

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ดในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด และเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด จำแนกตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ และประสบการณ์ฝึกอบรมด้านเทคนิค และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด และการซ่อมบำรุงรักษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ที่ปฏิบัติงานในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด และตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบ 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) และการทดสอบค่าที(t – test)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ของช่างซ่อมบำรุงรักษา ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับสภาพปัญหารายด้าน ดังนี้ ด้านการควบคุมและตรวจสอบ ด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา

ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษาและด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

2. ผลการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ตามความคิดเห็นของพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด พบว่า

2.1 พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา และด้านการจัดการงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

2.2 พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ยกเว้นด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา

2.3 พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาที่มีประสบการณ์การฝึกอบรมด้านเทคนิคต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ทั้งภาพรวมและด้านการควบคุมและตรวจสอบ ด้านการจัดการงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง

3. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด และการซ่อมบำรุงรักษา ได้แก่โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ดไม่เป็นที่นิยม รองลงมาควรมีการส่งเสริมด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น การมอบหมายงานควรมีปริมาณเท่าๆกัน ควรจัดตั้งกองงานซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ดโดยเฉพาะ ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และ เครื่องมือ อุปกรณ์มีไม่เพียงพอ

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลเป็นสภาพปัญหาในภาพรวม และสภาพปัญหารายด้าน ดังนี้

ผลการวิจัยสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร
ทีโอทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ทั้งนี้จะเป็นเพราะการดำเนินงานในภาคส่วนต่างๆ ยังทำได้ไม่เต็มที่ โดยเป็นผล
จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีการปรับลด-เพิ่ม ส่วนงาน
โยกย้าย สับเปลี่ยน หลายครั้ง ทำให้งานที่เคยปฏิบัติหยุดชะงัก ขาดความต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน
อีกอย่างหนึ่งเกิดจากนโยบายการซ่อมบำรุงรักษาในปัจจุบัน ยังเป็นไปในลักษณะเชิงรับมากกว่า
เชิงรุก การดำเนินการแก้ไขซ่อมบำรุงรักษาส่วนใหญ่จะกระทำก็ต่อเมื่อมีเหตุเสียหายเข้ามา ทำให้
ขาดความสมบูรณ์ในกระบวนการซ่อมบำรุงรักษา ที่ควรต้องมีการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันและ
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงผนวกกัน สอดคล้องกับที่ กล่าวหาญ วรพุทธพร(2524 : 1-3)
ได้ให้ทัศนะว่า การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันเป็นการป้องกันเหตุขัดข้องที่จะเกิดกับเครื่องหรือ
อุปกรณ์ โดยเพิ่มตารางเวลาการตรวจสอบการทำงาน และลดกรณี ชุดินันท์ (2523 : 7) ให้ทัศนะ
ว่าการซ่อมบำรุงรักษาเชิงแก้ไข เป็นการซ่อมบำรุงรักษาที่มุ่งแก้ไขปัญหาทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ผลการวิจัยสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอ
ทีการ์ด ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) รายงานทั้ง 7 ด้าน
พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา พบว่าสภาพปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีระดับปัญหาสูงสุดคือ การวางแผนจัดเตรียมวัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพื่อใช้สำหรับการดำเนินงาน และรูปแบบวิธีการซ่อมบำรุงรักษาที่สามารถ
นำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จะเป็นเพราะผู้ที่ทำหน้าที่วางแผน จัดเตรียมวัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ไม่ได้ศึกษาข้อมูลรายละเอียดให้ชัดเจนก่อนที่จะทำการวางแผนการซ่อม
บำรุงรักษา ว่าจะต้องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมืออะไรบ้าง ปริมาณมากน้อยเท่าใด ซึ่งโดยส่วนใหญ่
ผู้ปฏิบัติงานกับผู้วางแผนจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ จะเป็นคนละคนกัน ดังนั้นข้อมูล
บางอย่างจึงมีโอกาสดผิดพลาดได้ สอดคล้องกับที่ สมคิด บางโม(2538: 50) กล่าวว่า การวางแผนคือ
การกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า โดยการศึกษาข้อมูลต่างๆ และเลือกแนวทาง
ปฏิบัติที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการ

ส่วนปัญหาของรูปแบบวิธีการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอ
ทีการ์ดนั้นน่าจะเป็นเพราะการซ่อมบำรุงรักษาในแต่ละพื้นที่จะกำหนดรูปแบบวิธีการซ่อม
บำรุงรักษาเอง ไม่มีรูปแบบวิธีการทำงานที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนพนักงาน
เครื่องมือ ยานพาหนะ งบประมาณ ตลอดจนสภาพภูมิประเทศ ทำให้ขาดรูปแบบวิธีการซ่อม
บำรุงรักษาที่ชัดเจน สอดคล้องกับ พิระ กรัยวิเชียร(2542 : ง) ที่ทำการศึกษาระบบการจัดการ

