

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลของการวิจัยเรื่องสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์สำหรับการแปลความหมายข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

F แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงเอฟ(F – distribution)

* แทน ค่าสถิติที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตามตำแหน่ง

2. การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา

3. การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของช่างติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์
รายละเอียดของการวิเคราะห์จะนำเสนอด้วยตารางที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงจำนวนและค่าร้อยละได้ตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (N)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
- นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือ วิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	59	28.8
- นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือ วิศวกร 5	68	33.2
- นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือ วิศวกร 6 หรือสูงกว่า	78	38.0
รวม	205	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (N)	ร้อยละ
วุฒิทางการศึกษา		
- ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	91	44.4
- ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	49	23.9
- ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	65	31.7
รวม	205	100.0
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
- ไม่เกิน 5 ปี	15	7.3
- 5 – 10 ปี	52	25.4
- 11 ปีขึ้นไป	138	67.3
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งนักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาดำรงตำแหน่งนักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5 คิดเป็นร้อยละ 33.2 และ จำนวนน้อยที่สุดดำรงตำแหน่งนักปฏิบัติการช่าง 4 หรือ วิศวกร 4 หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 28.8 วุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)หรือต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าร้อยละ 31.7 และ จำนวนน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 23.9 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 5 ถึง 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 25.4 และ จำนวนน้อยที่สุดมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา โทรศัพท์

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ดังแสดง
ในตารางที่ 4.2 จำแนกเป็นรายการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

(N = 205)

การปฏิบัติงานการติดตั้งและตรวจแก้ บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
การปฏิบัติงานติดตั้งโทรศัพท์	3.24	0.94	ปานกลาง	1
การปฏิบัติงานตรวจแก้บำรุงรักษา	3.24	0.96	ปานกลาง	2
รวม	3.24	0.95	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในภาพรวมและรายงานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=3.24$)

งานการติดตั้งโทรศัพท์

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ทั้ง 7 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.3 – 4.10

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกเป็นรายด้าน

(N = 205)

