

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก และแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก สังกัดส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2 โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอายุงาน 10-20 ปี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และมีระดับตำแหน่ง 5-6 สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ความภูมิใจในองค์กร พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผู้ศึกษาเสนอแนะให้บริษัท พิจารณาปรับปรุงระเบียบเกี่ยวกับการเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานในที่สูงให้ครอบคลุมถึงระยะความสูงที่ไม่เกิน 15 เมตร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมควรนำดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อสร้างความยุติธรรมต่อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ในด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพควรจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น และควรมั่นตรวจสอบการบำรุงรักษาเครื่องมือให้อยู่ในสภาพการใช้งานที่เป็นปกติ นอกจากนี้หน่วยงานควรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการทำกิจกรรมและสันทนาการอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกใกล้ชิดกันได้

โอกาสทำงานร่วมกันรวมทั้ง ส่งเสริมการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งภายในและ  
ภายนอกองค์กร

## Abstract

This is a study on “Quality of Life of Outside Plant Technician of TOT Public Company Limited”. The objectives of the research were to study the quality of life of external telephone line workers, examine factors that related to such quality of life, and propose improvement guidelines for these workers. The sample population was 78 assistant technician outside attached to the Metropolitan outside plant system operations sector 3.2 and Metropolitan sales and customer services department 3.2. Data was collected using a questionnaire and analyzed using statistics, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that the majority of the samples were older than 40 years of age, married, with a bachelor's degree or higher, having worked for 10-20 years, with a salary scale of 20,001-30,000 baht, and work positions at levels 5-6. The quality of life of the sample under study covered seven areas : adequate and fair emolument and compensation, safe and health-conducive working conditions, opportunity for personal development, balance between work and personal life, relationships with coworkers and cooperation, and pride in the organization. It was found that quality of work life on the whole was at a high level. Career security and advancement were at a moderate level. A comparison of personal factors and quality of work life showed that difference in age, marital status, education level, salary, years at work and position levels had a different effect on quality of work life.

The researcher suggested that the company should review regulations on risks from working at high places to cover a height of not more than 15 meters, thus giving the workers greater morale and motivation. On adequate and fair emolument, performance indicators should be used to assess the workers to ensure fair salary increase consideration. The work environment should be improved to ensure work safety and health. Equipment should be regularly maintained in good working condition. In addition, the organization should encourage the workers to participate in various social and recreation activities to foster closer relationships and provide opportunity to work

together. Closer coordination with other people in and outside the organization should also be promoted.