

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปราย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาจากการเก็บตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ชุด โดยติดตามและเก็บรวบรวมกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 78 ชุด ซึ่งคิดเป็น 78% ของแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของช่างโทรศัพท์

ด้านสายต่อนอก

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานสังกัด ส่วนปฏิบัติการ ระบบต่อนอกที่ 3.2 ฝ่ายชายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนนอก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 78)
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 30 ปี	9	11.50
30-35 ปี	2	2.60
35-40 ปี	21	26.90
มากกว่า 40 ปี	46	59.00
รวม	78	100.00
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	16	20.50
สมรสแล้ว	60	76.90
หย่าร้าง	2	2.60
รวม	78	100.00
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ต่ำกว่า ม.3	3	3.80
ม.6 หรือ ปวช.	27	34.60
อนุปริญญา หรือ ปวส.	20	25.60
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	28	35.90
รวม	78	100.00
<u>อายุงาน</u>		
ต่ำกว่า 10 ปี	11	14.10
10-20 ปี	32	41.00
21-30 ปี	29	37.20
มากกว่า 30 ปี	6	7.70
รวม	78	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n = 78)
<u>เงินเดือน</u>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	6	7.70
10,000-20,000 บาท	16	20.50
20,001-30,000 บาท	23	29.50
30,001-40,000 บาท	16	20.50
40,001-50,000 บาท	9	11.50
มากกว่า 50,000 บาท	8	10.30
รวม	78	100.00
<u>ระดับตำแหน่ง</u>		
ระดับ 1-2	7	9.00
ระดับ 3-4	16	20.50
ระดับ 5-6	44	56.40
ระดับ 7	11	14.10
รวม	78	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล พบว่า พนักงานช่างโทรศัพท์ ด้านสายต่อนอก จำนวน 78 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 59.00 อายุระหว่าง 35-40 ปี ร้อยละ 26.90 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 11.50 และอายุระหว่าง 30-35 ปี ร้อยละ 2.60

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 76.90 รองลงมาสถานภาพโสด ร้อยละ 20.50 และหย่าร้าง ร้อยละ 2.60

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 35.90 รองลงมาคือมีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. ร้อยละ 34.60 ระดับอนุปริญญา หรือปวส. ร้อยละ 25.60 และต่ำกว่า ม.3 ร้อยละ 3.80

อายุงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 10-20 ปี ร้อยละ 41.00 รองลงมา มีอายุงาน 21-30 ปี ร้อยละ 37.20 ต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 14.10 และมีอายุมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 7.70

อัตราเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 29.50 รองลงมาคือ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 20.50 อัตราเงินเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 11.50 อัตราเงินเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 10.30 และน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 7.70

ระดับตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน 5-6 ร้อยละ 56.40 รองลงมา ระดับตำแหน่งงาน 3-4 ร้อยละ 20.50 ระดับตำแหน่งงาน 7 ขึ้นไป ร้อยละ 14.10 และระดับตำแหน่งงาน 1-2 ร้อยละ 9.00

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ

ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยมีคำถาม 37 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

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

ตารางที่ 4.2
ระดับคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	เห็น ด้วย %	ไม่ แน่ใจ %	ไม่ เห็นด้วย %			
	(n)	(n)	(n)			
ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความ ยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน	60.3 (47)	28.2 (22)	11.5 (9)	2.49	0.70	สูง
ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสม กับปริมาณงานที่ผิดชอบอยู่	60.3 (47)	20.5 (16)	19.2 (15)	2.41	0.80	สูง
ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ ต่อการดำรงชีพของท่านและ ครอบครัว	61.5 (48)	15.4 (12)	23.1 (18)	2.38	0.84	สูง
ค่าตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าต่อ การเสี่ยงภัยในการทำงาน	53.8 (42)	26.9 (21)	19.2 (15)	2.35	0.79	สูง
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือน	48.7 (38)	32.1 (25)	19.2 (15)	2.29	0.77	ปาน กลาง
รวม				2.38	0.64	สูง

จากตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 โดยมี
ค่าคะแนนสูงสุดคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงาน
ใกล้เคียงกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 รองลงมาค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่

รับผิดชอบอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 สำหรับค่าคะแนนต่ำสุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29

ตารางที่ 4.3

ระดับคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย

และส่งเสริมสุขภาพ

สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %			
	(n)	(n)	(n)			
บริษัทมีนโยบายดูแลสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	75.7 (59)	17.9 (14)	6.4 (5)	2.69	0.59	สูง
หน่วยงานมีมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน	61.6 (48)	34.6 (27)	3.8 (3)	2.58	0.57	สูง
เมื่อเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน บริษัทได้ให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	55.1 (43)	35.9 (28)	9.0 (7)	2.46	0.66	สูง
หน่วยงานมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นไว้อย่างพอเพียง	48.7 (38)	42.3 (33)	9.0 (7)	2.40	0.65	สูง
หน่วยงานจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน	57.7 (45)	21.8 (17)	20.5 (16)	2.37	0.81	สูง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	เห็นด้วย % (n)	ไม่เห็นใจ % (n)	ไม่เห็นด้วย % (n)			
การจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมทำให้สุขภาพและสุขภาพจิตดี	44.9 (35)	39.7 (31)	15.4 (12)	2.29	0.72	ปานกลาง
หน่วยงานมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง	39.7 (31)	44.9 (35)	15.4 (12)	2.24	0.71	ปานกลาง
รวม				2.43	0.44	สูง

จากตารางที่ 4.3 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 โดยมีค่าคะแนนสูง คือ บริษัทมีนโยบายดูแลสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 รองลงมาคือ หน่วยงานมีมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.58 สำหรับค่าคะแนนต่ำสุด คือ หน่วยงานมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

ตารางที่ 4.4

ระดับคุณภาพชีวิตด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพ ของบุคคล	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	เห็น ด้วย % (n)	ไม่ แน่ใจ % (n)	ไม่ เห็นด้วย % (n)			
การนำความรู้ที่ได้รับ ฝึกอบรมมาใช้ในการ ปฏิบัติงานจริงได้อย่าง เหมาะสม	62.8 (49)	30.8 (24)	6.4 (5)	2.56	0.62	สูง
หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่าน ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	61.5 (48)	32.1 (25)	6.4 (5)	2.55	0.62	สูง
ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่าน ได้แสดงความคิดเห็นในการ ปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ	56.4 (44)	34.6 (27)	9.0 (7)	2.47	0.66	สูง
ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ท่าน กำหนดวิธีการทำงานด้วย ตัวท่านเองเสมอมา	53.8 (42)	38.5 (30)	7.7 (6)	2.46	0.64	สูง
ได้รับการฝึกอบรมความรู้ที่ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอย่าง สม่ำเสมอ	53.8 (42)	37.2 (29)	9.0 (7)	2.45	0.66	สูง
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ พนักงานได้เรียนรู้งานอื่น นอกเหนือจากงานรับผิดชอบ โดยตรง	57.7 (45)	28.2 (22)	14.1 (11)	2.44	0.73	สูง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

โอกาสการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	เห็น ด้วย % (n)	ไม่ แน่ใจ % (n)	ไม่ เห็นด้วย % (n)			
ทุนการศึกษา ที่บริษัทจัดให้มี ความสำคัญต่อการพัฒนา บุคลากร	47.4 (37)	47.4 (37)	5.1 (4)	2.42	0.59	สูง
การจัดฝึกอบรมที่บริษัท จัดขึ้นมีวัตถุประสงค์ตรงต่อ ความต้องการของท่าน	52.5 (41)	32.1 (25)	15.4 (12)	2.37	0.74	สูง
รวม				2.47	0.45	สูง

จากตารางที่ 4.4 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 โดยมีค่าคะแนนสูง คือ การนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 รองลงมาคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.55 สำหรับค่าคะแนนต่ำสุด คือ การจัดฝึกอบรมที่บริษัทจัดขึ้นมีวัตถุประสงค์ตรงต่อความต้องการของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37

ตารางที่ 4.5
ระดับคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
ในการทำงาน

