

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้แปรสภาพและจดทะเบียนจากองค์กรรัฐวิสาหกิจเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 และได้เปลี่ยนชื่อ(Re-Branding)ให้เป็นมาตรฐานสากลเป็นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่จันทร์ที่ 1 กรกฎาคม 2548 โดยดำเนินการเป็นแบบธุรกิจเอกชน ประกอบด้วย 3 ผลิตภัณฑ์หลัก (Service Office) คือบริการโทรศัพท์ประจำที่(Fixed Line) บริการโทรศัพท์สาธารณะ(Public Telephone) และบริการคู่สายเช่า/วงจรเช่า(Leased Line) ซึ่งคาดว่าจะสร้างรายได้เป็นอย่างมาก กลุ่มเป้าหมายแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆด้วยกันคือ กลุ่มธุรกิจ กลุ่มบ้านพักอาศัย กลุ่มสถาบัน การศึกษา ราชการ รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้สามารถสนองตอบตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้ามากที่สุด

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์(Globalization) ยุคแห่งเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ และช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อในการแข่งขัน การเตรียมความพร้อมเมื่อมีการเปิดเสรีการให้บริการโทรคมนาคมในปี 2549 ตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับองค์การการค้าโลก(WTO) ซึ่งจะทำให้ธุรกิจทางด้านโทรคมนาคมมีคู่แข่งและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแผนที่จะระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ จึงจำเป็นต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ลูกค้า ด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และสร้าง Brand ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นลำดับแรก ซึ่งในปี 2549 กำหนดให้เป็นปีแห่งคุณภาพบริการ(นิวัฒน์ กิมตระกูล. 2549 : 7) การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และบริการเสริมพิเศษ ต่างๆ มาให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้า การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการเป็นเป้าหมายหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการหลังการขาย การให้บริการในติดตั้งโทรศัพท์ ตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์ที่รวดเร็วมีคุณภาพได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสูงสุดซึ่งเมื่อมีการเปิดเสรีโทรคมนาคม บริษัทเอกชนที่เข้าร่วมงาน และ/หรือได้รับสัมปทานจากบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) รวมถึงองค์กรหรือ บริษัทที่ทำธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ก็จะเข้ามารุกใน

ธุรกิจโทรคมนาคมอย่างเต็มตัว และเป็นคู่แข่งที่สำคัญ ซึ่งคู่แข่งเหล่านี้ล้วนเป็นคู่แข่งขั้นที่เข้มแข็งทั้งด้านเทคโนโลยี และการเงิน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จึงต้องพยายามเร่งสร้างจุดแข็งในทุกๆด้าน ทั้งในด้านการนำเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัยมาให้บริการ การบริการหลังการขาย เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันรักษาความเป็นผู้นำทางด้านโทรคมนาคม พร้อมกับการขยายการให้บริการที่ทันสมัยไปสู่ต่างประเทศตามวิสัยทัศน์(Vision) ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ที่ว่า “ มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำด้วยนวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ” (นิวัฒน์ กิมตระกูล. 2549 : 8)

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เป็นองค์กรที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านโทรศัพท์ และการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ ได้ขยายขีดความสามารถเพื่อให้รองรับผู้ใช้บริการได้ทั่วทั้งนครหลวงและภูมิภาค ภายใต้นโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนในทุกๆพื้นที่ สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอกับความต้องการ ด้วยอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ปัจจุบันบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ใช้ระบบการบริหารจัดการเป็นแบบ สัญญาการบริหารหรือ MC(Management Contact) เป็นตัวชี้วัดผลในการดำเนินงานในแต่ละปีจ้อย ซึ่งแผนงานที่ 2021 (ชวินท์ ศิริแสงชัยกุล. 2549 : 17 – 21)เป็นแผนงานติดตั้งโทรศัพท์ประจำที่(Fixed Line)ในปี 2548 กำหนดในแผนงานต้องติดตั้งและให้บริการโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคขยายและบริการนครหลวงที่4 ไม่น้อยกว่า 30,285 เลขหมาย และแผนงาน 2171 เป็นแผนงานบำรุงรักษาข่ายสายตอนนอก กำหนดตัวชี้วัดในสัญญาการบริหาร ต้องสามารถตรวจแก้ไขเลขหมายโทรศัพท์ที่เสียหรือขัดข้องให้คืนดีภายใน 1 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 91 ต่อเดือน ในปี2548 เฉลี่ยดำเนินการได้ร้อยละ 86.86 และลดเหตุเสียต่อเลขหมายโทรศัพท์เปิดใช้งานไม่เกินร้อยละ1.85 ต่อเดือน จากรายงานข้อมูลของภาคขยายและบริการนครหลวงที่4 ในแต่ละเดือนโดยเฉลี่ยของปี2548 ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย ซึ่งหมายถึงความสูญเสียผลรายได้ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ที่ขาดหายไป และที่สำคัญไม่สามารถสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ ซึ่งในแผนงานปี2549 เป็นปีแห่งคุณภาพบริการ กำหนดเป้าหมายในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์ ไม่น้อยกว่า 24,562 เลขหมาย การตรวจแก้คืนดีภายใน 1วัน เพิ่มขึ้นเป็นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 94 และลดเหตุเสียต่อเลขหมายเปิดให้บริการไม่เกินร้อยละ 1.85

