

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพกระบวนการภายในส่วนติดตั้ง และ โยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสัญญาณ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยในการบริหาร และการพัฒนาองค์กรสามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ

5.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

5.1.1 เพื่อสร้างตัวชี้วัดผลงานหลักเชิงคุณภาพในการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพกระบวนการภายในส่วนติดตั้งและโยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสัญญาณ ของ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)

5.1.2 เพื่อประเมินความเหมาะสมของตัวชี้วัดผลงานหลักตามความคิดเห็นของพนักงานของส่วนติดตั้งและโยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสัญญาณ ของ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 ประชากรที่นำมาใช้เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน ส่วนติดตั้งและโยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสัญญาณ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 70 คน

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความเหมาะสมของตัวชี้วัด

5.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำเอาแบบสอบถามที่ได้้นั้นมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานนำมาคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ
- 2) ข้อมูลความเหมาะสมของดัชนี ที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

3) ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยตัวชี้วัดที่ระดับ 3.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่สามารถนำมาเป็นเกณฑ์ในการนำไปใช้ต่อไปได้

4) นำผลที่ได้ไปทำการประมวลผลเพื่อสรุปผลในแต่ละด้าน

5.3 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรทั้งหมด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับพนักงานทั้งหมดของพนักงานส่วนติดตั้ง และโยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณ

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 การศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 ตำแหน่งวิศวกรมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 ประสบการณ์ทำงาน 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88.60

5.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดของพนักงานต่อความเหมาะสมตัวชี้วัดการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพกระบวนการภายในส่วนติดตั้งและโยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) มี 3 ด้าน ในแต่ละด้าน แบ่งตัวชี้วัดเป็น 2 ทาง ในแต่ละทางได้สร้างตัวชี้วัดไว้ทางละ 10 ตัวชี้วัด เกณฑ์ที่ตั้งค่าเฉลี่ยไว้ 3.50 ขึ้นไป และได้ผ่านเกณฑ์มีดังนี้

ตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน ตัวชี้วัดทางความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารสัญญาณ ผ่านเกณฑ์ 6 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดทางความรวดเร็วในการให้บริการ ผ่านเกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานด้านความเข้มแข็งของพนักงาน มุมมองด้านการทำงานเป็นทีมผ่านเกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดทางกระบวนการระบบพัฒนาบุคลากรผ่านเกณฑ์ 7 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานด้านความต้องการของลูกค้า ตัวชี้วัดทางการตอบสนองความต้องการของลูกค้าผ่านเกณฑ์ 5 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดทางการตอบสนองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางด้านโครงข่ายผ่านเกณฑ์ 9 ตัวชี้วัดรวมทั้งสิ้นที่ผ่านเกณฑ์ 39 ตัวชี้วัดจากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 60 ข้อ

ตัวชี้วัดที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1) ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน

(1) ตัวชี้วัดทางความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารสัญญาณ

ก. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สื่อสารสัญญาณ

- ข. มีอุปกรณ์สื่อสัญญาณ เพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า
- ค. อุปกรณ์สื่อสัญญาณ ที่ใช้งานมีประสิทธิภาพสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
- ง. มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน
- จ. มีอุปกรณ์สื่อสัญญาณ ทดแทนเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง
- ฉ. มีการพัฒนาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) ตัวชี้วัดทางความรวดเร็วในการให้บริการ

- ก. คุณภาพในการให้บริการดีกว่าคู่แข่งชั้นรายอื่นๆ
- ข. พนักงานมีความพร้อม และความ รวดเร็วในการให้บริการ
- ค. มีการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพ
- ง. มีระบบการส่งข้อมูลที่มีคุณภาพดีกว่าคู่แข่ง
- จ. ผู้บริหารและหัวหน้างานมีการวางแผนงานก่อนปฏิบัติการ

2) ตัวชี้วัดด้านความเข้มแข็งของพนักงาน

(1) ตัวชี้วัดทางการทำงานเป็นทีม

- ก. พนักงานมีความร่วมมือที่ดีในการทำงาน
- ข. พนักงานมีความรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงาน
- ค. พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่ม
- ง. พนักงานมีการยอมรับความเป็นผู้นำในทีมงาน
- จ. ทีมงานมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- ฉ. ผู้นำทีมมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดขึ้น
- ช. พนักงานมีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ

(2) ตัวชี้วัดทางกระบวนการระบบพัฒนาบุคลากร

- ก. การให้บริการและความร่วมมือระหว่างพนักงาน
- ข. มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมาตรฐาน
- ค. มีสวัสดิการที่พนักงาน ได้รับ
- ง. ความถี่ในการฝึกอบรมพนักงานมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
- จ. จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน
- ฉ. ความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ช. มีการรับรู้ข่าวสารองค์กรจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ตัวชี้วัดด้านความต้องการของลูกค้า

(1) ตัวชี้วัดทางการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ก. ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

ข. จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ค. ปริมาณผู้ที่ใช้บริการ

ง. มีคุณภาพการให้บริการดีกว่าคู่แข่ง

จ. มีการสำรวจคุณภาพการให้บริการ

(2) ตัวชี้วัดทางการตอบสนองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางด้านโครงข่าย

ก. มีการปรับปรุงอุปกรณ์โครงข่ายที่ทันสมัย

ข. มีระบบโครงข่ายที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่ง

ค. มีอุปกรณ์ใช้ส่งข้อมูลผ่านระบบโครงข่ายที่มีคุณภาพดีกว่าคู่แข่ง

ง. พนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโครงข่าย

จ. ฐานข้อมูลของระบบโครงข่ายมีประสิทธิภาพที่ดี

ฉ. มีโครงข่ายที่ให้บริการเพียงพอต่อลูกค้า

ช. อุปกรณ์ที่ใช้งานในโครงข่ายมีการตรวจสอบคุณภาพสม่ำเสมอ

ซ. ระบบโครงข่ายที่มีความไวสูงตามความพอใจของลูกค้า

ณ. มีระบบโครงข่ายให้บริการทุกพื้นที่

5.3.3 ความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านความพร้อมทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือสื่อสาร
ตัวชี้วัดทางความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสาร ตัวชี้วัดที่มีระดับความเหมาะสมมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สื่อสาร มีอุปกรณ์สื่อสารเพียงพอในการให้บริการกับลูกค้า อุปกรณ์สื่อสาร ที่ใช้งานมีประสิทธิภาพสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพียงพอกับจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์สื่อสาร ทดแทนเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง มีการพัฒนาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

5.3.4 ความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านความพร้อมทางอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสาร
ตัวชี้วัดทางความรวดเร็วในการให้บริการ ตัวชี้วัดที่มีระดับความเหมาะสมมาก คือ คุณภาพในการให้บริการดีกว่าคู่แข่งชั้นรายอื่นๆ พนักงานมีความพร้อม และความรวดเร็วในการให้บริการ มีการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการส่งข้อมูลที่มีคุณภาพดีกว่าคู่แข่ง ผู้บริหารและหัวหน้างานมีการวางแผนงานก่อนปฏิบัติการ ตามลำดับ

5.3.5 ความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านความเข้มแข็งของพนักงานตัวชี้วัดการทำงานเป็นทีม ตัวชี้วัดที่มีระดับความเหมาะสมมาก คือ พนักงานมีความร่วมมือที่ดีในการทำงาน

พนักงานมีความรับผิดชอบร่วมกันในการปฏิบัติงาน พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่ม พนักงานมีการยอมรับความเป็นผู้นำในทีมงาน ทีมงานมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ผู้นำทีมมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดขึ้น พนักงานมีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบตามลำดับ

5.3.6 ความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านความเข้มแข็งของพนักงานตัวชี้วัดทางกระบวนการระบบพัฒนาบุคลากร คือ การให้บริการและความร่วมมือระหว่างพนักงาน มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมาตรฐาน มีสวัสดิการที่พนักงานได้รับ ความถี่ในการฝึกอบรม พนักงานมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน ความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการรับรู้ข่าวสารองค์กรจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

5.3.7 ความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านความต้องการของลูกค้า ตัวชี้วัดทางการตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า ปริมาณผู้ที่ใช้บริการ มีคุณภาพการให้บริการดีว่าคู่แข่ง มีการสำรวจคุณภาพการให้บริการตามลำดับ

