

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและนำเสนอแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงาน และ ด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 จำนวน 10 จังหวัด รวม 125 คน แบ่งตามลักษณะงานคืองานเคเบิล 61 คน งานสายกระจาย 64 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูล นำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 พบว่า
 - 1.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน มีปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ การบันทึกข้อมูลหรือการจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสียและประวัติการซ่อมบำรุง การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูงเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และการปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไขติดตั้งเคเบิล ตามลำดับ
 - 1.2 ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ ความก้าวหน้าในเรื่องเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าที่ได้รับการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ และความก้าวหน้าในเรื่องเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ตามลำดับ
 - 1.3 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ
 - 1.4 ด้านระบบการทำงาน มีปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ระดับของการบังคับบัญชามีมากทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอนตามลำดับ

1.5 ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร มีปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ การสนับสนุนการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จากหน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว และการอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. แนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 เชียงประจักษ์ ควรมีแนวทางดังต่อไปนี้

ก. ด้านระบบการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิลและสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง

1. ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และระบบการทำงานมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน ควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดระดับของการบังคับบัญชา และลดขั้นตอนของการทำงานให้มีความกระชับขึ้น โดย

1.1 ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน

1.2 ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน

1.3 ลดเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมการเพื่อเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปอีกระบวนกรหนึ่ง

2. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยการหากระบวนการทำงานที่ให้ปริมาณงานมาก แต่ใช้ผู้ปฏิบัติงานน้อย ซึ่งสามารถแข่งขันได้ทันกับคู่แข่ง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที่ ดังนั้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานช่างตอนนอกควรใช้วิธีการดังนี้

2.1 การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน

2.2 การใช้วิธีการป้องกัน (Preventive) มากกว่าแก้ไข (Maintenance)

2.3 การเปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติงานมาเป็นผู้ควบคุมงาน

(Inspector)

ข. ด้านบุคลากร ควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การจัดการอบรมให้กับพนักงาน

2. การชี้แจงหรือทำความเข้าใจกับพนักงาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาคั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษา ปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายชายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล และสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง การบันทึกข้อมูลหรือการจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุ เสียและประวัติการซ่อมบำรุง การปฏิบัติงานใกล้กับสายไฟฟ้าแรงสูงเพื่อป้องกันการเกิด อุบัติเหตุ และการปรับปรุงฐานข้อมูลการแก้ไข ติดตั้ง เคเบิลเมื่องานแล้วเสร็จ ซึ่งพนักงานที่มี ปัญหาในเรื่องการบันทึกข้อมูลหรือการจัดทำฐานข้อมูลสถิติเหตุเสีย ประวัติการซ่อมบำรุงและ การปรับปรุงฐานข้อมูลเมื่อมีการแก้ไข ติดตั้ง เคเบิลเมื่องานแล้วเสร็จ จะเป็นพนักงานใหม่และ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี พนักงานใหม่จะไม่เห็นถึงความสำคัญ หรือประโยชน์ของ การจัดทำฐานข้อมูล พนักงานที่มีอายุมากจะใช้ความจำ ความชำนาญ และประสบการณ์ใน การทำงานมากกว่าการเขียนบันทึกเหตุเสีย ส่วนพนักงานที่มีปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงานใกล้ กับสายไฟฟ้าแรงสูงเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ จะเป็นพนักงานใหม่และเป็นพนักงานที่มี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท พนักงาน 2 กลุ่มนี้จะมีประสบการณ์ในการทำงานภาคสนาม น้อย พนักงานที่มีการศึกษาสูงจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการเขียนแบบ ออกแบบข่าย สาย หรือไม่ได้รับการอบรมในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน จึงไม่กล้าที่จะปฏิบัติงานใกล้กับ สายไฟฟ้าแรงสูง ซึ่งถ้าเกิดอุบัติเหตุก็จะส่งผลต่อความเสียหายทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สิน จึงควร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ทำความเข้าใจ เพื่อปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะใน การทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของศิริวรรณ เสรี รัตน์และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงคุณภาพสำหรับบริการให้บริกาไว้ว่า ความสามารถของบุคลากร ที่ให้บริการ จะต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน ต้องมีความน่าเชื่อถือ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ต้องตอบสนอง ในการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ และพรรณวดี สุทธิภักดี (2540 : 5-11) กล่าวว่า พนักงานควรมีการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน ควรตัดสินใจ โดยอาศัยข้อเท็จจริงมากกว่าอาศัยประสบการณ์และสัญชาตญาณ ควรมีการควบคุมวิธีการ ทำงานมากกว่าควบคุมที่ผลงาน พยายามค้นหาและระบุสาเหตุของปัญหาเพื่อป้องกันมิให้เกิด ปัญหาเหล่านั้นขึ้นนี้อีก และการทำงานควรมีการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติพร้อมทั้งนำ มาตรฐานนั้นไปใช้ให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

2. ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิลและสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ดีขึ้นตามความสามารถ และ เงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถ พนักงานที่มีปัญหาในเรื่องนี้ ได้แก่ พนักงานใหม่ พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย อาจมีสาเหตุมาจาก พนักงานเรียนจบมาในระดับการศึกษาที่สูง ปริมาณงานมีมากเกินไปกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงาน แต่ผลตอบแทนที่ได้น้อย ประกอบกับลักษณะงานเคเบิลและงานสายกระจายเป็นงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน คืองานเคเบิลจะเป็นงานตรวจแก้และวางสาย สายโทรศัพท์ เริ่มตั้งแต่ห้องเครื่องชุมสาย (MDF) จนถึงตู้พักปลายทาง จะดูแลเฉพาะเคเบิลและสายสายโทรศัพท์ การนับปริมาณงานจะนับเป็น 1 WORK ส่วนงานสายกระจาย จะเป็นงานติดตั้งตรวจแก้โทรศัพท์ เริ่มตั้งแต่ตู้พักปลายทางจนถึงบ้านลูกค้า จะนับจำนวนเลขหมายที่เสียเป็นปริมาณงาน ทำให้ดูว่า งานสายกระจายมีปริมาณงานที่มากกว่างานเคเบิล จึงทำให้พนักงานสายกระจายคิดว่า เมื่อปริมาณงานมาก ควรจะได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้นตามภาระหน้าที่ ที่ได้รับ เป็นไปดังที่ สุพัตรา สุภาพ (2538) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ทำให้คนเกิดมีกำลังกายและใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพว่า ค่าจ้างที่น่าพอใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน และ กันตยา เพิ่มผล (2544) ได้กล่าวว่า ความหวังที่จะมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ก็เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ทำให้คนอยากทำงาน เพราะในการทำงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปได้ และเกณฑ์ในการพิจารณานั้นต้องมีความยุติธรรม และเป็นที่ยอมรับของทุกคน

3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล และสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการปฏิบัติงานของงานเคเบิลและสายกระจาย จะปฏิบัติงานเป็นทีม อย่างน้อยทีมละ 2 คน ต่อรถยนต์ 1 คัน จึงเป็นไปได้ว่าจะเกิดปัญหาในเรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกัน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของกันตยา เพิ่มผล (2544) ที่กล่าวว่า หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน เพื่อร่วมงานก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็อาจจะมี ความพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้าม หากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้วยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้ หรือดังที่สิทธิโชค วรานุสติกุล (2535) กล่าวถึงความสำคัญของ

การทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพว่า ถ้าคนเรามีอุดมการณ์ในการทำงานด้วยตนเองเพียงฝ่ายเดียว ผู้นั้นจะพบกับความล้มเหลวในชีวิตโดยสิ้นเชิง เนื่องจากคนเราไม่สามารถทำอะไรได้ดีด้วยลำพังตนเอง เพราะความรู้ความสามารถของคนแต่ละคนมีจำกัด ในขณะที่ปัญหาของงานซับซ้อนและลึกซึ้งมากขึ้นทุกวัน จนเกินกว่าสติปัญญาของคนเพียงคนเดียวจะทำได้

4. ด้านระบบการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิลและสายกระจายมีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ระดับของการบังคับบัญชาที่มีมากทำให้ยากที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และระบบการทำงานที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน โดยมีลำดับความสำคัญของปัญหา แบ่งเป็น 2 ด้านใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