การปฏิบัติงานการติดตั้งโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. ด้านการรับใบสั่งบริการ	3.21	0.89	ปานกลาง	5
2. ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง	3.35	0.92	ปานกลาง	1
3. ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง	3.31	0.98	ปานกลาง	2
4. ด้านติดต่อประสานงาน	3.18	0.91	ปานกลาง	6
5. ด้านการติดตั้ง	3.14	1.01	ปานกลาง	7
6. ด้านปิดงานการติดตั้ง	3.28	0.96	ปานกลาง	3
7. ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง	3.22	0.93	ปานกลาง	4
รวม	3.24	0.94	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานการติดตั้งโทรศัพท์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง($\bar{X} = 3.31$) ด้านปิดงานการติดตั้ง ($\bar{X} = 3.28$) ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง($\bar{X} = 3.22$) ด้านการรับใบสั่งบริการ($\bar{X} = 3.21$) ด้านติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 3.18$) และด้านการติดตั้ง($\bar{X} = 3.14$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์
ด้านการรับใบสั่งบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านการรับใบสั่งบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. ใบสั่งบริการมีข้อมูล ที่อยู่ลูกค้าครบถ้วน	3.28	0.82	ปานกลาง	2
2. ใบสั่งบริการมีเลขหมายโทรศัพท์ติดต่อ ลูกค้า	3.22	0.89	ปานกลาง	3
3. ใบสั่งบริการมีข้อมูล คู่สาย ตู้ผ่าน ตู้พัก ปลายทางครบถ้วน	3.31	0.94	ปานกลาง	1
4. ได้รับใบสั่งบริการด้วยความรวดเร็ว	3.05	0.93	ปานกลาง	4
รวม	3.21	0.89	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านการรับใบสั่งบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์มีปัญหาใน
ระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใบสั่งบริการมีข้อมูล คู่สาย ตู้ผ่าน ตู้พักปลายทางไม่
ค่อยครบถ้วน ($\bar{X} = 3.31$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับใบสั่งบริการด้วยความรวดเร็ว
($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหา ในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์
ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. ได้ติดต่อนัดหมายกับลูกค้าทุกครั้ง ก่อนการติดตั้ง	3.46	1.00	ปานกลาง	1
2. ได้รับความสะดวกในการติดต่อนัดหมาย กับลูกค้าในการติดตั้ง	3.28	0.91	ปานกลาง	3
3. การวางแผนจัดลำดับเส้นทางลูกค้า ในการติดตั้ง	3.37	0.87	ปานกลาง	2
4. มีความสะดวกในการเดินทาง ไปปฏิบัติงาน	3.27	0.91	ปานกลาง	4
รวม	3.35	0.92	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์มี
ปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อนัดหมายกับลูกค้าทุกครั้งก่อน
การติดตั้ง ($\bar{X} = 3.46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงาน
($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์
ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีการวางแผนจัดเตรียมเบ็กวัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้งก่อนออกไปปฏิบัติงาน	3.47	0.99	ปานกลาง	1
2. ในคลังพัสดุย่อยมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการเบิกไปใช้งาน	3.28	0.94	ปานกลาง	2
3. มีความสะดวกในการเบิกวัสดุอุปกรณ์ไปใช้งาน	3.24	1.03	ปานกลาง	4
4. วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน	3.25	0.96	ปานกลาง	3
รวม	3.31	0.98	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การวางแผนจัดเตรียมเบ็กวัสดุอุปกรณ์ในการติดตั้งก่อนออกไปปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.47$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสะดวกในการเบิกวัสดุอุปกรณ์ไปใช้งาน ($\bar{X} = 3.24$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์
ด้านติดต่อประสานงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านติดต่อประสานงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีการกำหนดคู่มือเปิดเส้นทาง ปลายทาง และตู้ผ่านตู้พักปลายทางถูกต้อง ในการติดตั้ง	3.26	0.97	ปานกลาง	1
2. สภาพของสายเคเบิลอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	3.15	0.84	ปานกลาง	4
3. มีความรวดเร็ว ในการทดลองสภาพสาย	3.18	0.86	ปานกลาง	3
4. มีความรวดเร็ว ในการโยงสาย	3.20	0.94	ปานกลาง	2
5. ได้รับความอุปการะเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน กับหน่วยงานต่างๆ	3.09	0.95	ปานกลาง	5
รวม	3.18	0.91	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านติดต่อประสานงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การกำหนดคู่มือเปิดเส้นทาง ปลายทาง และตู้ผ่าน ตู้พักปลายทางถูกต้องในการติดตั้ง($\bar{X} = 3.26$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับความอุปการะเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ($\bar{X} = 3.09$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหา ในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านการติดตั้ง
จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านการติดตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. ลูกค้าได้ติดตั้งอุปกรณ์กันฟ้า เครื่องโทรศัพท์เดินสายภายในไว้ให้ พร้อมที่จะดำเนินการติดตั้ง	3.01	1.06	ปานกลาง	3
2. มีการแจ้งการเดินสายภายใน ในใบส่งบริการ กรณีที่ลูกค้าต้องการ	2.99	1.02	ปานกลาง	4
3. สามารถไปติดตั้งได้ตามวัน เวลา ที่นัดหมายกับลูกค้า	3.33	1.00	ปานกลาง	1
4. ท่านรีบดำเนินการติดตั้งทันที ที่ได้รับใบส่งบริการ	3.24	0.97	ปานกลาง	2
รวม	3.14	1.01	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านการติดตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.14$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์มีปัญหาในระดับปานกลาง
ทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถไปติดตั้งได้ตามวัน เวลาที่นัดหมายกับลูกค้า($\bar{X} = 3.33$) และ
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแจ้งการเดินสายภายใน ในใบส่งบริการ กรณีที่ลูกค้าต้องการ($\bar{X} = 2.99$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์
ด้านการปิดงานการติดตั้ง จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านการปิดงานการติดตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. การให้ลูกค้าเซ็นรับรอง การใช้งานหลังเสร็จงาน	3.28	1.04	ปานกลาง	2
2. การส่งใบส่งบริการให้กับ ศูนย์บริการลูกค้าเพื่อปิดงาน	3.37	0.95	ปานกลาง	1
3. ท่านได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ช่วยในการส่งปิดงาน	3.20	0.89	ปานกลาง	3
รวม	3.28	0.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านการปิดงานการติดตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีปัญหาใน
ระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การส่งใบส่งบริการให้กับศูนย์บริการลูกค้าเพื่อปิด
งาน($\bar{X} = 3.37$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ช่วยใน
การส่งปิดงาน($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์
ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง จำแนกเป็นรายข้อ

(N = 205)

ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือช่าง ที่จำเป็น เพียงพอในการติดตั้ง	3.21	0.87	ปานกลาง	4
2. วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ	3.25	0.82	ปานกลาง	3
3. เครื่องมือที่ใช้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.19	0.84	ปานกลาง	5
4. มีรถยนต์เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.26	1.09	ปานกลาง	2
5. ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.14	0.99	ปานกลาง	6
6. ท่านมีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	3.27	0.97	ปานกลาง	1
รวม	3.22	0.93	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีปัญหาใน
ระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆในการ
ปฏิบัติงาน($\bar{X} = 3.27$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือที่
ทันสมัยเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น($\bar{X} = 3.14$)

งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ทั้ง 6 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.11 – 4.17

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกเป็นรายด้าน

(N = 205)

การปฏิบัติงานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. ด้านการรับงาน	3.29	0.95	ปานกลาง	2
2. ด้านการตรวจสอบสภาพหาเหตุเสีย	3.21	0.95	ปานกลาง	4
3. ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา	3.23	0.94	ปานกลาง	3
4. ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย	3.09	0.93	ปานกลาง	6
5. ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย	3.45	1.01	ปานกลาง	1
6. ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา	3.20	1.00	ปานกลาง	5
รวม	3.24	0.96	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย($\bar{X} = 3.45$) ด้านการรับงาน($\bar{X} = 3.29$) ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา($\bar{X} = 3.23$) ด้านการตรวจสอบสภาพหาเหตุเสีย($\bar{X} = 3.21$) ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา($\bar{X} = 3.20$) และด้านการตรวจแก้เหตุเสีย($\bar{X} = 3.09$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์
ด้านการรับงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(N= 205)

ด้านการรับงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีความสะดวกในการติดต่อขอรับงาน เลขหมายโทรศัพท์ที่เสีย	3.41	1.04	ปานกลาง	2
2. ได้รับข้อมูลที่อยู่ของลูกค้าชัดเจน	3.14	0.90	ปานกลาง	4
3. ได้รับข้อมูล ตู้ผ่าน คู่สาย ตู้พักปลายทาง ของเลขหมายที่เสียถูกต้อง ชัดเจน ในการตรวจแก้ไข	3.23	0.90	ปานกลาง	3
4. ได้ดำเนินการตรวจแก้ทันทีที่รับทราบ เลขหมายโทรศัพท์ของลูกค้าชัดเจน	3.41	0.99	ปานกลาง	1
รวม	3.29	0.95	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ด้านการรับงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีปัญหา
ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ข้อคือ ความสะดวกในการติดต่อขอรับงาน
เลขหมายโทรศัพท์ที่เสีย ได้ดำเนินการตรวจแก้ทันทีที่รับทราบเลขหมายโทรศัพท์ของลูกค้าชัดเจน
มากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับข้อมูลที่อยู่ของลูกค้าชัดเจน ($\bar{X} = 3.14$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์
ด้านการตรวจสภาพหาเหตุเสีย จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านการตรวจสภาพหาเหตุเสีย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ใน การทดลองสภาพหาเหตุเสีย	3.16	0.87	ปานกลาง	3
2. ได้รับข้อมูลจากการทดลองสภาพหาเหตุเสีย เพียงพอต่อการวิเคราะห์หาเหตุเสีย	3.15	0.95	ปานกลาง	4
3. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถ ในการวิเคราะห์หาเหตุเสีย	3.38	1.03	ปานกลาง	1
4. ท่านได้รับอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อประสานงานหาเหตุเสีย	3.17	0.98	ปานกลาง	2
รวม	3.21	0.95	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ด้านการตรวจสภาพหาเหตุเสีย ภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
โทรศัพท์มีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ
ในการวิเคราะห์หาเหตุเสีย ($\bar{X} = 3.38$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับข้อมูลจากการทดลอง
สภาพหาเหตุเสียเพียงพอต่อการวิเคราะห์หาเหตุเสีย ($\bar{X} = 3.15$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์
ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีการวางแผนจัดเตรียมเบกวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจแก้ก่อนออกไปปฏิบัติงาน	3.34	0.98	ปานกลาง	1
2. ในคลังพัสดุย่อยมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมเพียงพอในการเบิกไปใช้งาน	3.23	0.95	ปานกลาง	2
3. มีความสะดวกในการเบิกวัสดุอุปกรณ์ไปใช้งาน	3.19	0.94	ปานกลาง	3
4. มีวัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน	3.19	0.91	ปานกลาง	4
รวม	3.23	0.94	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์มีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การวางแผนจัดเตรียมเบกวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจแก้ก่อนออกไปปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.34$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันมี 2 ข้อคือ ความสะดวกในการเบิกวัสดุอุปกรณ์ไปใช้งาน และวัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.19$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์
ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย จำแนกเป็นรายข้อ

(N = 205)

ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีการจัดคู่มือ และเอกสารต่างๆที่จำเป็น ในการปฏิบัติงานตรวจแก้เหตุเสีย	2.99	0.95	ปานกลาง	4
2. ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม และพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.03	0.90	ปานกลาง	3
3. จัดให้มีการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันเพื่อ ไม่ให้เกิดเหตุขัดข้อง ในการลดเหตุเสีย	3.10	0.91	ปานกลาง	2
4. การแจ้งให้ลูกค้าทราบหลังจากได้ ดำเนินการตรวจแก้คืนดีแล้วเสร็จ	3.27	0.98	ปานกลาง	1
รวม	3.09	0.93	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย ภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์มี
ปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแจ้งให้ลูกค้าทราบหลังจากได้ดำเนินการ
ตรวจแก้คืนดีแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.27$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดคู่มือ และเอกสารต่างๆที่จำเป็นใน
การปฏิบัติงานตรวจแก้เหตุเสีย ($\bar{X} = 2.99$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์
ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีความสะดวกในการส่งเลขหมาย ตรวจแก้คืนดี เพื่อขอปิดงาน	3.41	1.00	ปานกลาง	2
2. ได้ดำเนินการส่งเลขหมายที่ตรวจแก้คืนดี ภายใน 1 วัน	3.50	1.03	มาก	1
รวม	3.45	1.01	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย ภาพรวม
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
โทรศัพท์ มีปัญหาในระดับมาก 1 ข้อ คือ ได้ดำเนินการส่งเลขหมายที่ตรวจแก้คืนดีภายใน 1 วัน
($\bar{X} = 3.50$) และระดับปานกลาง 1 ข้อคือ มีความสะดวกในการส่งเลขหมายตรวจแก้คืนดีเพื่อขอปิด
งาน($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหา และอันดับปัญหาในการปฏิบัติงาน
ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์
ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา จำแนกเป็นรายชื่อ

(N = 205)

ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	อันดับปัญหา
1. มีเครื่องมือช่างที่จำเป็นและเพียงพอ ในการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	3.22	1.03	ปานกลาง	3
2. วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ	3.19	0.97	ปานกลาง	5
3. เครื่องมือที่ใช้มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ	3.21	0.93	ปานกลาง	4
4. มีรถยนต์เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.24	1.07	ปานกลาง	2
5. ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือที่ ทันสมัย เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.12	1.05	ปานกลาง	7
6. มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน	3.30	0.93	ปานกลาง	1
7. มีการดูแล ทำความสะอาด บำรุงรักษา เครื่องมือ หลังเลิกใช้งานเป็นประจำ	3.17	1.02	ปานกลาง	6
รวม	3.20	1.00	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์มีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้ในการใช้

อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.30$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับการสนับสนุน
 อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{X}=3.12$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. การปฏิบัติงานการติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

1.1 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้
 บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตามตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้
 บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีตำแหน่งต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

การปฏิบัติงานติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
งานติดตั้งโทรศัพท์			1.78	0.17
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.34	0.71		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.16	0.66		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.13	0.67		
งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์			0.08	0.92
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.24	0.70		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.24	0.83		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.28	0.82		
รวม			1.09	0.33
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.29	0.68		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.20	0.68		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.20	0.75		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีตำแหน่งต่างกัน
 มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายงานการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

1.2 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีวุฒิทางการศึกษา ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

การปฏิบัติงานติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
งานติดตั้งโทรศัพท์			1.03	0.36
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.25	0.63		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวส.) หรืออนุปริญญา	3.08	0.73		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.22	0.72		
งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์			0.61	0.55
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.23	0.70		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวส.) หรืออนุปริญญา	3.18	0.83		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.34	0.87		
รวม			0.58	0.56
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.24	0.63		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวส.) หรืออนุปริญญา	3.13	0.81		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.28	0.73		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีวุฒิทางการศึกษา
ต่างกัันมีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายงานการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

1.3 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

การปฏิบัติงานติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
งานติดตั้งโทรศัพท์			5.21*	0.01
ไม่เกิน 5 ปี	3.73	0.96		
5 – 10 ปี	3.52	0.94		
11 ปีขึ้นไป	3.33	0.86		
งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์			4.10*	0.02
ไม่เกิน 5 ปี	3.80	1.01		
5 – 10 ปี	3.25	0.86		
11 ปีขึ้นไป	3.20	0.71		
รวม			4.99*	0.00
ไม่เกิน 5 ปี	3.76	1.03		
5 – 10 ปี	3.38	0.77		
11 ปีขึ้นไป	3.26	0.62		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์