ความมั่นคงและความก้าวหน้า ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %			
	(n)	(n)	(n)			
บริษัทมีความมั่นคงสูงเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในประเภทกิจการเดียวกัน	48.7 (38)	41.0 (32)	10.3 (8)	2.38	0.67	สูง
การทำงานของท่านในปัจจุบันมีความก้าวหน้าเป็นที่น่าพอใจ	42.3 (33)	43.6 (34)	14.1 (11)	2.28	0.70	ปานกลาง
การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเหมาะสมดีแล้ว	46.2 (36)	34.6 (27)	19.2 (15)	2.27	0.77	ปานกลาง
พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีผลต่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา	35.9 (28)	47.4 (37)	16.7 (13)	2.19	0.70	ปานกลาง
การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานเป็นหลัก	34.6 (27)	42.3 (33)	23.1 (18)	2.12	0.76	ปานกลาง
รวม				2.25	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 โดยมีค่าคะแนนสูงคือ บริษัทที่มีความมั่นคงเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในประเภทกิจการเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 รองลงมาคือ ด้านการทำงานของท่านในปัจจุบันมีความก้าวหน้า เป็นที่น่าพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 สำหรับค่าคะแนนต่ำสุด คือ การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบัน พิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12

ตารางที่ 4.6

ระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างงาน
กับชีวิตส่วนตัว

ความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล
	เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %			
	(n)	(n)	(n)			
สามารถจัดเวลาการทำงาน และภาระหน้าที่ครอบครัวอย่าง เหมาะสม	75.7 (59)	19.2 (15)	5.1 (4)	2.71	0.56	สูง
ภายหลังจากการทำงานท่านมี เวลาทำกิจกรรมหรือสังสรรค์ กับเพื่อนๆอยู่เป็นประจำ	52.5 (41)	38.5 (30)	9.0 (7)	2.44	0.66	ปาน กลาง
มีเวลาว่างในการออกกำลังกาย หรือทำกิจกรรม หรือเล่นกีฬาที่ ท่านชอบสม่ำเสมอ	44.9 (35)	44.9 (35)	10.2 (8)	2.35	0.66	สูง
หน่วยงานสนับสนุนให้พนักงาน ใช้เวลาว่างหลังจากการทำงาน ในการทำกิจกรรมสันทนาการ เพื่อคลายความเครียด	41.0 (32)	50.0 (39)	9.0 (7)	2.32	0.63	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %	ไม่เห็นด้วย %			
	(n)	(n)	(n)			
ท่านคิดว่าการทำงาน ล่วงเวลาในวันหยุดทำให้ ท่านมีปัญหากับครอบครัว	30.8 (24)	35.9 (28)	33.3 (26)	1.97	.081	ปานกลาง
รวม				2.36	0.40	สูง

จากตารางที่ 4.6 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 โดยมีค่าคะแนนสูงคือ สามารถจัดเวลาการทำงาน และภาระหน้าที่ครอบครัวอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 รองลงมาคือ ภายหลังจากการทำงานท่านมีเวลาทำกิจกรรมหรือสังสรรค์กับเพื่อน ๆ อยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 สำหรับค่าคะแนนต่ำสุด คือ การทำงานล่วงเวลาในวันหยุดทำให้ท่านมีปัญหากับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97

ตารางที่ 4.7
ระดับคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
และการทำงานร่วมกัน

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและ การทำงานร่วมกัน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การ แปลผล
	เห็น ด้วย % (n)	ไม่ แน่ใจ % (n)	ไม่ เห็นด้วย % (n)			
สามารถทำงานร่วมกันกับ ผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	69.3 (54)	25.6 (20)	5.1 (4)	2.64	0.58	สูง
ได้รับความช่วยเหลือหรือความ ร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการ ทำงานเป็นอย่างดี	69.3 (54)	25.6 (20)	5.1 (4)	2.64	0.58	สูง
มีความพอใจในการทำงาน กับผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงานมาก	62.8 (49)	34.6 (27)	2.6 (2)	2.60	0.54	สูง
ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมี ความรักความสามัคคีไม่มี ความขัดแย้งที่จะก่อให้เกิด ปัญหาในการทำงาน	50.0 (39)	43.6 (34)	6.4 (5)	2.44	0.62	สูง
รวม				2.58	0.48	สูง

