ของพนักงานที่ปฏิบัติงานสายกระจาย ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การบันทึกข้อมูลหรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย และประวัติการซ่อมบำรุง	2.80	1.09	ปานกลาง
2. ความรู้ความสามารถในการพาดสายกระจายบนเสาไฟฟ้า เพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากรถ และไฟฟ้าแรงสูง	2.61	1.30	ปานกลาง
3. การตัดต่อสายกระจาย เพื่อให้ได้สัญญาณโทรศัพท์ที่ดีที่สุด และเกิดค่าความสูญเสียในสัญญาณน้อยที่สุด (LOSS)	2.59	1.32	ปานกลาง
4. การตรวจสอบหาเหตุเสียที่ตู้สตั๊ป , เรตดี ท่านสามารถหาคู่สายที่เสียได้ในระยะเวลา 5 นาที	2.47	1.40	น้อย
5. การติดตั้งโทรศัพท์ ท่านมีการตรวจสอบในเรื่องของการเดินสายภายใน การลงสายดินการติดตั้งกันฟ้าให้กับผู้เช่า โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานของการติดตั้ง ทุกครั้ง เพื่อป้องกันเหตุเสียเบื้องต้น	2.63	1.25	ปานกลาง
6. การใช้เครื่องมือวัดหาเหตุเสียแต่ละชนิด เช่น เครื่องมือวัดชนิดของเหตุเสีย เครื่องมืออ่านค่าระยะทางของเหตุเสีย ฯลฯ	2.64	1.34	ปานกลาง
7. การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ	2.89	1.39	ปานกลาง
8. การใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ได้ตรงกับ มาตรฐานของการติดตั้ง และตรวจแก้	2.64	1.24	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
9. เมื่อมีการตรวจแก้เหตุเสียเรียบร้อยแล้ว ท่านได้มีการโทรกลับหาลูกค้า เพื่อยืนยันการใช้งานได้ของโทรศัพท์ กับลูกค้าโดยตรง (การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังการให้บริการ)	2.70	1.42	ปานกลาง
10. การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้ง และตรวจแก้ให้ตรงกับมาตรฐานของแต่ละงาน เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายของสายกระจาย ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหา	2.56	1.38	ปานกลาง
รวม	2.65	1.09	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสายกระจาย ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การบันทึกข้อมูลหรือจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย และประวัติการซ่อมบำรุง มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 เมื่อมีการตรวจแก้เหตุเสียเรียบร้อยแล้ว ท่านได้มีการโทรกลับหาลูกค้า เพื่อยืนยันการใช้งานได้ของโทรศัพท์กับลูกค้าโดยตรง มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าของพนักงานที่ปฏิบัติงานสายกระจาย ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร	2.77	1.15	ปานกลาง
2. สวัสดิการของบริษัท ในเรื่อง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก	2.66	1.17	น้อย
3. สวัสดิการของบริษัทใน เรื่อง ค่าวิชาชีพ เฉพาะตำแหน่ง	2.91	1.16	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในเรื่อง การประเมินผล การ เลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง	2.70	1.14	ปานกลาง
5. ความก้าวหน้าในเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าใน อาชีพการงาน	2.55	1.11	ปานกลาง
6. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อ เปรียบเทียบกับความรู้	3.38	0.86	ปานกลาง
7. ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อ เปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ	3.66	0.91	มาก
8. สวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึงบุคคลใน ครอบครัว	2.70	1.03	ปานกลาง
9. ความมั่นคงจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำทุก เดือน	2.45	1.05	น้อย
10. ความก้าวหน้าที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ ให้ดีขึ้นตามความสามารถของท่าน	3.22	0.88	ปานกลาง
รวม	2.88	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย มีปัญหาในด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความก้าวหน้าในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 ความก้าวหน้าในเรื่อง

เงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 ความก้าวหน้าที่ได้รับ การปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถของท่าน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานสายกระจาย ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.05	0.95	ปานกลาง
2. ความสามารถในการพึ่งพาอาศัยเพื่อนร่วมงาน กรณีเมื่อเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน	2.61	1.16	ปานกลาง
3. ความสามารถในการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.64	1.09	ปานกลาง
4. การให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน	2.78	1.09	ปานกลาง
5. การให้ความสนใจช่วยเหลือ เมื่อเพื่อนของท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.64	1.09	ปานกลาง
6. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	2.77	0.97	ปานกลาง
7. การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	2.64	1.16	ปานกลาง
8. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.67	1.11	ปานกลาง
รวม	2.72	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย มีปัญหาในด้านมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมและรายข้อ มีปัญหาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การทำงานร่วมกับผู้อื่น มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 การให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือมีเรื่องเดือดร้อน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีระดับปัญหา มากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านระบบการทำงาน ของพนักงาน
ที่ปฏิบัติงานสายกระจาย ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลาย ขั้นตอน	3.81	0.79	มาก
2. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนผู้ปฏิบัติงาน	4.02	0.79	มาก
3. ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากใน การที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	3.86	0.85	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิด เห็น ในการแก้ไขปัญหา	2.78	0.93	ปานกลาง
5. ระบบการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	3.05	0.97	ปานกลาง
รวม	3.50	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้าน
สายกระจาย มีปัญหาในด้านระบบการทำงาน ในภาพรวมและรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับ
ปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนผู้ปฏิบัติงาน มี
ระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 ระดับของการบังคับบัญชามีมาก ทำให้ยากในการที่จะ
ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 2 ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยาก
หลายขั้นตอน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหา ด้านการส่งเสริมสนับสนุนของ
ผู้บริหาร ของพนักงานที่ปฏิบัติงานสายกระจาย ศูนย์บริการตอนนอก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องแต่งกายที่รัดกุม เรียบร้อย ถูกต้องตามแบบเครื่องแต่งกาย สำหรับงานช่าง	2.88	1.20	ปานกลาง
2. การสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เช่น แฝงกันวงจร ป้ายสัญญาณ ไฟหมุน รองเท้านิรภัย หมวกนิรภัย ถุงมือยางกันไฟฟ้า เข็มขัดนิรภัย หน้ากากกรองอากาศ เสื้อกั๊กสะท้อนแสง	3.19	1.07	ปานกลาง
3. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องคลุมหัวเสา สายดินไขควงเช็คไฟ เครื่องมือตรวจวัดแก๊สพิษ เครื่องเป่าลม เครื่องปั่นไฟ	2.81	0.91	ปานกลาง
4. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเพียงพอกับความต้องการใช้งาน	3.47	0.91	ปานกลาง
5. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว	3.42	1.12	ปานกลาง
6. การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรรถยนต์ช่างที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีสมรรถนะ มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยในการทำงาน	2.64	1.00	ปานกลาง
7. การส่งเสริมสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	3.19	1.07	ปานกลาง
รวม	3.08	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย มีปัญหาในด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร ในภาพรวมและรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การสนับสนุนในเรื่อง การจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานเพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีระดับปัญหา

มากเป็นลำดับที่ 1 การสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว มีระดับปัญหาเป็นลำดับที่ 2 การสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เช่น แผลงกันวงจร ป้ายสัญญาณ ไฟหมุน รองเท้านิรภัย หมวกนิรภัย ถุงมือยางกันไฟฟ้า เข็มขัดนิรภัย หน้ากากกรองอากาศ เสื้อกั๊กสะท้อนแสง และการส่งเสริมสนับสนุนในเรื่อง การอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับปัญหาเป็นลำดับที่ 3

ตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการวิเคราะห์เชิงสรุปของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. ต้องการให้มีการสนับสนุนในเรื่องอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น บันไดอลูมิเนียม คีม มัลติมิเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการจัดประชุมให้กับพนักงานด้านช่างทุกเดือน เพื่อที่จะได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
3. ควรมีการอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีที่ทันสมัย รู้ถึงระบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

บทสรุป ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 พบว่าด้านระบบการทำงานมีปัญหาอยู่ในระดับความคิดเห็นในการเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการที่จะมุ่งไปที่ การสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร และการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ การทำงานที่มีความทันสมัยมากขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ตาราง 22 ยกร่างแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก

ปัญหาที่พบ	การดำเนินงานในปัจจุบัน	การดำเนินการแก้ไข	แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
<p>1. ระดับของการบังคับบัญชา มีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว</p> <p>2. ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน</p>			<p>1. ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน</p> <p>2. ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน</p> <p>3. ลดเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมการ เพื่อเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปอีกระบวนการหนึ่ง</p>

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	การดำเนินงานในปัจจุบัน	การดำเนินการแก้ไข	แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้ำและศูนย์บริการลูกค้า แจ้งเหตุเสียให้ งาน 1177 - งาน 1177 รวบรวมข้อมูลเลขหมายเสียในแต่ละวันเสนอผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอก - ผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอกรับทราบและส่งงานคืนให้งาน 1177 - งาน 1177 จ่ายงานให้กับหัวหน้างาน - หัวหน้างานรับงานและจ่ายงานให้กับหัวหน้ากองงานเคเบิ้ล และหัวหน้ากองงานสายกระจาย เพื่อนำไปจ่ายงานให้กับพนักงานของแต่ละกองงาน - สิ้นวัน หัวหน้ากองงานรวบรวมงานที่ตรวจแก้ไขได้และตรวจแก้ไขให้กับหัวหน้างาน - หัวหน้างานรวบรวมเลขหมายที่ตรวจแก้ไขได้คืนให้กับงาน 1177 ส่วนเลขหมายที่ตรวจแก้ไขไม่ได้ รอจ่ายงานให้กับกองงานใหม่ในวันรุ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้ำและศูนย์บริการลูกค้า แจ้งเหตุเสียให้ งาน 1177 - งาน 1177 รวบรวมข้อมูลเลขหมายเสียในแต่ละวันเสนอผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอก - ผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอกรับทราบและส่งงานคืนให้งาน 1177 - งาน 1177 จ่ายงานให้กับกองงานเคเบิ้ลและสายกระจายโดยตรง คือรวมช่างเคเบิ้ลและสายกระจายไปด้วยกันเป็น 1 กองงาน เพื่อที่จะสามารถตรวจแก้ไขพร้อมกัน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน - สิ้นวันให้แต่ละกองงานงานที่ได้รับไปส่งคืนให้กับงาน 1177 	

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	การดำเนินงานในปัจจุบัน	การดำเนินการแก้ไข	แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
<p>3. ปริมาณงานที่มีมากเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>- งาน 1177 ลงบันทึกการแก้ไข หรือการเปลี่ยนแปลงในทะเบียนคู่สาย</p> <p>- นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละวันให้ผู้จัดการศูนย์บริการต่อนอกรับทราบ</p> <p>- การรับแจ้งเหตุเสีย ปัจจุบันงาน 1177 ใช้การบันทึกข้อมูล หรือการปรับปรุงฐานข้อมูลของการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ด้วยระบบ Manual ไม่มีการจัดทำสถิติเหตุเสียรายละเอียดหมายและบริเวณที่เสีย จึงทำให้ไม่ทราบสาเหตุการเสียและสถิติของการเสียว่าเสียบ่อยขนาดไหน</p>	<p>- งาน 1177 ลงบันทึกการแก้ไขหรือการเปลี่ยนแปลงคู่สายในทะเบียนคู่สาย</p> <p>- นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละวันให้ผู้จัดการศูนย์บริการต่อนอกรับทราบ</p> <p>- กรณีพบเหตุเสียในบริเวณเดิมบ่อย ๆ ควรดำเนินการเปลี่ยนเคเบิลใหม่ เพื่อเป็นการลดเหตุเสียรายวัน เนื่องจากเคเบิลมีอายุการใช้งาน 10 ปี</p>	<p>4. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน</p>

ส่วนที่ 2 การยกร่างแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายชายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2