ซ่อมบำรุงรักษาด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การวิจัยได้ศึกษาปัญหาในระบบซ่อมบำรุงรักษาของโรงงาน ตัวอย่างผลการวิจัย พบว่าปัญหาการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกันทำได้ไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากขาดการกำหนดวิธีการทำงานที่แน่นอน

2. ด้านการจัดองค์การและบุคลากรการซ่อมบำรุงรักษา พบว่าสภาพปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัญหาสูงสุดคือ การจัดช่างประจำกองงาน อย่างเหมาะสม มีความคล่องตัว ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะจำนวนพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษามีไม่เพียงพอ กองงานที่จัดตั้งขึ้น ไม่ได้ดูแลรับผิดชอบเฉพาะงานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการค่ออย่างเดียว แต่ยังต้องดูแลรับผิดชอบงานโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญด้วย จึงทำให้การดูแลทำได้ไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับ อนันต์ โชติทิฆัมพร(2541 : ค) ที่ได้ทำการศึกษาถึงสภาพปัญหาของบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท(TDMA) พบว่าปัญหาการซ่อมบำรุงคือ จำนวนช่าง เครื่องมือ ยานพาหนะและอุปกรณ์สำรอง มีจำนวนไม่เพียงพอ

3. ด้านการสั่งการ และดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา พบว่าสภาพปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัญหาสูงสุดคือ การสั่งการและควบคุมบังคับบัญชาซึ่งระเบียบข้อบังคับขององค์การเป็นสำคัญ ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะการที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปรับโครงสร้างการทำงานหลายครั้ง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและปฏิบัติ ผู้บริหารแต่ละคนมีนโยบายการทำงานไม่เหมือนกัน จึงทำให้ การสั่งการและควบคุมบังคับบัญชาแตกต่างกัน มีผลให้วิธีปฏิบัติแตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีด้านการสั่งการและดูแลการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาของฟายอล(Fayol. อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์. 2537 : 49) ได้อธิบายว่า การสั่งการหมายถึงหน้าที่ในการสั่งการงานต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีก็โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจงานของตน จะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงาน และองค์การที่มีอยู่ และรวมตลอดถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ทั้งขึ้นและลง นอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำเสมออีกด้วย หากโครงสร้างขององค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมแล้วก็จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข และเช่นเดียวกันถ้าหากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพ การไล่ออกเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ

4. ด้านการประสานงานซ่อมบำรุงรักษา พบว่าสภาพปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัญหาสูงสุดคือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะขาดการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การประชุมอย่างสม่ำเสมอ การทำสนทนากา การพบปะสังสรรค์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำมา

5. ด้านการควบคุมและตรวจสอบ พบว่าสภาพปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัญหาสูงสุดคือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรงและยุติธรรมมากที่สุด ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานมักใช้ความรู้สึกของตนเองพิจารณาโดยไม่มีหลักเกณฑ์ ขาดการพิจารณาสิ่งเกี่ยวข้องที่มีผลให้งานสำเร็จ เช่น ปริมาณงานที่มอบหมาย ความยากง่ายของงาน สอดคล้องกับที่มิตรภาพ ชลานุเคราะห์(2535 : 158) ได้กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน ดังนี้ แจ้งผลการประเมินให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบโดยแสดงเหตุผลและหลักฐาน เพื่อให้เกิดการยอมรับและยินดีปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป ประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ได้บังคับบัญชาโดยมีการคำนวณความถี่อย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดการพิจารณาครอบคลุมผลการปฏิบัติงานทั้งปี ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม โดยมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและเครื่องวัดที่สามารถประเมินผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้ถูกต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมและความสามารถที่แท้จริงตามระดับผลงานที่ปฏิบัติได้มากที่สุด และนำเอาผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานไปเป็นประโยชน์ในการพิจารณา ความดี ความชอบ การบรรจุ การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย การแต่งตั้ง และการฝึกอบรม

6. ด้านการจัดการงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ พบว่าสภาพปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับปัญหาสูงสุดคือ การจัดหาบัตรโทรศัพท์ให้ช่างเพื่อใช้สำหรับทดลองเครื่อง ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะผู้บริหารชั้นต้น ไม่ได้ให้ความสำคัญทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือช่างเท่าที่ควร ทำให้ไม่ทราบถึงวิธีและขั้นตอนการทำงานด้านซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ว่าจำเป็นจะต้องใช้บัตรโทรศัพท์เพื่อทดลองเครื่อง จึงไม่มีการเตรียมพร้อม งบประมาณประจำปีรองรับไว้เพื่อจัดซื้อจัดหาใช้ในกิจกรรมการซ่อมบำรุงรักษา ดังที่ สมคิด บางโม(2538 : 63) กล่าวว่า การจัดการกิจการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ได้แก่ งบประมาณ เพื่อใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และวัสดุสิ่งของหรือวัสดุอุปกรณ์หมายถึงอุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ และ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ในการดำเนินกิจกรรมว่างบประมาณเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปโดยไม่ติดขัด

