

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ตรวจแก้โทรศัพท์สาธารณะ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจแก้โทรศัพท์สาธารณะ ในจังหวัดระยอง ผลกระทบที่เกิดขึ้น วิธีการแก้ไขและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ศึกษาจาก พนักงาน บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดระยอง รวม สำนักงาน คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ระยะของ สำนักงานบริการโทรศัพท์ไกล สำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านไกล สำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านเพ สำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านค่า สำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านกร่ำ สำนักงานบริการโทรศัพท์ทะเล กลุ่มประชากรรวม 17 ท่าน มีการศึกษาเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก กับเอกสารจากพาณิชย์จังหวัดระยอง เป็นวิธีการหลักในการเก็บข้อมูล ร่วมกับการสังเกต

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์โดย จากการสัมภาษณ์ ใช้อาศัยแนวทางของ 4'M 1'E คือ M1 หมายถึง พนักงาน ทศท M2 หมายถึง วิธีการบริหาร M3 หมายถึง งบประมาณ M4 หมายถึง สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ 1'E หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ เมื่อได้ข้อมูลจากครั้งนี้ จึงนำมาวิเคราะห์ร่วมกับ ผลการวิเคราะห์จากเอกสาร ได้ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สำคัญที่สุด จากการวิเคราะห์พบว่า ขาดแคลนอะไหล่ในการเปลี่ยนเมื่อเครื่องโทรศัพท์เสีย ไม่มีอะไหล่สำรอง รถยนต์มีสภาพเก่า เครื่องใช้โทรศัพท์สาธารณะมีหลายรุ่นเกินไป ขาดแคลนศูนย์ซ่อม ควรจัดเตรียมวางแผนในเรื่องการจัดหาอะไหล่ให้เพียงพอต่อการใช้งาน จัดตั้งศูนย์ซ่อมเพิ่ม ซื้อมือถือใหม่

2. ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับสอง จากการวิเคราะห์พบว่า มีเลขหมายมากเกินไป ช่างไม่สามารถรองรับเลขหมายดังกล่าวได้ ปริมาณงานไม่เหมาะสมกับช่าง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ควรจัดให้มีการเปลี่ยนเลขหมายให้น้อยลงกว่าเดิม/ช่าง 1 คน หรือเพิ่มช่างเข้าไปในสำนักงานที่ขาดแคลนก็ได้ ส่วนการบังคับบัญชาสั่งการระหว่างผู้จัดการกับพนักงานช่างพบว่า ผู้จัดการขาดภาวะผู้นำเห็นควรให้ผู้จัดการเข้ารับการอบรมเรื่องภาวะผู้นำและให้โอกาสผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆด้วย

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับสามจากการวิเคราะห์ พบว่า ธรรมชาติ ฝนตก ฟ้าผ่า การเผาหญ้าข้างทางตลอดจนการตัดต้นไม้ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้โทรศัพท์สาธารณะเสีย ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนนั้น สนับสนุนและรักษาทรัพย์สินสมบัติของชาติ โดยให้ลดหรืองดเว้นการกระทำความผิดลง อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่นต้องมีส่วนช่วยเหลือมากกว่านี้