ในประเด็นนี้ เป็นการนำผลการตรวจสอบร่างจากผู้เชี่ยวชาญ โดยกระทำได้ 3 ขั้นตอน สรุปเป็นข้อมูลเบื้องต้น ได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล และสายกระจายมีปัญหาเหมือนกัน ในด้านระบบการทำงาน โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา ใน 3 ลำดับแรกดังนี้ ระดับของการบังคับบัญชาดีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 1 ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน มีระดับปัญหา มากเป็นลำดับที่ 2 และปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนผู้ปฏิบัติงาน มีระดับปัญหามากเป็นลำดับที่ 3 และนำมาสรุปเป็นประเด็นจากร่างที่ได้กำหนดไว้ในส่วนท้ายของส่วนที่ 1

1. ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล และสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง การบันทึกข้อมูลหรือการจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสียและประวัติการซ่อมบำรุง การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูงเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และการปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้ง เคเบิลเมื่องานแล้วเสร็จ ซึ่งพนักงานที่มีปัญหาในเรื่องการบันทึกข้อมูลหรือการจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย ประวัติการซ่อมบำรุงและการปรับปรุงฐานข้อมูลเมื่อมีการแก้ไข ติดตั้ง เคเบิลเมื่องานแล้วเสร็จ จะเป็นพนักงานใหม่และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี พนักงานใหม่จะไม่เห็นถึงความสำคัญ หรือประโยชน์ของการจัดทำฐานข้อมูล พนักงานที่มีอายุมากจะใช้ความจำ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าการเขียนบันทึกเหตุเสีย ส่วนพนักงานที่มีปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูงเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ จะเป็นพนักงานใหม่และเป็นพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท พนักงาน 2 กลุ่มนี้จะมีประสบการณ์ในการทำงานภาคสนามน้อย พนักงานที่มีการศึกษาสูงจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการเขียนแบบ ออกแบบข่ายสาย หรือไม่ได้รับการอบรมในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน จึงไม่กล้าที่จะปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูง ซึ่งถ้าเกิดอุบัติเหตุก็จะส่งผลกระทบต่อความเสียหายทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สิน จึงควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ทำความเข้าใจ เพื่อปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงคุณภาพสำหรับการให้บริการไว้ว่า ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ จะต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน ต้องมีความน่าเชื่อถือ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ต้องตอบสนองในการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ และพรรณวดี สุทธภักติ (2540 : 5-11) กล่าวว่า พนักงานควรมีการกำหนดขั้นตอนใน

การทำงาน ควรตัดสินใจโดยอาศัยข้อเท็จจริงมากกว่าอาศัยประสบการณ์และสัญชาตญาณ ควรมีการควบคุมวิธีการทำงานมากกว่าควบคุมที่ผลงาน พยายามค้นหาและระบุสาเหตุของปัญหา เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นมาอีก และการทำงานควรมีการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติ พร้อมกับนำมาตรฐานนั้นไปใช้ให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิลและสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ และเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถ พนักงานที่มีปัญหาในเรื่องนี้ ได้แก่ พนักงานใหม่ พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย อาจมีสาเหตุมาจาก พนักงานเรียนจบมาในระดับการศึกษาที่สูง ปริมาณงานมีมากเกินไปกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงาน แต่ผลตอบแทนที่ได้น้อย ประกอบกับลักษณะงานเคเบิลและงานสายกระจายเป็นงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน คืองานเคเบิลจะเป็นงานตรวจแก้และวางข่ายสายโทรศัพท์ เริ่มตั้งแต่ห้องเครื่องชุมสาย (MDF) จนถึงตู้พักปลายทาง จะดูแลเฉพาะเคเบิลและข่ายสายโทรศัพท์ การนับปริมาณงานจะนับเป็น 1 WORK ส่วนงานสายกระจาย จะเป็นงานติดตั้งตรวจแก้โทรศัพท์ เริ่มตั้งแต่ตู้พักปลายทางจนถึงบ้านลูกค้า จะนับจำนวนเลขหมายที่เสียเป็นปริมาณงาน ทำให้ดูว่า งานสายกระจายมีปริมาณงานที่มากกว่างานเคเบิล จึงทำให้พนักงานสายกระจายคิดว่า เมื่อปริมาณงานมาก ควรจะได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้นตามภาระหน้าที่ที่ได้รับ เป็นไปดังที่ สุพัตรา สุภาพ (2538) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ทำให้คนเกิดมีกำลังใจและใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพว่า ค่าจ้างที่น่าพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน และ กันตยา เพิ่มผล (2544) ได้กล่าวว่า ความหวังที่จะมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ก็เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ทำให้คนอยากทำงาน เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปได้ และเกณฑ์ในการพิจารณานั้นต้องมีความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของทุกคน

1.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล และสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการปฏิบัติงานของงานเคเบิลและสายกระจายจะปฏิบัติงานเป็นทีม อย่างน้อยทีมละ 2 คน ต่อรอยนตร์ 1 คัน จึงเป็นไปได้ว่าจะเกิดปัญหาในเรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกัน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ กันตยา เพิ่มผล (2544) ที่กล่าวว่า หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน เพื่อร่วมงานก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มี

ความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็อาจจะมีความพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้าม หากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้วยความสามารถ ฟึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้ หรือดังที่สิทธิโชค วรรณสติกุล (2535) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพว่า ถ้าคนเรามีอุดมการณ์ในการทำงานด้วยตนเองเพียงฝ่ายเดียว ผู้นั้นจะพบกับความล้มเหลวในชีวิตโดยสิ้นเชิง เนื่องจากคนเราไม่สามารถทำอะไรได้ดีด้วยลำพังตนเอง เพราะความรู้ความสามารถของคนแต่ละคนมีจำกัด ในขณะที่ปัญหาของงานซับซ้อนและลึกซึ้งมากขึ้นทุกวัน จนเกินกว่าสติปัญญาของคนเพียงคนเดียวจะทำได้

1.4 ด้านระบบการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิลและสายกระจายมีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนผู้ปฏิบัติงาน ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมากทำให้ยากที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน จากการนำมาตรฐานกองงานช่างตอนนอกมาเปรียบเทียบกับปริมาณงานและจำนวนพนักงาน พบว่า ปริมาณงานไม่ได้มากเกินไปจนผู้ปฏิบัติงานอย่างที่เป็นปัญหาเนื่องจากมาตรฐานกองงานช่างระบุว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย 1 กองงาน จะมีผู้ปฏิบัติงาน 2 คน รับผิดชอบ 2,500 เลขหมาย และสามารถตรวจแก้ไขได้โดยเฉลี่ย 8 เลขหมายต่อวัน ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล 1 กองงานจะมีผู้ร่วมปฏิบัติงานจำนวน 3 คน ดูแลรับผิดชอบ 9,000 เลขหมายต่อวัน แต่การที่พนักงานตอบว่า ปริมาณงานมากเกินไปจนผู้ปฏิบัติงาน อาจมีสาเหตุมาจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่เท่ากัน ส่วนในเรื่องของระดับของการบังคับบัญชามีมาก ทำให้ยากที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอนนั้น เนื่องจากว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเพียงในนาม แต่สถานะยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่โดยมีรัฐบาลถือหุ้น 100% ทำให้การบริหารงานรวมถึงระบบการทำงานต่าง ๆ ยังใช้รูปแบบของราชการ ยังคงต้องปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ คำสั่ง และมีวิธีการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ไม่เหมาะกับระบบการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วและความคล่องตัวในการให้บริการ เพื่อให้ทันกับความต้องการของลูกค้าที่มีความคาดหวังและมุ่งหวังเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา และบริการไว้สูงมาก

1.5 ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิลและสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง การสนับสนุนการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว และการอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารในด้านวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอและมีความรวดเร็ว ทันกับความต้องการใช้งาน มีความสำคัญและจำเป็นมากในการที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัย และอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริม และสนับสนุนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