การให้บริการโทรศัพท์ประจำที่(Fixed Line) เป็นบริการที่สร้างรายได้หลักให้กับบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในปี2548 ที่ผ่านมามีอัตราการคืนเลขหมายโทรศัพท์ทั้งนครหลวงและภูมิภาคค่อนข้างสูง ในภาคขยายและบริการนครหลวงที่4 มีอัตราการคืนเลขหมายโทรศัพท์ถึง 13,598 เลขหมาย (ชวินท์ ศิริแสงชัยกุล. 2548 : 18) ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ และการดำเนินงานขององค์กร

ส่วนวิจัยการตลาด บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) (ส่วนวิจัยการตลาด บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน). 2548 : 1 – 2)ได้ทำการสำรวจวิจัยสาเหตุการคืนเลขหมายโทรศัพท์ หรือยกเลิกการใช้บริการ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มบ้านพักอาศัยในเขตนครหลวงและภูมิภาค กลุ่มลูกค้าองค์กร โดยกำหนดวิธีการศึกษา ให้กลุ่มบ้านพักอาศัยได้ทำการสำรวจวิจัยเชิงปริมาณ โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์(Mail Research) ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีการยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์ ประจำที่ ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)โดยตรง ในพื้นที่นครหลวงจำนวน 1,500 ราย และในพื้นที่ภูมิภาคจำนวน 3,500 ราย กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่นครหลวงที่ส่งแบบสอบถามกลับ จำนวน 216 ราย พื้นที่ภูมิภาค จำนวน 523ราย สรุปสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการยกเลิกการใช้เลขหมายของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) คือ ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น ร้อยละ 19.7 บริการหลังการขายไม่ดีร้อยละ 19.6 อัตราค่าบริการไม่จูงใจร้อยละ 17.9 คุณภาพการบริการไม่ดี ร้อยละ17.8 เลขหมายเกินความจำเป็นร้อยละ 11.1 และอื่นๆร้อยละ 13.9

ผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ ซึ่งส่วนหนึ่งใหญ่มีผลมาจากการให้บริการ โดยอย่างยิ่งการติดตั้งและการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จึงสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึง สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ว่ามีมากน้อยในระดับใด และปัญหาเหล่านี้มีสาเหตุมาจากความแตกต่างของช่างที่ทำหน้าที่นั้นหรือไม่ ซึ่งจะเป็นเป็นข้อมูลในการนำไปวางแผน ปรับปรุง พัฒนาและเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเมื่อมีการเปิดเสรีโทรคมนาคม สร้างความแตกต่างของการบริการสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตาม ระดับตำแหน่ง วุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา โทรศัพท์ในด้านต่างๆ
2. เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
3. เป็นการเตรียมความพร้อม และศักยภาพของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในอนาคต เมื่อมีการเปิดเสรีโทรคมนาคม
4. เป็นการรักษา และเพิ่มฐานลูกค้า รวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อมุ่งศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
2. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ภาคขายและบริการนครหลวงที่4 จำนวน 431 คน
3. ระยะเวลา
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2549 ถึงพฤษภาคม 2549

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ สถานภาพของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ได้แก่

1.1 ระดับตำแหน่ง

1.2 วุฒิต่างการศึกษา

1.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน ของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ได้แก่

2.1 งานติดตั้งโทรศัพท์

2.1.1 การรับใบสั่งบริการ

2.1.2 การนัดหมายในการติดตั้ง

2.1.3 อุปกรณ์ในการติดตั้ง

2.1.4 การติดต่อประสานงาน

2.1.5 การติดตั้ง

2.1.6 การปิดงานการติดตั้ง

2.1.7 เครื่องมือในการติดตั้ง

2.2 งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

2.2.1 การรับงาน

2.2.2 การตรวจสอบหาเหตุเสีย

2.2.3 อุปกรณ์ในการตรวจแก้

2.2.4 การตรวจแก้เหตุเสีย

2.2.5 การปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย

2.2.6 เครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพปัญหา หมายถึง ปัญหา หรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน หรือลักษณะที่ไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