จากตารางที่ 4.7 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 โดยมีค่าคะแนนสูงคือ สามารถทำงานร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และได้รับความช่วยเหลือหรือความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 รองลงมาคือ มีความพอใจในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 สำหรับค่าคะแนนต่ำสุด คือ ผู้ร่วมงานในหน่วยงานมีความรักความสามัคคี ไม่มีความขัดแย้งที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44

ตารางที่ 4.8
ระดับคุณภาพชีวิตด้านความภูมิใจในองค์กร

ความภูมิใจในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	เห็นด้วย % (n)	ไม่เห็นใจ % (n)	ไม่เห็นด้วย % (n)			
มีความภูมิใจต่อการเป็นพนักงานของบริษัท ทีโอที	87.2 (64)	10.2 (8)	2.6 (2)	2.85	0.43	สูง
การเป็นพนักงานบริษัท ทีโอที ทำให้ท่านมีส่วนในการสร้างคุณประโยชน์ต่อสังคมหรือชุมชนห่างไกล	84.7 (66)	11.5 (9)	3.8 (3)	2.81	0.49	สูง
บริษัท ทีโอที เป็นหน่วยงานที่สร้างความเจริญก้าวหน้าในด้านการบริการโทรคมนาคมของชาติ	73.1 (57)	25.6 (20)	1.3 (1)	2.72	0.48	สูง
รวม				2.79	0.39	สูง

จากตารางที่ 4.8 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 โดยมีค่าคะแนนสูงคือ มีความภูมิใจต่อการเป็นพนักงานของบริษัท ทีโอที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 รองลงมาคือ การเป็นพนักงานบริษัท ทีโอที ทำให้ท่านมีส่วนในการสร้างคุณประโยชน์ต่อสังคมหรือชุมชนห่างไกล มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 สำหรับค่าคะแนนต่ำสุด คือ บริษัท ทีโอที เป็นหน่วยงานที่สร้างความเจริญก้าวหน้าในด้านการบริการโทรคมนาคมของชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

ตารางที่ 4.9
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพชีวิต
ในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
ความภูมิใจในองค์กร	2.79	0.39	สูง
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน	2.58	0.48	สูง
โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	2.47	0.45	สูง
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	2.43	0.44	สูง
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.38	0.64	สูง
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	2.36	0.40	สูง
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	2.25	0.50	ปานกลาง
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	2.44	0.35	สูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 78 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมแล้วช่างโทรศัพท์สายต่อนอก มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.44 โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูง ในด้าน ความภูมิใจในองค์กร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79, 2.58, 2.47, 2.43, 2.38, 2.36 ตามลำดับ และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง ในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.25

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการ
ทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

ตารางที่ 4.10
 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง
 อายุกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	อายุ	n	Mean	S.D.	ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ของ ความ แตกต่าง	ระดับ ความ แตกต่าง
ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	ไม่เกิน 40 ปี	32	2.33	0.52	0.17	3.20	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 40 ปี	46	2.50	0.58			
สภาพการทำงานที่มี ความปลอดภัย	ไม่เกิน 40 ปี	32	2.38	0.47	0.09	1.80	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 40 ปี	46	2.47	0.42			
โอกาสการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	ไม่เกิน 40 ปี	32	2.39	0.51	0.13	2.60	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 40 ปี	46	2.52	0.40			
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้า	ไม่เกิน 40 ปี	32	2.16	0.53	0.15	3.00	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 40 ปี	46	2.31	0.48			
ความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิต	ไม่เกิน 40 ปี	32	2.32	0.45	0.06	1.20	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 40 ปี	46	2.38	0.36			
ความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ๆ	ไม่เกิน 40 ปี	32	2.42	0.57	0.27	5.40	แตกต่าง
	มากกว่า 40 ปี	46	2.69	0.37			
ความภูมิใจในองค์กร	ไม่เกิน 40 ปี	32	2.74	0.49	0.09	1.80	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 40 ปี	46	2.51	0.30			

จากตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างอายุกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5% พบว่า ความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ๆ และการทำงานร่วมกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.40% โดย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี

ตารางที่ 4.11

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง
สถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	สถานภาพ	n	Mean	S.D.	ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ของ ความ แตกต่าง	ระดับ ความ แตกต่าง
ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	โสด	16	1.97	0.70	0.52	10.40	แตกต่าง
	ไม่โสด	62	2.49	0.59			
สภาพการทำงานที่มี ความปลอดภัย	โสด	16	2.38	0.49	0.07	1.40	ไม่ แตกต่าง
	ไม่โสด	62	2.45	0.43			
โอกาสการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	โสด	16	2.26	0.47	0.26	5.20	แตกต่าง
	ไม่โสด	62	2.52	0.43			
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้า	โสด	16	2.01	0.48	0.30	6.00	แตกต่าง
	ไม่โสด	62	2.31	0.50			
ความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิต	โสด	16	2.28	0.38	0.10	2.00	ไม่ แตกต่าง
	ไม่โสด	62	2.38	0.40			
ความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ๆ	โสด	16	2.41	0.48	0.22	4.40	แตกต่าง
	ไม่โสด	62	2.63	0.47			
ความภูมิใจในองค์กร	โสด	16	2.75	0.41	0.05	1.00	ไม่ แตกต่าง
	ไม่โสด	62	2.80	0.38			

จากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5% พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.40%, 5.20% และ 6.00% ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวอย่างที่เป็นโสด

ตารางที่ 4.12

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	Mean	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของความแตกต่าง	ระดับความแตกต่าง
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ต่ำกว่า ม.6	30	2.62	0.56	0.38	7.60	แตกต่าง
	สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป	48	2.24	0.65			
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย	ต่ำกว่า ม.6	30	2.53	0.39	0.15	3.00	ไม่แตกต่าง
	สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป	48	2.88	0.46			
โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ต่ำกว่า ม.6	30	2.56	0.48	0.15	3.00	ไม่แตกต่าง
	สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป	48	2.41	0.42			
ความมั่นคงและความก้าวหน้า	ต่ำกว่า ม.6	30	2.43	0.48	0.29	5.80	แตกต่าง
	สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป	48	2.14	0.49			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	Mean	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของความแตกต่าง	ระดับความแตกต่าง
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	ต่ำกว่า ม.6	30	2.45	0.39	0.15	3.00	ไม่แตกต่าง
	สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป	48	2.30	0.39			
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ต่ำกว่า ม.6	30	2.75	0.37	0.28	5.60	แตกต่าง
	สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป	48	2.47	0.51			
ความภูมิใจในองค์กร	ต่ำกว่า ม.6	30	2.78	0.34	0.02	0.40	ไม่แตกต่าง
	สูงกว่า ปวส. ขึ้นไป	48	2.80	0.42			

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างการศึกษากับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5% พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.60%, 5.80% และ 5.60% ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาตั้งแต่อนุปริญญาหรือ ปวส. ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. หรือต่ำกว่า