งานเคเบิล เป็นงานที่ต้องการการสนับสนุนในการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานอย่างมาก เนื่องจากเป็นงานสร้างข่ายสายโทรศัพท์ วางระบบโทรศัพท์ เป็นงานที่มีการลงทุนสูงมาก โดยเฉพาะด้านสายเคเบิล จะใช้ค่าใช้จ่ายประมาณ 60% ของต้นทุนหรือสูงกว่านั้น เพื่อที่จะสามารถแข่งขันหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และในปัจจุบัน การสื่อสารด้วยระบบข่ายสายโทรศัพท์มิใช่แต่จะเป็นเพียงเฉพาะความถี่เสียง (voice frequency) เท่านั้น แต่มีการรวมเอาระบบอื่น ๆ เข้ามาด้วย จึงทำให้เป็นปัญหามากสำหรับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ในปัจจุบัน ดังนั้นจึงควรจัดการอบรม หรือ training ให้กับพนักงานได้รับรู้ถึงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ตรวจสอบ ติดตั้ง ตรวจสอบ เพื่อที่พนักงานจะสามารถทำงานได้ เพราะปัจจุบันพนักงานทุกคน ต้องสามารถตรวจแก้โทรศัพท์พื้นฐาน พร้อมกับการตรวจแก้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงควบคู่กัน เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนในการให้บริการลูกค้าและเป็นการเพิ่มผลงานต่อพนักงานแต่ละคน

2. แนวคิดในการนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2

2.1 เรื่อง “ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว” และ “ระบบการทำงานมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน” ผู้บริหารควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อลดระดับของการบังคับบัญชา และลดขั้นตอนของการทำงานให้มีความกระชับขึ้น โดยการลดความซับซ้อนของหน่วยงาน เช่น การปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เล็กลง และมีการมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารงานทั่วไป การกำกับดูแล อนุมัติสั่งการ ติดตาม ประสานงานให้งานสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และใช้วิธีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาผ่านตามสายงานการบังคับบัญชาของโครงสร้าง ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีรูปแบบที่เป็นธุรกิจมากกว่านี้ เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก บริษัทมีกฎระเบียบต่าง ๆ มาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในแต่ละกระบวนการทำงาน ลดเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมการ เพื่อเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปอีกกระบวนการหนึ่ง โดยทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องในการปฏิบัติงาน

2.2 เรื่อง “ ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ” ควรมีการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยการหากระบวนการทำงานที่ให้ได้ปริมาณงานมาก แต่ใช้ผู้ปฏิบัติงานน้อย ซึ่งจะสามารถแข่งขันได้ทันกับคู่แข่ง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันที การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน สามารถลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ เช่น การจัดทำทะเบียนคู่สายเพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล และ

การนำข้อมูลออกมาใช้งาน การรวบรวมสถิติเหตุเสีย บริเวณจุดที่เสีย การนำระบบแผนที่ GPS มาระบุตำแหน่ง เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมบำรุง

3. แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปเชิงวิเคราะห์ได้ว่า ในการทำงาน องค์กรจะต้องมีความคล่องตัว ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ยืดหยุ่น จะต้องมีความสามารถในการตอบสนองที่รวดเร็วตรงตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายได้เป็นอย่างดี องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ หรือการปรับปรุงให้ดีขึ้นจากเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็ว ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ผลอย่างจริงจังนั้น สามารถทำได้ด้วยการ

3.1 ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน เช่น การปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เล็กลง และมีการมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารงานทั่วไป การกำกับดูแล อนุมัติสั่งการ ติดตาม ประสานงาน ให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และใช้วิธีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาผ่านตามสายงานการบังคับบัญชาของโครงสร้าง

3.2 ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีรูปแบบที่เป็นธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก บริษัทมีกฎระเบียบต่าง ๆ มาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในแต่ละกระบวนการทำงาน

3.3 ลดเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมการ เพื่อเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปอีกกระบวนการหนึ่ง โดยทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องในการปฏิบัติงาน

3.4 การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน จะช่วยลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจัดทำทะเบียนคู่สายเพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล และการนำข้อมูลออกมาใช้งาน การรวบรวมสถิติเหตุเสียบริเวณจุดที่เสีย การนำระบบแผนที่ GPS มาระบุตำแหน่งของเหตุเสีย เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมบำรุง

ส่วนที่ 3 การตรวจสอบร่างแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ จำนวน 5 ท่าน โดยคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ประกอบไปด้วย เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 7 ขึ้นไป มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีความรู้ในการทำงานด้านเคเบิล และสายกระจาย เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบร่างแนวทางของผู้วิจัยแล้ว ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อคิดเห็น ดังนี้ ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ควรเปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติงานมาเป็นผู้ควบคุมงาน (Inspector) โดยจ้างเหมา

หน่วยงานภายนอกทดแทน ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และได้ปริมาณงานมากขึ้น ควรใช้วิธีการป้องกัน (Preventive) มากกว่า แก้ไข (Maintenance) การทำงานของพนักงานช่างตอนนอกควรใช้วิธีการป้องกันมากกว่าแก้ไข เช่นที่จังหวัดปราจีนบุรี ได้มีการทดลองทำแล้วพบว่าสามารถกระทำได้จริง ควรนำคู่มือที่มีอยู่แล้วมาใช้งานให้เกิดประโยชน์ เช่น คู่มือปฏิบัติงานตรวจสอบและปรับปรุงเคเบิล เพื่อรองรับการให้บริการสื่อสารข้อมูล คู่มือการปฏิบัติงานตรวจแก้สายกระจาย มาตรฐานเครื่องมืองานสายกระจาย

ส่วนที่ 4 การนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า แนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 เชียงประจักษ์ ควรมีแนวทางดังต่อไปนี้

ก. ด้านระบบการทำงาน

1. ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน เช่น การปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เล็กลง และมีการมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารงานทั่วไป การกำกับดูแล อนุมัติสั่งการ ติดตาม ประสานงานให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และใช้วิธีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาผ่านตามสายงานการบังคับบัญชาของโครงสร้าง
2. ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน ควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีรูปแบบที่เป็นธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก บริษัทมีกฎระเบียบต่าง ๆ มาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในแต่ละกระบวนการทำงาน
3. ลดเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมการ เพื่อเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปอีกกระบวนการหนึ่ง โดยทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องในการปฏิบัติงาน
4. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน จะช่วยลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจัดทำทะเบียนคู่สายเพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล และการนำข้อมูลออกมาใช้งาน การรวบรวมสถิติเหตุเสียบริเวณจุดที่เสีย การนำระบบแผนที่ GPS มาระบุตำแหน่งของเหตุเสีย เพื่อความรวดเร็วในการซ่อมบำรุง
5. การใช้วิธีการป้องกัน (Preventive) มากกว่าการแก้ไข (Maintenance) การทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานช่างตอนนอก ควรใช้วิธีการป้องกันมากกว่าแก้ไข
6. การเปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติงาน มาเป็นผู้ควบคุมงาน (Inspector) โดยจ้างเหมาหน่วยงานภายนอกทดแทน ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และได้ปริมาณงานมากขึ้น

ข. ด้านบุคลากร

1. การจัดการอบรมให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้ในเรื่อง การใช้เครื่องมือช่างเคเบิล ความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อที่พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน และทราบถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2. การชี้แจงหรือทำความเข้าใจกับพนักงาน ถึงข้อดีของการบันทึกข้อมูลสถิติเหตุเสีย และการปรับปรุงฐานข้อมูลการติดตั้งเคเบิล การตรวจแก้สายกระจายเมื่องานแล้วเสร็จ เนื่องจากความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เป็นทรัพยากรอันมีค่าอย่างหนึ่งภายในองค์กร จะสามารถช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการกับลูกค้า และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ

ตารางสรุป แนวคิดในการนำเสนอแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2

ตาราง 23 แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก

ปัญหาที่พบ	การดำเนินงานในปัจจุบัน	การดำเนินการแก้ไข	แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
<p>1. ระดับของการบังคับบัญชามีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว</p> <p>2. ระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน</p>			<p>1. ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน</p> <p>2. ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน</p> <p>3. ลดเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมการเพื่อเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปอีกกระบวนการหนึ่ง</p>