โทรศัพท์ประจำที่ หมายถึง โทรศัพท์ที่เปิดให้บริการกับประชาชน บุคคลทั่วไป องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ตามบ้านพักอาศัย สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ สื่อสารถึงกันได้

ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ หมายถึง พนักงานช่างที่ทำหน้าที่ติดตั้ง โทรศัพท์และตรวจแก้โทรศัพท์ สังกัดส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 4.1.1 – 4.1.2 และส่วนบริการ

ลูกค้านครหลวงที่ 4.2.1 - 4.2.2 ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 4.1 - 4.2 ภาคขายและบริการ
นครหลวงที่ 4 สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ที โอ ที จำกัด(มหาชน) หมายถึงองค์กรที่รับผิดชอบในการให้บริการด้าน
โทรศัพท์ และการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ ซึ่งเดิมเป็นองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
แบ่งพื้นที่การบริหารจัดการเป็น 5 ภาคในพื้นที่ภูมิภาค และ 4 ภาคในพื้นที่นครหลวงคือ ภาคขาย
และบริการนครหลวงที่ 1- 4

พื้นที่ของภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 หมายถึง พื้นที่ให้บริการโทรศัพท์
ดำเนินการขายและให้บริการหลังการขาย จำหน่ายผลิตภัณฑ์/บริการ รับชำระเงินจากลูกค้า และ
กำกับ ดูแล การติดตั้ง ตรวจสอบ บำรุงรักษาเลขหมายโทรศัพท์ ซึ่งแบ่งพื้นที่การเป็นส่วนบริการ
ลูกค้านครหลวงต่างๆดังนี้

1. ส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 4.1.1 ให้บริการในพื้นที่ ลาดพร้าว เสนานิคม
2. ส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 4.1.2 ให้บริการในพื้นที่บางเขน งามวงศ์วาน

บางซื่อ นนทบุรี บางบัวทอง

3. ส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 4.2.1 ให้บริการในพื้นที่ หลักสี่ แจ้งวัฒนะ
 4. ส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 4.2.2 ให้บริการในพื้นที่ ปากเกร็ด ดอนเมือง ปทุมธานี
- ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของช่างติดตั้ง

และบำรุงรักษาโทรศัพท์ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ

1. ประสบการณ์น้อย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ ติดตั้ง และ/หรือ งานตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ ไม่เกิน 5 ปี

2. ประสบการณ์ปานกลาง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ ติดตั้ง และ/หรือ งาน
ตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ 5 - 10 ปี

3. ประสบการณ์มาก คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ ติดตั้ง และ/หรือ งานตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป

ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับของพนักงานช่างในการปฏิบัติงาน

1. ระดับวิศวกร 4 หรือนักปฏิบัติการช่าง 4 หรือต่ำกว่า
2. ระดับ วิศวกร 5 หรือนักปฏิบัติการช่าง 5
3. ระดับ วิศวกร 6 หรือนักปฏิบัติการช่าง 6 หรือสูงกว่า

วุฒิทางการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ

1. ระดับประกาศนียบัตรประโยควิชาชีพ หรือต่ำกว่า
2. ระดับประกาศนียบัตรประโยควิชาชีพชั้นสูง หรืออนุปริญญา

3. ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า

งานติดตั้งโทรศัพท์ หมายถึง งานที่ให้บริการในการติดตั้งโทรศัพท์ สังกัดส่วนบริการลูกค้านครหลวง

งานตรวจแก้ไข บำรุงรักษาโทรศัพท์ หมายถึง งานที่ให้บริการในการตรวจแก้ไขเลขหมาย และบำรุงรักษาโทรศัพท์ สังกัดส่วนบริการลูกค้านครหลวง

การรับใบสั่งบริการ หมายถึง การให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ช่างติดตั้งโทรศัพท์ รับใบสั่งบริการ(Service Order) จากศูนย์บริการลูกค้าทาง โทรสาร หรือทาง e-mail จากศูนย์บริการลูกค้า เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

การนัดหมายในการติดตั้ง หมายถึง การติดต่อประสานงานนัดหมายวันและเวลากับลูกค้า ที่ขอติดตั้งโทรศัพท์ เพื่อทำการการติดตั้ง จัดเตรียมและจัดลำดับใบสั่งบริการของลูกค้าในการออกติดตั้ง โดยกำหนดจากลำดับคำขอ และเส้นเดินทางกลับบ้านลูกค้า

อุปกรณ์ในการติดตั้ง หมายถึง การจัดเตรียมเบ็กพัสดุ-อุปกรณ์ต่างๆในการติดตั้งให้พร้อมและเพียงพอในการติดตั้ง จากคลังพัสดุอยู่ในหน่วยงาน

