

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกของการสื่อสารและระบบโทรคมนาคมต่าง ๆ มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะด้านโทรศัพท์ที่กำลังพัฒนาเข้าสู่ยุคดิจิทัลความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีไม่มีวันหยุดนิ่ง โครงการการลงทุนด้านการสื่อสารโทรคมนาคมมีการขยายตัวอย่างมาก ทั้งหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับสัมปทาน ซึ่งต่างก็มีโครงการขยายบริการด้านโทรคมนาคม ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) หรือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเดิม ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2497 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน แต่ด้วยพันธกรณีที่ประเทศไทยนั้นมิต้องการการค้าโลก(WTO) ในการเปิดเสรีธุรกิจสินค้าและบริการโดยเฉพาะบริการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีแนวโน้มการแข่งขันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน รัฐบาลจึงมีแผนการนำรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านโทรคมนาคม เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในระยะอันใกล้

การแปลงสภาพจากรัฐวิสาหกิจ ไปเป็นบริษัทมหาชนทำให้ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ต้องคำนึงถึงความอยู่รอดโดยปราศจากความช่วยเหลือจากรัฐบาลตามที่เคยเป็นมา จึงต้องปรับตัวเพื่อรองรับภาวะการแข่งขันโดยบริการส่วนใหญ่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ใช้งานผ่านโทรศัพท์ประจำที่ที่ใช้อยู่ตามบ้านทั่วไป และจากวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำ ด้วยนวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น นอกจากนวัตกรรมแล้ว นโยบายยังเป็นอีกหนึ่งที่ต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ กล่าวคือ การให้บริการลูกค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ การบริการที่มีคุณภาพ จำต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความรับผิดชอบหน้าที่แตกต่างกัน

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีพนักงานช่างที่คอยดูแล ให้บริการลูกค้าเริ่มตั้งแต่ชุมสายโทรศัพท์ผ่านข่ายสายโทรศัพท์ จนถึงบ้านลูกค้า ซึ่งมีพนักงานช่างคอยให้คำแนะนำและ

การบริการต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และสายงานช่างที่มีความสำคัญนั้นคือช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก เป็นพนักงานที่มีส่วนสำคัญต่อความก้าวหน้าขององค์กร สภาพการทำงานของช่างส่วนใหญ่จะทำงานภาคสนาม ตั้งแต่การวางข่ายสายโทรศัพท์ตามเส้นทางของถนนที่อยู่ใต้ดิน การติดตั้งตู้สาขา การติดตั้งหมายเลขโทรศัพท์ ย้ายหรือรื้อถอน ตรวจสอบแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ที่ขัดข้องตามที่พิกัดของลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องให้บริการเพื่อสังคมกับชุมชนที่ไม่มีช่างโทรศัพท์เข้าไปถึง เช่น ชุมชนแออัด หรือจุดที่มีอันตรายต่าง ๆ โดยการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเพื่อให้บริการกับประชาชนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นการออกไปปฏิบัติงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกในแต่ละครั้ง จะมีความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น การปฏิบัติงานบนที่สูงบนเสาไฟฟ้าซึ่งค่อนข้างจะอันตรายและมีความเสี่ยงสูงจากกระแสไฟฟ้ารั่ว ซึ่งบางครั้งทำให้สูญเสียชีวิต ทุพพลภาพ และสูญเสียอวัยวะ เป็นต้น อันตรายที่เกิดจากความละเลยและไม่ใส่ใจต่ออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีสภาพที่ชำรุดและไม่มี การซ่อมแซม อันตรายต่อการปีนเสา การขูดท่อร้อยสายเพื่อติดตั้งอุปกรณ์โทรศัพท์ นอกจากนี้มลภาวะทางอากาศ เสียง และฝุ่นละอองต่าง ๆ ยังส่งผลกระทบต่อร่างกายของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และพฤติกรรมของพนักงานในเรื่องของการลาหยุดงาน เช่น การลาป่วย การลาพักผ่อน การลากิจ และขาดงาน

### ตารางที่ 1.1

#### สถิติการลาหยุดงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

ปี 2549	จำนวนพนักงาน (ราย)	สาเหตุการลาหยุดงาน (วัน)			
		ลาป่วย	ลาพักผ่อน	ลากิจ	ขาดงาน
ม.ค.-ธ.ค.	188	159	283	13	-

ที่มา: ส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

จากสถิติจะเห็นได้ว่าปีงบประมาณ 2549 ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกมีการลาหยุด โดยเฉพาะการลาพักผ่อน และการลาป่วย ซึ่งมีอัตราลาหยุดค่อนข้างสูงนั้น ส่วนหนึ่งมาจากสภาพ

การทำงานที่มีความเสี่ยงสูง และเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจของช่างโทรศัพท์ที่ด้านสายต่อนอก จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ที่ด้านสายต่อนอก โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทน การปฏิบัติงานของช่างโทรศัพท์ที่ด้านสายต่อนอกมีความเสี่ยงภัยโดยเฉพาะการขึ้นปฏิบัติงานในที่สูงทำให้พนักงานมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอุบัติเหตุโดยที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มต่อความเสี่ยงภัย ทำให้พนักงานพยายามหลีกเลี่ยงในการออกปฏิบัติงาน เช่น การลาพักผ่อน ลากิจ หรือ การลาป่วย