5.3.8 ความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านทางด้านความต้องการของลูกค้า มุมมองด้านการตอบสนองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางด้านโครงข่าย คือมีการปรับปรุงอุปกรณ์โครงข่ายที่ทันสมัย มีระบบโครงข่ายที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่ง มีอุปกรณ์ใช้ส่งข้อมูลผ่านระบบโครงข่ายที่มีคุณภาพดีว่าคู่แข่ง พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโครงข่ายฐานข้อมูลของระบบโครงข่ายมีประสิทธิภาพที่ดี มีโครงข่ายที่ให้บริการเพียงพอต่อลูกค้า อุปกรณ์ที่ใช้งานในโครงข่ายมีการตรวจสอบคุณภาพสม่ำเสมอ ระบบโครงข่ายที่มีความไวสูงตามความพอใจของลูกค้า มีระบบโครงข่ายให้บริการทุกพื้นที่ ตามลำดับ

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการพัฒนาตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานกระบวนการภายในส่วนติดตั้งและโยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลดังนี้

5.4.1 ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน

1) ตัวชี้วัดทางความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารสัญญาณ

จากการวิจัยพบว่าตัวชี้วัดพนักงานมีความรู้ความสามารถในการใช้ อุปกรณ์ และเครื่องมือสื่อสารสัญญาณพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก เพราะพนักงาน

ทุกคนต้องมีความรู้และเข้าใจในการใช้อุปกรณ์อย่างถูกต้องจึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วย เพราะทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544, หน้า 48) และ พสุ เตชะรินทร์ (2546, หน้า 104) ในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

(1) การพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรจึงควรมุ่งเน้นที่ตำแหน่งงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านกระบวนการ ภายในเป็นหลักมากกว่า การพัฒนาทักษะของพนักงานทุกคน นอกเหนือจากการพัฒนาของบุคคลแล้ว ภายใต้มุมมอง ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา ยังมักจะประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการทำงาน

(2) ตัวชี้วัดทางความรวดเร็วในการให้บริการ จากการวิจัยพบว่า คุณภาพ ในการให้บริการดีกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก ทำให้องค์กรได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าในการใช้บริการส่งผลทำให้มีรายได้เข้าสู่องค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544, หน้า 52) ในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

- ก. การเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าหรือบริการใหม่ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ รายได้จากสินค้าและบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือ กำไรสุทธิจากสินค้าและบริการใหม่
- ข. การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้าใหม่ ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ ต่อรายได้ทั้งหมด
- ค. การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ซึ่ง ได้แก่ การพยายามหารายได้ ให้มากขึ้นจากลูกค้ากลุ่มเดิม
- ง. การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคา ตัวอย่าง ของตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา

5.4.2 ตัวชี้วัดด้านความเข้มแข็งของพนักงาน

1) ตัวชี้วัดการทำงานเป็นทีม

จากการวิจัย พบว่าตัวชี้วัดพนักงานมีความร่วมมือที่ดีในการทำงาน พนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและทำให้ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสอดคล้องกับผลการวิจัยผลการวิจัยของ จักรชัย บุตรศรีคู่ย์ (2544, หน้า 51) และ วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547, หน้า 76) ในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ ประสิทธิภาพ การในการทำงาน การทำงานโดยเน้นการพัฒนาตนเอง และวิธีการทำงานให้ดีที่สุดอยู่เสมอ ด้วยการวางแผน แสวงหาแนวทางป้องกัน รวมทั้งประเมินทางเลือกและตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ด้วยทรัพยากรอย่างประหยัดและใช้เวลาอย่างคุ้มค่าที่สุด

2) ตัวชี้วัดทางกระบวนการพัฒนาบุคลากร

จากการวิจัย พบว่า ตัวชี้วัดมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมาตรฐาน ตัวชี้วัดพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก นำไปสู่การพิจารณาเงินเดือน และตำแหน่งงานส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผลการวิจัยผลการวิจัยของ หทัยทิพย์ มงคลสวัสดิ์ (2540, หน้า 94) และ ณัฐพล ชวลิตชีวิน (2546, หน้า 261) ดังประเด็นต่อไปนี้

ช่วยติดตามก้าวหน้าของงานกระตุ้นและให้รางวัลแก่พนักงานช่วยในการตัดสินใจทำให้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าดีขึ้น รวมไปถึงจนกระทั่งการตอบโต้สิ่งที่ทำทนายต่างๆ จากคู่แข่งในตลาดได้อย่างตรงเป่ามากขึ้นเหตุผล ที่องค์กรต้องพยายามหาวิธีการวัดผลที่ดีขึ้นสอดคล้องกับสิ่งที่ตนเองต้องการมีข้อสรุปดังนี้