การติดต่อประสานงาน หมายถึง การติดตั้งโทรศัพท์พนักงานติดตั้งจะต้องทดสอบหรือตรวจสอบความพร้อมของคู่สาย ที่กำหนดมาในใบสั่งบริการ และแจ้งให้โยงเลขหมายและคู่สายตามใบสั่งบริการ กับหน่วยงานทดลอง แจ้งเปิดสัญญาณ ขอเลขมิเตอร์เริ่มใช้งาน

การติดตั้ง หมายถึง การโยงสายที่ตู้ผ่าน(Cabinet) เพื่อเชื่อมโยงคู่สายต้นทาง(Primary Cable) กับคู่สายปลายทาง (Secondary Cable) และเดินสายกระจาย(Drop Wire)จากตู้พักปลายทางที่กำหนดไปยังบ้านลูกค้า ตามใบสั่งบริการ ติดตั้งกันฟ้า ฝัง Ground Rod เชื่อมโยงสายจากกันฟ้าโทรศัพท์ ไปยัง Ground Rod เดินสายภายในบ้านลูกค้า ตามที่ลูกค้าแจ้งความต้องการ ซึ่งศูนย์บริการลูกค้านครหลวงจะแจ้งมาในใบสั่งบริการ เชื่อมโยงต่อสายเข้ากับเครื่องโทรศัพท์ที่ลูกค้าจัดเตรียมหาไว้ ทดสอบการใช้งาน ให้ลูกค้าเซ็นรับรองการใช้งาน

การปิดงานการติดตั้ง หมายถึง การประสานงานแจ้งศูนย์บริการลูกค้านครหลวงเพื่อแจ้งปิดงาน ซึ่งศูนย์บริการลูกค้านครหลวง จะส่งข้อมูลลูกค้าเข้าระบบเพื่อจัดเตรียมออกใบแจ้งหนี้ เมื่อครบกำหนดตามรอบบิลของแต่ละเดือน

เครื่องมือในการติดตั้ง หมายถึง การจัดเตรียมเครื่องมือให้พร้อมและเพียงพอในการปฏิบัติงานติดตั้งโทรศัพท์ ดูแล ทำความสะอาด บำรุงรักษา เครื่องมือ หลังเลิกใช้งานแล้ว เพื่อให้พร้อมในการใช้งานครั้งต่อไป

การรับงาน หมายถึง ช่วงที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ช่างตรวจแก้ไข บำรุงรักษาโทรศัพท์ ติดต่อประสานงานในการรับงานเลขหมายโทรศัพท์ที่ถูกค่าแจ้งเสียจากส่วนงาน ศูนย์รับแจ้งเหตุโทรศัพท์ จัดข้อ(1177)

การตรวจสภาพหาเหตุเสีย หมายถึง การประสานงานกับหน่วยงานทดลองสภาพสาย เพื่อตรวจสอบสภาพทางสาย และหาเหตุเสีย เพื่อประกอบการวิเคราะห์เป็นสมมติฐานหาเหตุเสีย อุปกรณ์ในการตรวจแก้ไข หมายถึง การจัดเตรียมเบ็กพัสดุ-อุปกรณ์ สายโทรศัพท์ต่างๆในการตรวจแก้ไข จากคลังพัสดุย่อยของหน่วยงาน

การตรวจแก้ไขเหตุเสีย หมายถึง การดำเนินการตรวจแก้ไข และปรับปรุง เหตุเสียที่ได้จากการวิเคราะห์ และประสานงานกับหน่วยงานทดลองในการแก้ไขเหตุเสีย ทดสอบการใช้งาน แจ้งให้ลูกค้าทราบ

การปิดงานการตรวจแก้ไขเหตุเสีย หมายถึง การประสานงานแจ้งส่วนงาน ศูนย์รับแจ้งเหตุโทรศัพท์จัดข้อ(1177)เพื่อขอปิดงาน ซึ่งศูนย์รับแจ้งเหตุโทรศัพท์จัดข้อ(1177)จะทดสอบ และแจ้งให้ลูกค้าทราบ

เครื่องมือในการตรวจแก้ไขบำรุงรักษา หมายถึง การจัดเตรียมเครื่องมือให้พร้อมและเพียงพอในการปฏิบัติงานตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ คู่มือ ทำความสะอาด บำรุงรักษา เครื่องมือหลังเลิกใช้งานแล้ว เพื่อให้พร้อมในการใช้งานครั้งต่อไป

ADSL(Asymmetric Digital Subscriber Line) หมายถึง การบริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงโดยใช้คู่สายโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ซึ่งในระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถใช้โทรศัพท์ได้ในเวลาเดียวกัน