2.1 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ จำแนกตามตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ที่มีตำแหน่งต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

งานติดตั้งโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านการรับใบสั่งบริการ			0.92	0.40
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.42	0.88		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.37	0.79		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.24	0.76		
ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง			1.51	0.22
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.61	0.72		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.50	0.76		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.38	0.77		
ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง			0.29	0.75
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.51	1.04		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.40	0.83		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.40	0.94		
ด้านติดต่อประสานงาน			1.65	0.19
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.31	0.68		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.07	0.79		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.14	0.72		
ด้านการติดตั้ง			2.58	0.078

นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.44	0.79		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.12	0.84		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.27	0.77		

ตารางที่ 4.21(ต่อ)

งานติดตั้งโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านปีดงานการติดตั้ง			2.18	0.17
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.56	0.92		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.28	0.89		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.26	0.92		
ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง			0.67	0.51
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.39	0.85		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.29	0.81		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.23	0.74		
รวม			1.78	0.17
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.34	0.71		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.16	0.66		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.13	0.67		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 เปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานติดของช่างติดตั้งและตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน โดยการ
วิเคราะห์ความแปรปรวน

งานติดตั้งโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านการรับใบสั่งบริการ			1.14	0.32
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.42	0.80		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.20	0.82		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.32	0.79		
ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง			1.60	0.20
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.58	0.73		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.35	0.75		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.46	0.79		
ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง			1.55	0.21
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.49	0.99		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.22	0.85		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.49	0.90		
ด้านติดต่อประสานงาน			0.72	0.49
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.15	0.65		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.08	0.81		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.25	0.79		
ด้านการติดตั้ง			0.21	0.81
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.30	0.77		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.29	0.94		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.22	0.76		
ด้านปิดงานการติดตั้ง			0.22	0.81
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.35	0.96		

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.29	0.96	
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.40	0.83	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

งานติดตั้งโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง			0.67	0.51
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.34	0.79		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.18	0.83		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.32	0.77		
รวม			1.03	0.36
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.25	0.63		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.08	0.73		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.22	0.72		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้

บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานติดตั้งโทรศัพท์ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน โดย
การวิเคราะห์ความแปรปรวน

งานติดตั้งโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านการรับใบสั่งบริการ			1.680	0.189
ไม่เกิน 5 ปี	3.67	1.11		
5 – 10 ปี	3.38	0.91		
11 ปีขึ้นไป	3.28	0.72		
ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง			1.41	0.25
ไม่เกิน 5 ปี	3.80	1.01		
5 – 10 ปี	3.44	0.85		
11 ปีขึ้นไป	3.47	0.69		
ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง			1.277	0.28
ไม่เกิน 5 ปี	3.80	0.94		
5 – 10 ปี	3.40	0.93		
11 ปีขึ้นไป	3.40	0.93		
ด้านติดต่อประสานงาน			2.82	0.06
ไม่เกิน 5 ปี	3.47	0.92		
5 – 10 ปี	3.29	0.80		
11 ปีขึ้นไป	3.09	0.68		
ด้านการติดตั้ง			2.95	0.06
ไม่เกิน 5 ปี	3.67	0.90		
5 – 10 ปี	3.37	0.84		
11 ปีขึ้นไป	3.19	0.77		
ด้านปิดงานการติดตั้ง			3.82*	0.02
ไม่เกิน 5 ปี	3.80	1.15		
5 – 10 ปี	3.52	0.87		
11 ปีขึ้นไป	3.24	0.88		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

งานติดตั้งโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง			5.80*	0.01
ไม่เกิน 5 ปี	3.93	1.03		
5 – 10 ปี	3.33	0.76		
11 ปีขึ้นไป	3.22	0.74		
รวม			5.21*	0.01
ไม่เกิน 5 ปี	3.73	0.96		
5 – 10 ปี	3.52	0.94		
11 ปีขึ้นไป	3.33	0.86		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปีงบประมาณการติดตั้ง และด้านเครื่องมือในการติดตั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

เนื่องจากช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านปีงบประมาณการติดตั้ง และด้านเครื่องมือในการติดตั้ง ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงในตารางที่ 4.24 – 4.25

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
โทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ในด้านปัญหการติดตั้ง
โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	5 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.80	3.52	3.24
ไม่เกิน 5 ปี	3.80	-	0.28	0.56*
5 – 10 ปี	3.52		-	0.28
11 ปีขึ้นไป	3.24			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
โทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ในด้านเครื่องมือในการติดตั้ง
โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	5 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.93	3.33	3.22
ไม่เกิน 5 ปี	3.93	-	0.61*	0.72*
5 – 10 ปี	3.33		-	0.11
11 ปีขึ้นไป	3.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

3. การปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

3.1 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์จำแนกตามตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้

บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีตำแหน่งต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

งานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านการรับงาน			0.17	0.85
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.46	0.84		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.37	0.96		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.40	0.87		
ด้านการตรวจสอบหาเหตุเสีย			0.54	0.58
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.39	0.79		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.24	0.87		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.28	0.88		
ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา			0.60	0.55
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.42	0.89		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.28	0.86		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.28	0.79		
ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย			0.35	0.71
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.29	0.72		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.24	0.78		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.18	0.77		
ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย			0.04	0.96
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.61	0.87		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.65	1.03		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.60	1.06		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

งานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา			0.13	0.88
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.25	0.82		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.22	0.93		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.18	0.83		
รวม			0.08	0.92
นักปฏิบัติการช่าง 4 หรือวิศวกร 4 หรือต่ำกว่า	3.24	0.70		
นักปฏิบัติการช่าง 5 หรือวิศวกร 5	3.24	0.83		
นักปฏิบัติการช่าง 6 หรือวิศวกร 6 หรือสูงกว่า	3.28	0.82		

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้
บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน
โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

งานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านการรับงาน			0.40	0.67
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.44	0.85		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.31	0.94		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.43	0.92		
ด้านการตรวจสอบสภาพหาเหตุเสีย			0.87	0.42
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.32	0.80		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.16	0.87		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.37	0.89		
ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา			0.11	0.90
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.35	0.81		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.29	0.94		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.31	0.83		
ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย			0.42	0.66
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.22	0.71		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.16	0.77		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.29	0.81		
ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย			0.11	0.89
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.58	0.97		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.65	0.95		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.65	1.08		
ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา			0.09	0.92
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.24	0.79		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.18	0.95		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.20	0.89		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

งานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
รวม			0.61	0.55
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) หรือต่ำกว่า	3.23	0.70		
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรืออนุปริญญา	3.18	0.83		
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.34	0.87		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ช่วงติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 การเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่วงติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่วงติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

งานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านการรับงาน			2.01	0.14
ไม่เกิน 5 ปี	3.73	0.96		
5 – 10 ปี	3.52	0.94		
11 ปีขึ้นไป	3.33	0.86		
ด้านการตรวจสภาพหาเหตุเสีย			2.02	0.14
ไม่เกิน 5 ปี	3.67	1.18		
5 – 10 ปี	3.37	0.95		
11 ปีขึ้นไป	3.23	0.76		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

งานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์	$\bar{X}$	S.D.	F	sig
ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา			5.81*	0.01
ไม่เกิน 5 ปี	4.00	0.85		
5 – 10 ปี	3.35	1.03		
11 ปีขึ้นไป	3.24	0.73		
ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย			3.95*	0.02
ไม่เกิน 5 ปี	3.73	0.96		
5 – 10 ปี	3.25	0.84		
11 ปีขึ้นไป	3.17	0.68		
ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย			1.68	0.19
ไม่เกิน 5 ปี	4.07	1.03		
5 – 10 ปี	3.62	0.93		
11 ปีขึ้นไป	3.57	1.01		
ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา			6.22*	0.01
ไม่เกิน 5 ปี	3.93	1.16		
5 – 10 ปี	3.23	0.90		
11 ปีขึ้นไป	3.13	0.77		
รวม			4.10*	0.02
ไม่เกิน 5 ปี	3.80	1.01		
5 – 10 ปี	3.25	0.86		
11 ปีขึ้นไป	3.20	0.71		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานในภาพรวม และด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย และด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

เนื่องจากช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย และด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงในตารางที่ 4.29 – 4.31

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ในด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษาโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	5 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		4.00	3.35	3.24
ไม่เกิน 5 ปี	4.00	-	0.65*	0.76*
5 – 10 ปี	3.35		-	0.11
11 ปีขึ้นไป	3.24			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
โทรศัพท์ที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ในด้านการตรวจแก้เหตุเสีย
โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสพการณ์ใน การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	5 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.73	3.25	3.17
ไม่เกิน 5 ปี	3.73	-	0.48*	0.57*
5 – 10 ปี	3.25		-	0.08
11 ปีขึ้นไป	3.17			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
โทรศัพท์ที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ในด้านเครื่องมือในการตรวจ
แก้บำรุงรักษา โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ประสพการณ์ใน การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	5 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.93	3.23	3.13
ไม่เกิน 5 ปี	3.93	-	0.70*	0.80*
5 – 10 ปี	3.23		-	0.10
11 ปีขึ้นไป	3.13			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์รวม 13 ด้าน ซึ่งช่างติดตั้งโทรศัพท์และบำรุงรักษาแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 90 คน เรียงลำดับของค่าร้อยละของ 6 อันดับแรกของความคิดเห็นแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 จำนวนค่าร้อยละและลำดับที่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