ก. ด้านระบบการทำงาน แบ่งเป็น

1. ระดับของการบังคับบัญชามีมาก ทำให้ยากในการที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และระบบการทำงานมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน เนื่องจากบริษัท ทีไอที (จำกัด) มหาชน เป็นบริษัทเพียงในนาม แต่สถานะยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่ โดยมีรัฐบาลถือหุ้น 100% ทำให้การบริหารงานรวมถึงระบบการทำงานต่าง ๆ ยังใช้รูปแบบของราชการ ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ คำสั่ง และมีวิธีการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ไม่เหมาะกับระบบการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วและความคล่องตัวในการให้บริการ เพื่อให้ทันกับความต้องการของลูกค้าที่มีความคาดหวังและมุ่งหวังเกี่ยวกับคุณภาพ ราคาและการบริการไว้สูงมาก ควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อลดระดับของการบังคับบัญชา และลดขั้นตอนของการทำงานให้มีความกระชับขึ้น โดย ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงาน ลดเวลาที่ต้องใช้ในการเตรียมการเพื่อเปลี่ยนจากกระบวนการหนึ่งไปอีกระบวนการหนึ่ง เพราะ การปรับโครงสร้างให้เหมาะสม การลดระดับชั้นของผู้บริหารลงให้เหลือน้อยที่สุด หรือการกระจายอำนาจ จะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ (ยุดา รักไทย, 2543 : 41-43) โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร จะมีประโยชน์ คือ ช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง เนื่องจากต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดและความสำเร็จในการตัดสินใจนั้น ๆ พนักงานพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้น ช่วยให้องค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความริเริ่มและกล้าเสี่ยงมากขึ้น จะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลง การกระจายอำนาจไม่ใช่เป็นการจำกัดการกระทำ แต่เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบ (บลองชาร์ด เคน, 2544)

2. ปริมาณงานที่มีมากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงาน จากการนำมาตรฐานกองงานช่วงตอนออกมาเปรียบเทียบกับปริมาณงาน และจำนวนพนักงาน พบว่า ปริมาณงานไม่ได้มากเกินไปจนจำนวนผู้ปฏิบัติงานอย่างที่เป็นปัญหา เนื่องจากมาตรฐานกองงานช่วงระบุว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสายกระจาย 1 กองงาน จะมีผู้ปฏิบัติงาน 2 คน รับผิดชอบ 2,500 เลขหมาย และสามารถตรวจแก้ไขได้เฉลี่ย 8 เลขหมายต่อวัน ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิล 1

กองงานจะมีผู้ร่วมปฏิบัติงานจำนวน 3 คน ดูแลรับผิดชอบ 9,000 เลขหมาย และมีความสามารถตรวจแก้ไขได้โดยเฉลี่ย 3 เลขหมายต่อวัน แต่การที่พนักงานบริการโทรศัพท์ศูนย์บริการตอนนอก ตอบว่าปริมาณงานมากเกินไปเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน อาจมีสาเหตุมาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่เท่ากัน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนางานโดยการหากระบวนการทำงานที่ให้ได้ปริมาณงานมาก แต่ใช้ผู้ปฏิบัติงานน้อย การปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ใช้เอกสาร ใช้เวลามาก ให้มีขั้นตอนที่น้อยลง ซึ่งสามารถแข่งขันได้ทันกับคู่แข่งและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที (ชาญชัย อาจิดนสมาจาร, 2550) ดังนั้น ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานช่วงตอนนอกควรใช้วิธีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน การใช้วิธีการป้องกัน (Preventive) มากกว่าแก้ไข (Maintenance) การเปลี่ยนบทบาทจากผู้ปฏิบัติงานมาเป็นผู้ควบคุมงาน (Inspector)

