

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ จำแนกตาม ระดับตำแหน่ง วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ปีการศึกษา 2549 จำนวน 205 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสัดส่วนของเครชี และมอร์แกน(Krejcie and Morgan) และสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) จำแนกตามจำแนกตามพื้นที่ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ได้แจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 205 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคชายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สรุปได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน งานติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในภาพรวมและรายงานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านการติดตั้งโทรศัพท์ ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการนัดหมายในการติดตั้ง ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง ด้านปิดงานการติดตั้ง ด้านเครื่องมือในการติดตั้ง ด้านการรับใบสั่งบริการ ด้านติดต่อประสานงาน และด้านการติดตั้ง

1.2 ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ของช่างติดตั้ง และ ตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยคือ ด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย ด้านการรับงาน ด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้ บำรุงรักษา ด้านการตรวจสอบหาเหตุเสีย ด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา และด้าน การตรวจแก้เหตุเสีย

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานงานติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษา โทรศัพท์ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีตำแหน่งและวุฒิการศึกษาต่างกัน มี สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายงานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนที่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายงาน การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1 เมื่อเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านการติดตั้งโทรศัพท์ ของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีตำแหน่งต่างกัน พบว่าช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา โทรศัพท์มีปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ พบว่าช่าง ติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์ ของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน พบว่า ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา โทรศัพท์มีปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ พบว่าช่าง ติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 เมื่อเปรียบเทียบปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์ ของช่างติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า มีสภาพปัญหา ในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปิดงานการติดตั้ง และด้านเครื่องมือในการติดตั้งแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการรับใบสั่งบริการ ด้านการนัดหมายใน การติดตั้ง ด้านติดต่อประสานงาน ด้านอุปกรณ์ในการติดตั้ง และด้านการติดตั้งไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัญหาในการปฏิบัติงานด้านตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ พบว่าช่าง ติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสภาพปัญหาใน การปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอุปกรณ์ในการ

ตรวจแก้บำรุงรักษา ด้านการตรวจแก้เหตุเสีย และด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษาแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการรับงาน ด้านการตรวจสภาพหาเหตุเสีย และด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย ไม่แตกต่างกัน

3. ช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ที่ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการติดตั้งโทรศัพท์และด้านตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ดังนี้

ช่างติดตั้งโทรศัพท์และบำรุงรักษาส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน จึงควรพิจารณาสั่งการหรือสรรหาบุคลากรเพิ่มเติมเป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 13.33 ลำดับที่ 2 คือ สภาพสายเคเบิลต้นทาง และเคเบิลปลายทางเก่าชำรุดมาก เคเบิลใหม่ขาดลงเป็นเวลานานมีไม่เพียงพอต่อการเบิกไปใช้งาน ร้อยละ 11.11 ลำดับที่ 3 ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านติดตั้งและบำรุงรักษาส่วนใหญ่อายุค่อนข้างมากซึ่งอยู่ในวัยอาวุโส จึงขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และไม่พยายามยอมรับเทคโนโลยีรุ่นใหม่ ๆ ทำให้การทำงานไม่คล่องตัวและล่าช้า และขาดการประสานงานที่ดีในแต่ละหน่วยงาน มีการแบ่งพวกกันอย่างชัดเจน เช่น ฝ่ายการตลาดเร่งที่จะทำยอดขาย แต่ขาดการประสานให้ข้อมูลกับฝ่ายปฏิบัติงาน จึงทำให้ผลสำเร็จของงานล่าช้า และสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการจ้างพนักงานอัตราจ้างบางคนที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ไม่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องคอมพิวเตอร์ การตรวจแก้โทรศัพท์อย่างถูกวิธี ในติดตั้งและตรวจแก้เลขหมายอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง(ADSL) ยังขาดเครื่องมืออุปกรณ์ การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือมีความล่าช้า การติดตั้งหรือตรวจแก้โทรศัพท์ควรมีการประสานงานนัดหมายกันภายในองค์กรก่อนที่จะแจ้งนัดหมายกับลูกค้า ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานควรจัดให้มีการอบรมพนักงานเดือนละครั้ง เพื่อความปลอดภัยและเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงาน ร้อยละ 4.44

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่ภาคชายและบริเวณนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผล เป็นสภาพปัญหาในภาพรวม

1. ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านการติดตั้งโทรศัพท์ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสภาพปัญหาในภาพรวมเกิดจากการปรับโครงสร้างและการโยกย้ายบุคลากรในองค์กร การจัดบุคลากรลงในส่วนงานต่างๆ ทำ