(1) ตรวจสอบว่าตัวเองมีสถานะอย่างไรในตลาดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

(2) เมื่อรู้ว่าตัวเองเป็นอย่างไรแล้วก็ต้องบอกคนที่มีส่วนได้เสียในองค์กรว่าตอนนี้เรามีอะไรเหนือกว่าคู่แข่ง หรืออะไรที่ด้อยกว่า

(3) หลังจากนั้นค่อยมาคิดว่าควรจะให้มีความสำคัญก่อนหลังในเรื่องใดบ้างแน่นอนหละครับอะไรที่คืออยู่แล้วคงไม่ต้องเร่งด่วนที่จะแก้ไขปรับปรุงกันเท่าไรแต่ถ้าไม่ดีก็ต้องมีความสำคัญเร่งด่วนกันหน่อย

(4) สุดท้ายคือการขยายผลไปในเรื่องต่างๆ เช่น การจงใจ การให้รางวัลอะไรต่างๆ เมื่อทำดีกัน หรือหาวิธีป้องกัน

3) ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานด้านความต้องการของลูกค้า

(1) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการวิจัย พบว่า ตัวชี้วัด ความพึงพอใจในการใช้บริการของ ลูกค้าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก ลูกค้าจะพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการที่ดีอันเป็นผลให้ลูกค้าไม่หนีและยังได้ลูกค้ารายใหม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัย สุภาวดี ทองจันทร์ (2543, หน้า 69) และ พสุ เตชะรินทร์ (2546, หน้า 41) ดังประเด็นต่อไปนี้ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการขององค์กร หรือตัวองค์กรเอง ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจ 1 คนจะบอกต่อไปยังผู้บริโภคอีก 10 คน ถึงประสบการณ์ที่ดีของตนเอง โดยตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า หรือ จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น

(2) การตอบสนองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโครงข่าย

จากการวิจัย พบว่าตัวชี้วัด มีการปรับปรุงอุปกรณ์โครงข่ายที่ทันสมัย พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการแก่ลูกค้าส่งผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการใช้บริการมากกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ ความสอดคล้องกับงานวิจัย นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544, หน้า 57) และณัฐพล ชวลิตชีวิน (2546, หน้า 83) ดังประเด็นต่อไปนั้ การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยรู้จักเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าจะเป็นกลไกที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่การเป็นองค์กรสู่อินเทอร์เน็ต

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานกระบวนการภายในส่วนคิดตั้งและโยกย้ายอุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณ บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาวิจัยขอเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1) ทางบริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) ควรส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรมเรื่องตัวชี้วัดเชิงคุณภาพเพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาบริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) นำไปสู่ความสำเร็จ

2) ทางผู้บริหารและพนักงานจะต้องมีการร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและจัดวางกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน หรือเป็นเอกสารที่ชัดเจนเผยแพร่แก่พนักงาน เพื่อผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จของบริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)

3) ทำการทดสอบคุณภาพตัวชี้วัด โดยพิจารณาตัวชี้วัดแต่ละตัวโดยการเปรียบเทียบเกณฑ์ต่างๆ เช่น ความพร้อมของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูลต้นทุนในการจัดหาข้อมูล แล้วให้คะแนน คุณภาพ ของตัวชี้วัด แต่ละตัวภายใต้เกณฑ์นั้นๆ

4) นำตัวชี้วัดไปใช้งานจริงและจะต้องติดตามและมีการประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่าตัววัดผลการปฏิบัติงานใดไม่สามารถใช้วัดผลการปฏิบัติงานได้จริง

ควรมีการปรับปรุงแก้ไขตัววัดผลการปฏิบัติงานนั้นทันที เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ
การปฏิบัติงาน

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ตัวชี้วัดว่า
มีความพึงพอใจระดับใด
- 2) พัฒนาตัวชี้วัดให้สามารถทำการวัดผลในระดับผู้ปฏิบัติงานให้ได้
อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปตามการเปลี่ยนแปลง ของสถานการณ์
- 3) ทำการพัฒนาตัวชี้วัดเข้าไปสู่ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรายการเอกสาร
ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของเอกสารออนไลน์สามารถป้อนข้อมูลส่งผ่านทางเอกสารออนไลน์
ระบบจะทำการบันทึกข้อมูล ระบบฐานข้อมูล สามารถเรียกดูได้สะดวกและรวดเร็ว และสามารถ
ประมวลผลได้