7. ด้านวิธีการซ่อมบำรุงรักษา พบว่าสภาพปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าข้อที่มีระดับปัญหาสูงสุด คือการเร่งดำเนินการตรวจแก้พื้นที่ที่รับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะจำนวนพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษามีน้อย จึงจัดตั้งกองงานได้น้อย ไม่สอดคล้องกับจำนวนเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดที่มีการติดตั้งเพิ่มจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในวันทำงานปกติหลังจากพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษารวบรวมเลขหมายขัดข้องจากการรับแจ้งที่ต่างๆ แล้ว จากนั้นจะออกดำเนินการตรวจแก้ซ่อมบำรุงรักษา แต่ในกรณีที่มีการรับแจ้งหลังจากที่ช่างออกไปปฏิบัติงานแล้ว เลขหมายที่ขัดข้องนั้นอาจไม่ได้รับการแก้ไขในทันที สอดคล้องกับที่ มิตรภาพ ชลานุเคราะห์(2535 : 80-82) ได้กล่าวถึงการจัดสรรบุคลากร สรุปได้ว่าควรต้องตรวจสอบความพร้อมของอัตราบุคลากรประจำหน่วยงานในแง่ปริมาณ และคุณภาพว่าเหมาะสมกับงานหรือไม่ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ว่าเป็นผลจากตัวบุคคลหรือระเบียบการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางการแก้ไข

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยสภาพปัญหาการจัดการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรทีโอทีการ์ดในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ในภาพรวม ส่วนบริการโทรศัพท์สาธารณะควรให้ความสำคัญในด้านการควบคุมและตรวจสอบเป็นพิเศษ โดยกำหนดให้มีการประชุมภายในของส่วนงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบปัญหาในการทำงาน และติดตามงานที่มอบหมาย

1.2 งานด้านการวางแผนซ่อมบำรุงรักษา ควรให้ความสำคัญในการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้พร้อมอยู่เสมอ โดยสอบถามความต้องการใช้จากพนักงานผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด ว่าวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือใดที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา แล้วศึกษาหาหนทางจัดซื้อ จัดหา ให้ได้ตามต้องการ

1.3 หัวหน้าส่วนงานควรให้ความสำคัญในการจัดช่างประจำกองงานซ่อมบำรุงรักษา โดยจัดกองงานให้เหมาะสมกับงาน ให้เกิดความคล่องตัว และควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกองงานให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมในการทำงานอยู่เสมอ และแต่ละกองงานควรมีพนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษา อย่างน้อย 2 คน จำนวนกองงานควรมีการเพิ่มหรือลด ให้เหมาะสม สอดคล้องกับจำนวนเลขหมายที่รับผิดชอบ

1.4 ในการสั่งการและการควบคุมบังคับบัญชาการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษา ควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร ให้มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย และที่สำคัญต้องนำไปปฏิบัติได้จริง

1.5 ควรมีการพูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นกันเอง นอกเหนือจากในที่ประชุมตามปกติ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ มิตรภาพที่ดีต่อกัน

1.6 ผู้บังคับบัญชาควรแจ้งวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะนำมาใช้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างเปิดเผย ทุกขั้นตอน โดยเน้นความโปร่งใสและยุติธรรมเป็นที่ตั้ง

1.7 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับการจัดหาบัตรโทรศัพท์ที่โอทีการ์ด ที่ใช้สำหรับทดสอบเครื่อง เพื่อให้กองงานซ่อมบำรุงรักษาสามารถเบิกใช้ได้ เพราะเป็นสิ่งสำคัญของขั้นตอนการทำงาน ที่จะทำให้การซ่อมบำรุงรักษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.8 ควรมีการจัดตั้งกองงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วทันที่ที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้อง

1.9 ในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ช่างซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ด ควรพิจารณาผู้ที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในสาขาช่างไฟฟ้า หรือช่างอิเล็กทรอนิกส์

1.10 ควรส่งเสริมให้พนักงานช่างซ่อมบำรุงรักษาทุกคน ได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะสภาพปัญหาด้านการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่โอทีการ์ดเท่านั้น ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นที่น่าสนใจ ควรศึกษาวิจัยต่อไป ได้แก่

2.1 ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ในภาคการขายและบริการ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2.2 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการซ่อมบำรุงรักษาโทรศัพท์สาธารณะ ระหว่างการซ่อมบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุ และการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

2.3 ศึกษาสภาพปัญหาการติดตั้ง อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านระบบดาวเทียมไอพีสตาร์ ภูมิภาคที่ 3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