2. สภาพการทำงาน พบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานค่อนข้างมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดหาอุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐานการขาดความละเอียดในการตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนใช้งาน ทำให้พนักงานประสบอุบัติเหตุในขณะที่ปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล จากความไม่แน่นอนของการปรับเปลี่ยนขององค์กร และการตัดลดงบประมาณการพัฒนาบุคลากรทำให้โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ต้องยกเลิกไป ทำให้พนักงานขาดเรียนรู้ในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดจนระบบการจัดการที่ทันสมัยซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้า จากนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปสู่บริษัทมหาชน จำกัด ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของพนักงาน โดยเฉพาะการว่าจ้างให้บริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์ฯ ตลอดจนการบำรุงรักษา แทนพนักงานบริษัทฯ ทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานตกต่ำ พนักงานบางส่วนที่ไม่สามารถปรับตัวต่อสภาพที่เกิดขึ้นได้ก็ขอลาออกก่อนเกษียณอายุ หรือไม่ก็ไปทำงานให้กับบริษัทเอกชนซึ่งบุคลากรที่มีความชำนาญ ทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถให้บริการของบริษัท

5. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จากสภาพของการแข่งขันการให้บริการทางด้านโทรคมนาคมที่สูงส่งผลกระทบต่อการใช้เวลาว่างของพนักงาน โดยเฉพาะการให้เวลากับครอบครัวค่อนข้างมีปัญหา เนื่องจากพนักงานจะต้องเตรียมความพร้อมตลอดเวลาในการให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้ไม่สามารถแบ่งเวลาในการทำกิจกรรม สันทนาการ ตลอดจนการออกกำลังกาย ก่อให้เกิดความเครียดทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

6. ความสัมพันธ์กับบุคคลและการทำงานร่วมกัน จากแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานที่ต้องการความร่วมมือร่วมใจร่วมกันในการทำงานให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะการ

ทำงานเป็นที่มักจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าพนักงานยังขาดความรักความสามัคคีในการทำงาน โดยเฉพาะการหลีกเลี่ยงงานอยู่เป็นประจำหรือเอาเวลาไปปฏิบัติงานไปทำกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่งานของตนที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังขาดความยุติธรรมในการเลือกปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานเกิดความขัดแย้งที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานตามมา

7. ความภูมิใจในองค์กร เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ ก่อกำเนิดจนถึงปัจจุบันมีอายุ 50 กว่าปี ตลอดเวลาที่ผ่านมาได้สร้างความเจริญให้กับประเทศชาติ ไม่ว่าจะเป็นการขยายโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์สาธารณะ ตลอดจนการเร่งขยายระบบการสื่อสาร ภายในประเทศให้ครอบคลุมและทั่วถึง แต่ในปัจจุบันมีการให้สัมปทานกับบริษัทเอกชนทำให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็วกว่า ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด ไม่สามารถแข่งขันกับภาคเอกชนทำให้มีสภาพตกต่ำทั้งในด้านรายได้ที่ลดต่ำลง ตลอดจนความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทฯ ทำให้พนักงานสูญเสียความภูมิใจที่มีต่อองค์กร

จากสภาพปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และได้สัมผัสการทำงานตลอดจนการประสานงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกมีความสนใจที่จะศึกษาถึง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก” ตามแนวคิดของ Walton, House และ Cummings เพื่อจะได้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมตลอดจนนำผลที่ได้รับในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
3. เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

## ขอบเขตของการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ มาผสมผสานกัน ตามความเหมาะสมของลักษณะการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนนอก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการ ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
5. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
6. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน
7. ความภูมิใจในองค์กร

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาจากแบบสอบถามของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกที่ดำรงตำแหน่งระดับ 7 ลงมา จำนวน 188 คน ในสังกัด ส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 ฝ่ายชายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

## คำจำกัดความ (นิยามศัพท์)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงาน ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังจากการทำงาน และเกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน และรู้สึกว่าคุณค่าจากการทำงานนั้น ๆ ซึ่งวัดได้จากระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้แก่

ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง รายได้ประจำ หรือเงินตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา ที่จะดำรงชีวิตตามอัตราภาพของตนและได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ

หน้าที่ของตนกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะงานคล้าย ๆ กัน มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และการเสี่ยงในการทำงาน

สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โดยจะต้องได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ คือ อุปกรณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อมและสถานที่ในการทำงาน

โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง การที่หน่วยงานมีการส่งเสริมการพัฒนาสมรรถภาพของพนักงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาตนเองทั้งในด้านการศึกษาและการปฏิบัติงาน เพื่อผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มทักษะให้กับตนเอง และเตรียมพร้อมในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนของเทคโนโลยีสมัยใหม่

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสูงขึ้น โดยเปิดโอกาสและการสนับสนุนให้ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ตามความสามารถและความเหมาะสม โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ทำให้เกิดความมั่นคงในอาชีพการงาน

ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่พนักงานมีเวลาในการพักผ่อนจากงาน และการใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมเพื่อคลายความเครียดจากงาน และการแบ่งเวลาให้กับครอบครัว

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในองค์กรที่พนักงานได้รับมอบหมายงาน โดยพิจารณาความสามารถ ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กร แสดงถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงานในการทำงาน การสร้างบรรยากาศความเป็นมิตร การให้ความยอมรับและยกย่องซึ่งกันและกัน

ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความประทับใจต่อองค์กร และมีความภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และสร้างประโยชน์แก่สังคม รวมถึงการรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานานจนได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคม

ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก หมายถึง พนักงานช่างที่มีหน้าที่ติดตั้ง ย้าย รื้อถอน ตรวจสอบแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง และบำรุงรักษาโครงข่ายโทรศัพท์ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)