

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตาม ระดับตำแหน่ง วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ สังกัดภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบดังนี้

1. สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายงานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 งานติดตั้งโทรศัพท์ มีสภาพปัญหารายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

1.2 งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ มีสภาพปัญหารายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน งานติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีตำแหน่งและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายงานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์และด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในเรื่องเกี่ยวกับขาดแคลนบุคลากรในการทำงานทางด้านการติดตั้ง ด้านการตรวจแก้บำรุงรักษา ด้านการปรับปรุงขยายสาย สภาพสายเคเบิลเก่าและชำรุด ทั้งเคเบิลต้น เคเบิลปลาย เคเบิลไม่มีให้เบิกและขาดคลังเป็นเวลานาน ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทำงานด้านติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาส่วนใหญ่อยู่ในวัยอาวุโส จึงขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ การทำงานไม่คล่องตัวเนื่องจากขาดการประสานงานที่ดี และมีการแบ่งพวกันอย่างชัดเจน พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญเรื่องคอมพิวเตอร์ในการติดตั้งและตรวจแก้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง(ADSL)

The objectives of this research are to study the problems experienced by Telecom Installation and Maintenance Engineers and compare the problems experienced separated by education, position and work experience. 205 staff from TOT Public Company Ltd, Metropolitan Sales and Service Area 4, were polled and the data obtained analyzed by finding the Standard Deviation, percentage and one way analysis of variance.

The results of the study showed that :

1. Overall and in each area both installation and maintenance problems fell into the average area, with installation having a slightly higher incidence of more difficult issues.

- 1.1 The level of problem in each area for installation issues is average.

- 1.2 The level of problem in each area for maintenance issues is average.

2. Overall and in each area the problems experienced by Installation and Maintenance Engineers with differing levels of education and position were not different. However engineers that have differing levels of work experience show a Significant Value of 0.05.

3. The analysis shows that TOT Public Company Ltd, Metropolitan Sales and Service Area 4, has insufficient numbers of staff for installation, maintenance and cable upgrades. The primary and secondary cable is old and broken with replacement cable out of stock for long periods of time. Installation and Maintenance Engineers are of an advanced age and therefore not motivated to work and unwilling to accept and adapt to new technology. Work is inflexible because of the inability of staff to co-operate with each other, causing divisions and sub-groups to form. Staff also lack the required computer skills for the installation and maintenance of Asymmetric Digital Subscriber Line(ADSL).