(N = 90)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ขาดแคลนบุคลากรในการทำงานด้านการติดตั้ง ด้านการตรวจแก้บำรุงรักษา และด้านการปรับปรุงข่ายสาย จึงควรพิจารณาหาบุคลากรเพิ่มเติม หรือจัดจ้างแรงงานพิเศษ	12	13.33	1
2. สายเคเบิลเก่าและชำรุดมาก เคเบิลใหม่มีให้เบิกและขาดคลังเป็นเวลานาน เคเบิลดินชำรุด เคเบิลปลาย สภาพเคเบิลดินทางและปลายทางเก่าและชำรุด	10	11.11	2
3. ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทำงานด้านติดตั้งและบำรุงรักษาส่วนใหญ่อยู่ในวัยอาวุโส ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ	4	4.44	3
4. การทำงานไม่คล่องตัว เนื่องจากขาดการประสานงานที่ดีในหน่วยงาน และแบ่งพวกอย่างชัดเจน เช่น ฝ่ายการตลาดขายแรงที่จะทำยอดขาย แต่ไม่สอบถามข้อมูลฝ่ายปฏิบัติงาน จึงทำให้งานล่าช้า	4	4.44	3
5. พนักงานอัตราจ้างบางคนของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่มีความรู้ในการแก้ไขถูกวิธี ไม่มีความชำนาญเรื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการแก้ไขADSL และขาดความรู้ในการติดตั้งและตรวจแก้ ADSL	4	4.44	3
6. ควรมีการประสานงานกันภายในองค์กรก่อนที่จะนัดหมายลูกค้า เพราะจะทำให้เกิดปัญหาการนัดหมายลูกค้าซ้ำซ้อน	4	4.44	3

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
7. อุปกรณ์ในการตรวจแก้ADSLมีไม่เพียงพอเพราะขาดเครื่องมือในการทำงาน	4	4.44	3
8. ควรจัดอบรมพนักงาน เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อความปลอดภัยและเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงาน	4	4.44	3
9. เคเบิลต้นทางและปลายทางไม่ได้มีการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนขนาด และเวลาติดตั้งADSLทำให้มีปัญหาในการใช้งาน	3	3.33	4
10. อุปกรณ์เครื่องมือช่าง ควรมีให้ครบทุกชนิด เช่น โคเน่เข้าแผง ตัวไล่เช็ดสายหุตรวจแก้ โมเทคตรวจแก้ADSL และอุปกรณ์ตรวจแก้ไม่ได้มาตรฐาน พื้นที่ตรวจแก้ไม่ติดต่อกัน	3	3.33	4
11. ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท ควรทำงานให้เต็มเวลา	3	3.33	4
12. การส่งเอกสารล่าช้า ทำให้เปิดมิเตอร์ไม่ทันการใช้งาน	2	2.22	5
13. งบประมาณในการปฏิบัติงานล่วงเวลาของพนักงานมีน้อย และวันหยุดต้องทำงานทั้งวันแต่เบิกค่าล่วงเวลาได้แค่ 4 ชั่วโมง	2	2.22	5
14. ควรจะตัดเสื้อผ้าไหมปีละ 2 ครั้ง และควรจัดเครื่องมือ เช่น โทรศัพท์ เพื่อติดต่อรับงาน	2	2.22	5

จากตารางที่ 4.32 พบว่าช่วงติดตั้งโทรศัพท์และบำรุงรักษาส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน จึงควรพิจารณาสรรหาบุคลากรเพิ่มเติมเป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 13.33 ลำดับที่ 2 คือ สภาพสายเคเบิลต้นทาง และเคเบิลปลายทางเก่าชำรุดมาก เคเบิลใหม่ขาดคลังเป็นเวลานานมีไม่เพียงพอต่อการเบิกไปใช้งาน ร้อยละ 11.11 ลำดับที่ 3 ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านติดตั้งและบำรุงรักษาส่วนใหญ่อายุค่อนข้างมากซึ่งอยู่ในวัยอาวุโส จึงขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และไม่พยายามยอมรับเทคโนโลยีรุ่นใหม่ๆ ทำให้การทำงานไม่คล่องตัวและล่าช้า และขาดการประสานงานที่ดีในแต่ละหน่วยงาน มีการแบ่งพวกกันอย่างชัดเจน เช่น ฝ่ายการตลาดเร่งที่จะทำยอดขาย แต่ขาดการประสานให้ข้อมูลกับฝ่ายปฏิบัติงาน จึงทำให้ผลสำเร็จของงานล่าช้า และสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการจ้างพนักงานอัตราจ้างบางคนที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องคอมพิวเตอร์ การตรวจแก้โทรศัพท์อย่างถูกวิธี ใน