ข. ด้านบุคลากร

ปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีปัญหาอุปสรรคที่สำคัญที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกอย่างหนึ่ง คือ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ ทีโอทีไม่เปิดรับผู้ปฏิบัติงานใหม่มาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อีกทั้งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทีโอที ใช้วิธีการดำเนินงานแบบจ้างเหมาเบ็ดเสร็จ โดยคู่สัญญาเป็นผู้รับผิดชอบออกแบบ และติดตั้งอุปกรณ์ทั้งหมด จึงทำให้พนักงานทีโอที มีความรู้ในด้านเทคนิคในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ลดลงกว่าในอดีตที่ ทีโอที ดำเนินการออกแบบและติดตั้งเอง ดังนั้น จึงควรมีการจัดการอบรมให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการติดตั้ง และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน และ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้แก่พนักงาน เช่น การฝึกทักษะเชิงปฏิบัติการจำลองสถานการณ์บำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน และ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้พนักงานเกิดทักษะความชำนาญ และให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น การชี้แจงหรือทำความเข้าใจกับพนักงาน ถึงข้อดีของการบันทึกข้อมูลสถิติเหตุเสีย และการปรับปรุงฐานข้อมูลการติดตั้งเคเบิล การตรวจแก้สายกระจายเมื่องานแล้วเสร็จ เนื่องจากความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เป็นทรัพยากรอันมีค่าอย่างหนึ่งภายในองค์กร จะสามารถช่วยให้งานมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำในการให้บริการกับลูกค้า และใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพและหมดอายุการใช้งาน เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะไม่อยากลงทุนเปลี่ยนเพราะมีค่าใช้จ่ายการลงทุนสูงและการลงทุนดังกล่าวจะถูกนำมาคิดเป็นต้นทุนของส่วนงานนั้น ๆ จึงทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในการดูแลบำรุงรักษาเท่าที่ควร ทั้ง ๆ ที่การเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพจะเป็นประโยชน์ต่อ ทีโอที และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในภาพรวมได้มากกว่า

5. ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหาร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเคเบิลและสายกระจาย มีปัญหาเหมือนกันในเรื่อง การสนับสนุนการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน การจัดสรรอุปกรณ์ของใช้จาก

หน่วยสนับสนุนด้วยความรวดเร็ว และการอบรมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารในด้านวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอและมีความรวดเร็ว ทันกับความต้องการใช้งาน มีความสำคัญและจำเป็นมากในการที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัย และอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริม และสนับสนุนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการงานเคเบิล เป็นงานที่ต้องการการสนับสนุนในการจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานอย่างมาก เนื่องจากเป็นงานสร้างข่ายสายโทรศัพท์ วางระบบโทรศัพท์ เป็นงานที่มีการลงทุนสูงมาก โดยเฉพาะด้านสายเคเบิล จะใช้ค่าใช้จ่ายประมาณ 60% ของต้นทุนหรือสูงกว่านั้น เพื่อที่จะสามารถแข่งขันหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และในปัจจุบันการสื่อสารด้วยระบบข่ายสายโทรศัพท์มีใช้แต่จะเป็นเพียงเฉพาะความถี่เสียง (voice frequency) เท่านั้น แต่มีการรวมเอาระบบอื่น ๆ เข้ามาด้วย จึงทำให้เป็นปัญหาสำหรับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ในปัจจุบัน ดังนั้นจึงควรจัดการอบรม หรือ training ให้กับพนักงานได้รับรู้ถึงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ตรวจสอบ ติดตั้ง ตรวจสอบ แก้ไข เพื่อที่พนักงานจะสามารถทำงานได้ เพราะปัจจุบันพนักงานทุกคน ต้องสามารถตรวจแก้โทรศัพท์พื้นฐาน พร้อมกับการตรวจแก้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงควบคู่กัน เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนในการให้บริการลูกค้า และเป็นการเพิ่มผลงานต่อพนักงานแต่ละคน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 ในด้านระบบการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณา ดังนี้

1.1 การนำระบบแจ้งเหตุเสียหายสายอัตโนมัติ (Fault Alarm Switching System : FASS) มาใช้งาน ศูนย์บริการตอนนอกควรนำระบบแจ้งเหตุเสียหายสายอัตโนมัติมาใช้กับระบบงาน 1177 เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุเสียหาย ระบบจะส่งข้อความไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบและสามารถแก้ไขเหตุเสียหายได้ทันท่วงที

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพหรือหมดอายุการใช้งานตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาในการทำงานในอนาคต

1.3 ศูนย์บริการตอนนอก ควรใช้วิธีการดำเนินงานแบบจ้งหมาเบ็ดเสร็จ (Turn Key) โดยคู่สัญญาเป็นผู้รับผิดชอบออกแบบ และติดตั้งอุปกรณ์ทั้งหมด จะทำให้งานรวดเร็วขึ้น และได้ปริมาณงานที่มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการตอนนอก ว่าแต่ละคน มีความรู้ความสามารถในการให้บริการติดตั้งและตรวจแก้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูง เพียงใด เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานได้ตรงเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University