

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

การบริหารจัดการพันธกิจ ของ สำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่

โดย

นางอัจฉรา กิตติพงศ์สถาพร

พฤศจิกายน 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของพนักงานในสำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการพันธกิจของสำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่ (3) เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารจัดการพันธกิจของสำนักงานโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานบริการโทรศัพท์ จำนวน 12 แห่ง รวมเป็นจำนวน 193 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะศึกษาข้อมูลได้ทุกคน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหาและความเป็นปรนัย การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือน เมษายน ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุเฉลี่ย 36 ปี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส คือ สมรสแล้ว และมีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนโดยเฉลี่ย 14,124 บาท อายุงานของผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานเฉลี่ย 11 ปี ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่เป็นพนักงานในระดับตำแหน่งระดับ 4 ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากเคยเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยมีจำนวนครั้งที่เคยเข้าร่วมเฉลี่ย 3 ครั้ง ในรอบปี พ.ศ. 2544

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการพันธกิจของสำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่ ใน พันธกิจ 7 งาน คือ งานพาณิชย์ งานรับชำระเงิน งานเร่งรัดหนี้ งานธุรการ งานโทรศัพท์สาธารณะ งานติดตั้งและตรวจแก้ และงานควบคุมสายกระจาย (Main Distribution Frame) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่าการบริหารจัดการพันธกิจของสำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่มีความเหมาะสมมากทั้ง 7 งาน

จากผลการวิจัย สามารถสรุปประเด็นในข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการพันธกิจของสำนักงานโทรศัพท์เชียงใหม่ ในประเด็นของการวางแผน หัวหน้างานและพนักงานในแผนกต้องมีการวางแผนร่วมกัน ประเด็นการจัดแบ่งหน้าที่และมอบหมายงานควรมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงาน ประเด็นการสั่งการ การควบคุม และการจัดให้มีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ภารกิจดังกล่าวจะต้องมีผู้จัดการเป็นผู้บริหารจัดการ

The objectives of this research were: 1) to find out personal, economic and social characters of Chiangmai Telephone office Sector staff; 2) the staff's opinions toward the Mission Administration Management; and 3) their recommendations for the improvement of the Mission Administration Management. The samples were 193 of Chiangmai Telephone's officials. The data collection instrument was questionnaires which had been tested of content validity and objectivity. The data was collected from April to May 2001 and analyzed by using the Statistic Package for the Social Sciences.

The result showed that the respondents had an average age of 36 years, the majority received a bachelor's degree. Their average income was 14,124 baht per month and they worked at level 4 of the Position Classification and their average working was 11 years. In 2001, their average of attending the seminars was 3 times.

The results indicated that the majority of the respondents agreed on the suitability of Mission Administration Management of Commercial Section, Billing control Section, Credit control Section, Administration Section, Public telephone Section, Maintenance Section and Main Distribution Frame (MDF) Section.

The result of the research concluded from the suggestions of respondents in the improvement of management issues showed that participatory planning approach should be used as the work strategy for each section. Job distribution should be assigned properly in accordance with task quantity, issues concerned and controlling line. Beside, the manager should arrange monthly meeting for exchanging task difficulties and suggestions.