



บทสรุปและข้อเสนอแนะ

คำนำ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นการวิจัยเพื่อที่จะคาดคะเนความต้องการกองงาน ในการบำรุงรักษา เบอร์โทรคัพท์เสียของกองบำรุงรักษาที่ 1 ขององค์การโทรคัพท์ เพื่อที่จะวางแผนจัดกองงาน ในอนาคตเมื่อเบอร์โทรคัพท์เสียเพิ่มมากขึ้น กองงานที่จะใช้ก็จะเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว

จากการที่ศึกษาการดำเนินงานของพนักงานบำรุงรักษาที่ 1 กรณีศึกษาเฉพาะชุมสาย สุรวงศ์ ค้นพบว่าในแต่ละเดือนพนักงานบริการแก้ไขโทรคัพท์เสียไม่ทัน

ผลของการวางแผนจัดอัตรากำลังในอนาคต

ผลจากการศึกษาจากแบบจำลองชุมสายสุรวงศ์ ซึ่งตรวจสอบการบำรุงรักษาในปัจจุบัน และผลจากการทดลองทำให้ทราบว่า กองงานที่เปรียบเทียบกันแล้วกองงานใดมี INDEX สูงสุดก็ จะถูกเลือกให้เป็นกองงานที่ใช้ต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทาง ในการวางแผนกองงานในอนาคตได้ ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ง่ายขึ้น การจัดทำเป็นตารางกองงานสำเร็จรูปออกมา ก็จะทำให้ดูได้ง่ายขึ้นและสามารถนำไปใช้ควบคุมค่าใช้จ่ายการบำรุงรักษาต่อไป

ในการทำงานเดียวกันถ้าอยากรู้กองงานในชุมสายอื่นๆที่เหลือ ก็สามารถทำได้ตั้งวิธีที่ กล่าวมาแล้วข้างต้น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง "สถานีบริการ 17"

1. สนับสนุนให้จัดทำสถานีบริการ 17 เพิ่มมากขึ้นเพียงพอตามความจำเป็นมากน้อย ของแต่ละกอง พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน จำนวนกองงานต่อจำนวนเลขหมายที่รับผิดชอบ เป็นการ

เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทันต่อความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต

2. ควรจัดกำลังคนพิเศษ (เฉพาะกิจ) ไว้ในกรณีเฉพาะหน้าเร่งด่วน เช่น กรณีฝนตกมีการซ่อมถนน เพราะจะมีเบอร์แจ๊จเสียมากเป็นกรณีพิเศษในบางเดือน ซึ่งทำให้มีเบอร์แจ๊จเสียตกค้างแก้ไม่ทันเป็นจำนวนมาก
3. จัดการอบรมพนักงานสถานีบริการ 17 และพนักงานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงระบบการทำงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานได้ดีตามปกติอยู่ตลอดเวลา
4. การจัดคนเข้าทำงานในแต่ละช่วง ไม่ควรจัดให้คนเดียวทำงานหลายอย่างหรือต่อเนื่องใน 1 วัน เพื่อจะได้พนักงานที่มีสภาพร่างกายพร้อมที่จะทำงานได้อย่างเต็มที่
5. ควรมีกองงานของแต่ละกอง ให้มากเพียงพอกับจำนวนเลขหมายที่ขั้ดช่องในกองนั้น แต่ถ้าจำนวนกองงานไม่พอกับเลขหมายที่เกี่ยวข้อง ก็ควรให้พนักงานทำค่าล่วงเวลา
6. จัดทำบันทึกข้อมูลสถิติจำนวนเลขหมายขั้ดช่อง และหลังจากการตรวจแก้เลขหมายเรียบร้อยแล้ว ให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการติดตามผลงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในแต่ละกองงานของแต่ละกอง
7. ให้สถานีบริการ 17 ของแต่ละสถานีควรมีแบบฟอร์ม และเอกสารบันทึกเกี่ยวกับงาน 17 ต่าง ๆ เป็นแบบฟอร์มรูปร่างเดียวกันหมดทุกกอง ทำให้ง่ายในการเปรียบเทียบและจัดทำสถิติต่าง ๆ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบ
8. ให้สถานีบริการ 17 ของแต่ละกองจัดทำสถิติตรวจแก้คดีของแต่ละกองงานเป็นประจำทุกเดือน แล้วส่งไปที่สนาม (ที่ควบคุมกองงาน) ให้กองงานได้ทราบรายละเอียดในการทำงานของตนในแต่ละวันประจำเดือนนั้น ๆ
9. สาเหตุสำคัญที่ทำให้การตรวจแก้คดีต่ำกว่าเป้าหมายมาก ยังคงเป็นเรื่องเกี่ยวกับกำลังคนไม่พอเพียง กองงานสายกระจายและเคเบิลบางส่วน ต้องเร่งปฏิบัติงานปรับปรุงเคเบิลตามแผนงบประมาณประจำปีด้วย และกองงานตรวจแก้ต้องใช้ เวลาในการเดินทางมาก เนื่องจากต้องรับผิดชอบในบริเวณกว้าง นอกจากนี้ ไม่มีพนักงานตรวจแก้ในวันหยุด เมื่อมีเหตุเสียในวันหยุดก็ต้องค้างในการตรวจแก้
10. ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการตรวจสอบ ติดตามระบบบำรุงรักษาและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง
11. ทำ Reengineering กำลังคนโดยการอบรมพัฒนาให้ทันสมัยกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
12. จัดโครงสร้างการบริหารใหม่เพื่อรวมส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้สั่งการได้ไม่ข้ามฝ่าย เพื่อลดขั้นตอนเอกสารและการบังคับบัญชา