

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก และแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก สังกัดส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 ฝ่ายชายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 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 และควรหมั่นตรวจสอบการบำรุงรักษาเครื่องมือให้อยู่ในสภาพการใช้งานที่เป็นปกติ นอกจากนี้หน่วยงานควรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการทำกิจกรรมและสันทนาการอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกใกล้ชิดกันได้

โอกาสทำงานร่วมกันรวมทั้ง ส่งเสริมการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งภายในและ  
ภายนอกองค์กร