ให้บางส่วนงานบุคลากรน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยและอยู่ในวัยอาวุโส ประกอบกับงานที่ให้บริการในการติดตั้งมีจำนวนเลขหมายเพิ่มขึ้น และช่างติดตั้งโทรศัพท์มีภาระหน้าที่ที่จะต้องตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ไปในเวลาเดียวกันด้วย ทำให้การนัดหมายในการติดตั้งผิดพลาด ไม่สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในเวลาที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งพรเทพ ปิยะวัฒนเมธา(2536 : 58) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ถูกต้องการหรือการรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อมๆ กัน โดยที่การบริการที่ดีจะต้องครอบคลุมการให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อจะได้มีความพอใจเต็มที่ สอดคล้องกับ รัชยา กุศลวานิช ไชยพันธ์(2535 : 65) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี จะต้องเข้าถึงการบริการโดยให้ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย ประกอบกับสภาพปัญหาเกี่ยวกับสายเคเบิลที่เก่าชำรุด จะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนสร้างข่ายสายเคเบิลใหม่ให้พร้อมในการให้บริการอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับ ศิริกุล สุขสำราญ(2538 : บทคัดย่อ) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการวิจัย ว่าควรมีการปรับปรุงการให้บริการ คือการจัดตั้งกองงานเพิ่มให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ไม่เปลี่ยนย้ายพนักงานบ่อยจนเกินไป การปรับปรุงข่ายสายและการจัดทำทะเบียนคู่สายให้เป็นปัจจุบัน

2. ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสภาพปัญหาเกิดจากบุคลากรที่ทำหน้าที่ช่างตรวจแก้มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนเลขหมายที่เพิ่มขึ้นทุกวันและต้องทำหน้าที่ติดตั้งโทรศัพท์ ควรมีการพิจารณาสั่งการจัดหาบุคลากรมาเสริมให้เพียงพอกับปริมาณงาน หรือจัดจ้างแรงงานพิเศษที่มีความรู้ด้านช่างเข้ามาช่วยเสริมในการปฏิบัติงานให้คล่องตัว โดยให้มีการแบ่งงานอย่างชัดเจนในการติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับ มิตรภาพ ชลานุเคราะห์(2535 : 80-82) กล่าวถึงการจัดสรรบุคลากรว่า ต้องตรวจสอบความพร้อมของอัตราบุคลากรประจำหน่วยงานในแง่ปริมาณและคุณภาพว่าเหมาะสมกับงานหรือไม่ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ว่าเป็นผลจากตัวบุคคลหรือระเบียบในการปฏิบัติงาน ส่วนสภาพปัญหาเคเบิลมีไม่เพียงพอในการขยายงาน ควรมีการจัดการงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์สายเคเบิล ให้มีเพียงพอทันต่อความต้องการ สอดคล้องกับ ชาราริน อร่ามเจริญ(2543 : 43) กล่าวว่าจัดหาชิ้นส่วนอะไหล่และเครื่องมือ โดยมีวัตถุประสงค์คือ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ให้ได้ทันต่อความต้องการและถูกต้องและมีต้นทุนต่ำที่สุด ส่วนสภาพเหตุเสียที่เกิดขึ้น เนื่องจากสภาพคู่สายปัจจุบันเก่ามาก ควรมีการปรับเปลี่ยนใหม่ตามอายุการใช้งาน จากปัญหาดังกล่าวซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถตรวจแก้เลขหมายและส่งคืนได้ภายใน 1 วัน ที่มีระดับปัญหาสูงสุดของช่างตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

3. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์
ช่างติดตั้งโทรศัพท์และบำรุงรักษาส่วนใหญ่ได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการติดตั้ง และตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ในเรื่องการขาดแคลน
บุคลากรในการทำงาน จึงควรพิจารณาสรรหาบุคลากรเพิ่มเติมเป็นลำดับแรก ลำดับที่ 2 คือ สภาพ
สายเคเบิลต้นทาง และเคเบิลปลายทางเก่าชำรุดมาก เคเบิลใหม่ขาดคลังเป็นเวลานานมีไม่เพียงพอ
การเบิกไปใช้งาน ลำดับที่ 3 ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านติดตั้งและบำรุงรักษาส่วนใหญ่อายุ
ค่อนข้างมากซึ่งอยู่ในวัยอาวุโส จึงขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และไม่พยายามยอมรับ
เทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้การทำงานไม่คล่องตัวและล่าช้า และขาดการประสานงานที่ดีในแต่ละ
หน่วยงาน มีการแบ่งพวกกันอย่างชัดเจน เช่น ฝ่ายการตลาดแรงที่จะทำยอดขาย แต่ขาดการประสาน
ให้ข้อมูลกับฝ่ายปฏิบัติงาน จึงทำให้ผลสำเร็จของงานล่าช้า และสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการจ้าง
พนักงานอัตราจ้างบางคนที่ไม่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องคอมพิวเตอร์ การ
ตรวจแก้โทรศัพท์อย่างถูกวิธี ในติดตั้งและตรวจแก้เลขหมายอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง(ADSL) ยัง
ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือมีความล่าช้า การติดตั้งหรือตรวจแก้
โทรศัพท์ควรมีการประสานงานนัดหมายกันภายในองค์กรก่อนที่จะแจ้งนัดหมายกับลูกค้า ในเรื่อง
ความปลอดภัยในการทำงานควรจัดให้มีการอบรมพนักงานเดือนละครั้ง เพื่อความปลอดภัยและเพิ่ม
ทักษะในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษา
โทรศัพท์ ในพื้นที่ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยมี
ข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1.1 งานติดตั้งโทรศัพท์