ติดตั้งและตรวจแก้ไขเลขหมายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง(ADSL) ยังขาดเครื่องมืออุปกรณ์ การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือมีความล่าช้า การติดตั้งหรือตรวจแก้ไขโทรศัพท์ควรมีการประสานงานนัดหมายกันภายในองค์กรก่อนที่จะแจ้งนัดหมายกับลูกค้า ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานควรจัดให้มีการอบรมพนักงานเดือนละครั้ง เพื่อความปลอดภัยและเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงาน ร้อยละ 4.44

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะของช่างติดตั้งโทรศัพท์และตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ในด้านเคเบิล และสภาพคู่สายดังนี้ สาเหตุที่ทำให้เลขหมายโทรศัพท์ในพื้นที่เสียบ่อยมาก เนื่องจากสภาพของสายสายเก่าผ่านการใช้งานมานาน เห็นสมควรต้องเปลี่ยนสายสายใหม่ การขยายและปรับปรุงสายสายเป็นไปอย่างล่าช้าและการสั่งการใช้ขึ้นตอนมากเกินไป ควรให้บริษัทเอกชนมาประมูลงานวางสายสายเคเบิล ซึ่งจะทำงานคล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งลูกค้าต้องการให้เร่งขยายคู่สายและเลขหมายให้เร็วกว่านี้ ในเรื่องของสายกระจาย แนวสายกระจายต่ำทำให้รบกวนขาดบ่อยมาก ซึ่งปัจจุบันในการแขวนสายกระจายไม่เป็นแนวตามมาตรฐาน การติดตั้งในบางพื้นที่มีปัญหาเกี่ยวกับสภาพคู่สาย โดยเฉพาะหมายเลขADSL(เคเบิลต้นทางเสีย เคเบิลปลายทางไม่พร้อมที่จะใช้งาน เนื่องจากสภาพสายเก่า) งานด้านศูนย์บริการลูกค้า เรื่องการติดตั้งงานตรวจแก้ไขบำรุงรักษา ศูนย์บริการลูกค้าควรมีความรู้เบื้องต้นด้านช่าง เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบในส่วนที่ลูกค้าต้องเตรียม เช่น การเดินสายภายใน ลูกค้าจะเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือถ้าลูกค้าต้องการให้ทางบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)เป็นผู้ดำเนินการให้ ให้บันทึกลงในใบสั่งงานให้ครบถ้วน และก่อนการรับงานจากลูกค้า ควรมีการตรวจสอบปริมาณคู่สายโทรศัพท์ในพื้นที่ว่ามีคู่สายหรือไม่ การกำหนดคู่สายเลขหมายใหม่ควรมีการใช้หมายเลขใกล้เคียงเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดคู่สาย ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทดลองสภาพสายให้เพียงพอ เพื่อให้การตรวจแก้ไขเลขหมายเสียเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว การดำเนินตรวจหาสาเหตุเสียควรรวดเร็วมากขึ้น เพื่อสร้างรายได้ และภาพลักษณ์ขององค์กร ปัจจุบันการนัดหมายของลูกค้า ไม่ตรงเวลาเพราะต้องไปพื้นที่ไกลก่อน เลขบ้านไม่ตรงหรือไม่ชัดเจน และเสียเครื่องหรือเสียที่สายภายในบ้านลูกค้าเอง ควรให้บริการติดตั้งไม่เกิน 1 วันทำการ ปัญหาด้านเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานคุณภาพต่ำแต่มีราคาแพง ควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยให้ครบทุกกองงาน ปัจจุบันช่างต้องหาซื้อมาใช้เองเพื่อความสะดวกและรวดเร็วควรให้บริการ ด้านเครื่องมือติดต่อสื่อสาร พนักงานติดตั้งและตรวจแก้ไขบำรุงรักษาโทรศัพท์ต้องแบกรับภาระการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัว ในการติดต่อสื่อสารงานราชการต่างๆ