ปัญหาที่พบ	การดำเนินงานในปัจจุบัน	การดำเนินการแก้ไข	แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
	<p>การดำเนินงานในปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้ำและศูนย์บริการลูกค้า แจ้งเหตุเสียให้ งาน 1177 - งาน 1177 รวบรวมข้อมูลเลขหมายเสียในแต่ละวันเสนอผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอก - ผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอกรับทราบและส่งงานคืนให้งาน 1177 - งาน 1177 จ่ายงานให้กับหัวหน้างาน - หัวหน้างานรับงานและจ่ายงานให้กับหัวหน้ากองงานเคเบิล และหัวหน้ากองงานสายกระจาย เพื่อนำไปจ่ายงานให้กับพนักงานของแต่ละกองงาน - สิ้นวัน หัวหน้ากองงานรวบรวมงานที่ตรวจแก้ได้และตรวจแก้ไม่ได้คืนให้กับหัวหน้างาน - หัวหน้างานรวบรวมเลขหมายที่ตรวจแก้คืนให้กับงาน 1177 ส่วนเลขหมายที่ตรวจแก้ไม่ได้ รอจ่ายงานให้กับกองงานใหม่ในวันรุ่งขึ้น 	<p>การดำเนินการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้ำและศูนย์บริการลูกค้า แจ้งเหตุเสียให้ งาน 1177 - งาน 1177 รวบรวมข้อมูลเลขหมายเสียในแต่ละวันเสนอผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอก - ผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอกรับทราบและส่งงานคืนให้งาน 1177 - งาน 1177 จ่ายงานให้กับกองงานเคเบิลและสายกระจายโดยตรง คือรวมช่างเคเบิลและสายกระจายไปด้วยกันเป็น 1 กองงาน เพื่อที่จะสามารถตรวจแก้ไปพร้อมกัน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน - สิ้นวันให้แต่ละกองงานที่ทำงานส่งคืนให้กับงาน 1177 	<p>แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ</p>

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	การดำเนินงานในปัจจุบัน	การดำเนินการแก้ไข	แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
<p>3. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>การดำเนินงานในปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - งาน 1177 ลงบันทึกการแก้ไข หรือการเปลี่ยนคู่มือในทะเบียนคู่มือสาย - นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละวันให้ผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอกรับทราบ - การรับแจ้งเหตุเสีย ปัจจุบันงาน 1177 ใช้การบันทึกข้อมูล หรือการปรับปรุงฐานข้อมูลของการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ด้วยระบบ Manual - ไม่มีการจัดทำสถิติเหตุเสียรายเลขหมาย และบริเวณที่เสีย จึงทำให้ไม่ทราบสาเหตุการเสียและสถิติของการเสียว่าเสียบ่อยขนาดไหน - พนักงานช่างตอนนอกจะดำเนินการสร้างข่ายสายเคเบิล ติดตั้ง/ย้าย โทรศัพท์ ตรวจแก้ไขเคเบิลและสายกระจาย ซึ่งพนักงานมีจำนวนน้อย ทำให้ได้ปริมาณงานน้อย การปฏิบัติงานจึงไม่ทันกับการแข่งขันและความต้องการของลูกค้า 	<p>การดำเนินการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> - งาน 1177 ลงบันทึกการแก้ไขหรือการเปลี่ยนคู่มือในทะเบียนคู่มือสาย - นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละวันให้ผู้จัดการศูนย์บริการตอนนอกรับทราบ - กรณีพบเหตุเสียในบริเวณเดิมบ่อย ๆ ควรดำเนินการเปลี่ยนเคเบิลใหม่ เพื่อเป็นการลดเหตุเสียรายวัน เนื่องจากเคเบิลมีอายุการใช้งาน 10 ปี - ควรมีการจัดจ้างเหมาบริษัทมาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การสร้างข่ายสายเคเบิล การติดตั้ง/ย้าย โทรศัพท์ 	<p>แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> 4. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน 5. การใช้วิธีการป้องกัน (Preventive) มากกว่า แก้ไข (Maintenance) 6. การเปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติงานมาเป็นผู้ควบคุมงาน (Inspector)