1.1.1 ควรพิจารณาให้ความสำคัญเรื่องของการนัดหมายในการติดตั้ง
โดยเฉพาะการนัดหมายกับลูกค้าทุกครั้งก่อนมีการติดตั้ง รวมถึงการวางแผนจัดลำดับเส้นทางลูกค้า
ในการติดตั้ง

1.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการติดตั้ง ควรให้พนักงานที่ออกปฏิบัติงาน
มีการเตรียมการเบิกวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งานไว้ล่วงหน้า

1.1.3 ปัญหาการปิดงานการติดตั้ง ควรจัดให้มีการรับใบส่งบริการที่สะดวก รวดเร็วถึงผู้ปฏิบัติงาน

1.1.4 ปัญหาด้านเครื่องมือในการติดตั้ง ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้กับ ผู้ปฏิบัติงาน ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.1.5 ปัญหาด้านการรับใบส่งบริการ ควรมีการกำหนดรายละเอียด เเบบเริ่มต้น ทาง ปลายทาง ผู้ผ่าน และผู้พักปลายทาง ให้ครบถ้วนถูกต้อง

1.1.6 ปัญหาด้านติดต่อประสานงาน ควรมีการกำหนดรายละเอียด เเบบเริ่มต้น ทาง ปลายทาง ผู้ผ่าน และผู้พักปลายทาง ให้ครบถ้วนถูกต้อง และควรจัดระบบทะเบียนเคเบิล คู่สาย ผู้ผ่าน ผู้พักปลายทาง ให้ถูกต้องตามความเป็นจริงและเป็นปัจจุบัน

1.1.7 ปัญหาด้านการติดตั้ง ควรให้พนักงานติดตั้งเป็นผู้นัดหมายกับลูกค้าในการติดตั้ง ซึ่งระบบทะเบียนคู่สายที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันจะสามารถช่วยสนับสนุนให้ช่างสามารถไป ติดตั้งได้ตามวัน เวลาที่ได้นัดหมายกับลูกค้า

1.2 งานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์

1.2.1 ปัญหาด้านการปิดงานการตรวจแก้เหตุเสีย ควรได้มีการศึกษาปัญหาในการส่งเลขหมายที่ตรวจแก้คืนดีภายในเวลา 1 วัน เพราะเป็นปัญหาสูงที่สุดของผู้ปฏิบัติงาน

1.2.2 ปัญหาด้านการรับงาน ควรให้ผู้ปฏิบัติงานออกดำเนินการตรวจแก้ เลขหมายทันทีที่รับทราบว่าเลขหมายโทรศัพท์ของลูกค้าขัดข้อง

1.2.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์ในการตรวจแก้บำรุงรักษา ควรให้มีการสั่งการหรือ มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานเบิกวัสดุอุปกรณ์ในการตรวจแก้เลขหมายล่วงหน้าก่อนออกไปปฏิบัติงาน

1.2.4 ปัญหาด้านการตรวจสภาพหาเหตุเสีย ควรจัดให้มีการอบรมให้กับ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.2.5 ปัญหาด้านเครื่องมือในการตรวจแก้บำรุงรักษา ควรจัดให้มีการอบรม ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.2.6 ปัญหาด้านการตรวจแก้เหตุเสีย ควรพิจารณาสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงาน ตรวจแก้เลขหมายแจ้ง หรือรายงานผลการตรวจแก้แล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบ โดยผู้บริหารควร พิจารณาให้การสนับสนุนในเรื่องเครื่องมือสื่อสาร ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบ หลังจากดำเนินการตรวจแก้เลขหมายแล้วเสร็จ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกัน แต่ศึกษาในพื้นที่ภาคชายและบริการนครหลวงอื่น หรือในพื้นที่ภูมิภาค เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลว่าสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ในพื้นที่อื่นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับใด

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกัน แต่เปลี่ยนกลุ่มประชากร โดยอาจศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างระบบชุมสาย หรือพนักงานช่างที่ทำงานด้านติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาด้านระบบสื่อสารข้อมูล ที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมาย หรือตัวชี้วัด

2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติการของพนักงานช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ เพื่อที่จะได้ทราบว่าขวัญและกำลังใจเป็นสาเหตุของส่วนหนึ่งของสภาพปัญหาในการการปฏิบัติงานติดตั้งและตรวจแก้โทรศัพท์ ที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามเป้าหมาย

2.4 ควรทำการศึกษาเพื่อติดตามและประเมินผล การติดตั้งและตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของช่างและความต้องการของตลาด

2.5 ควรศึกษาเพื่อประเมินผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของช่างติดตั้งและตรวจแก้บำรุงโทรศัพท์

2.6 ควรศึกษารูปแบบพัฒนางานการติดตั้งและงานตรวจแก้บำรุงรักษาโทรศัพท์ ให้มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพโดยที่เน้นช่างเป็นสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