ตารางที่ 4.13
การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง
อัตราเงินเดือนกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	อัตรา เงินเดือน	n	Mean	S.D.	ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ของ ความ แตกต่าง	ระดับ ความ แตกต่าง
ค่าตอบแทนที่ เพียงพอและ ยุติธรรม	ไม่เกิน 30,000 บาท	45	2.28	0.63	0.25	5.00	แตกต่าง
	มากกว่า 30,000 บาท	30	2.53	0.63			
สภาพการทำงานที่มี ความปลอดภัย	ไม่เกิน 30,000 บาท	45	2.36	0.46	0.18	3.60	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 30,000 บาท	30	2.54	0.39			
โอกาสการพัฒนา สมรรถภาพของ บุคคล	ไม่เกิน 30,000 บาท	45	2.37	0.50	0.22	4.40	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 30,000 บาท	30	2.59	0.33			
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้า	ไม่เกิน 30,000 บาท	45	2.18	0.50	0.17	3.40	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 30,000 บาท	30	2.35	0.50			
ความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิต	ไม่เกิน 30,000 บาท	45	2.31	0.41	0.11	2.20	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 30,000 บาท	30	2.42	0.38			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	อัตราเงินเดือน	n	Mean	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของความแตกต่าง	ระดับความแตกต่าง
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ไม่เกิน 30,000 บาท	45	2.49	0.53	0.21	4.20	ไม่แตกต่าง
	มากกว่า 30,000 บาท	30	2.70	0.36			
ความภูมิใจในองค์กร	ไม่เกิน 30,000 บาท	45	2.73	0.46	0.15	3.00	ไม่แตกต่าง
	มากกว่า 30,000 บาท	30	2.88	0.23			

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างอัตราเงินเดือน กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5% พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00% โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 30,000 บาท

ตารางที่ 4.14
การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง
อายุงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	อายุงาน	n	Mean	S.D.	ความ แตกต่าง ของ ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ ของ ความ แตกต่าง	ระดับ ความ แตกต่าง
ค่าตอบแทนที่ เพียงพอและ ยุติธรรม	ไม่เกิน 20 ปี	43	2.19	0.66	0.23	4.60	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 20 ปี	35	2.42	0.54			
สภาพการทำงานที่มี ความปลอดภัย	ไม่เกิน 20 ปี	43	2.34	0.48	0.21	4.20	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 20 ปี	35	2.55	0.36			
โอกาสการพัฒนา สมรรถภาพของ บุคคล	ไม่เกิน 20 ปี	43	2.32	0.48	0.33	6.60	แตกต่าง
	มากกว่า 20 ปี	35	2.65	0.34			
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้า	ไม่เกิน 20 ปี	43	2.08	0.51	0.38	7.60	แตกต่าง
	มากกว่า 20 ปี	35	2.46	0.42			
ความสมดุลระหว่าง งานกับชีวิต	ไม่เกิน 20 ปี	43	2.30	0.42	0.13	2.60	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 20 ปี	35	2.43	0.35			
ความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ๆ	ไม่เกิน 20 ปี	43	2.42	0.52	0.35	7.00	แตกต่าง
	มากกว่า 20 ปี	35	2.77	0.33			
ความภูมิใจใน องค์กร	ไม่เกิน 20 ปี	43	2.74	0.47	0.12	2.40	ไม่ แตกต่าง
	มากกว่า 20 ปี	35	2.86	0.25			

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างอายุงานกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5% พบว่า คุณภาพชีวิตในด้าน
โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และ

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกันมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.60, 7.60% และ 7.00% ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานไม่เกิน 20 ปี

ตารางที่ 4.15
การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง
ระดับตำแหน่งงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับตำแหน่ง	n	Mean	S.D.	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	ร้อยละของความแตกต่าง	ระดับความแตกต่าง																																																																				
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ระดับ 1-4	23	2.14	0.70	0.35	7.00	แตกต่าง																																																																				
	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.49	0.59				สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย	ระดับ 1-4	23	2.37	0.51	0.09	1.80	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.46	0.41	โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ระดับ 1-4	23	2.23	0.57	0.33	6.60	แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.56	0.35	ความมั่นคงและความก้าวหน้า	ระดับ 1-4	23	2.23	0.59	0.03	0.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.26	0.47	ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	ระดับ 1-4	23	2.26	0.40	0.14	2.80	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.40	0.39	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ระดับ 1-4	23	2.40	0.55	0.25	5.00	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.65	0.43	ความภูมิใจในองค์กร	ระดับ 1-4	23	2.70	0.43	0.13	2.60	ไม่แตกต่าง
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย	ระดับ 1-4	23	2.37	0.51	0.09	1.80	ไม่แตกต่าง																																																																				
	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.46	0.41				โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ระดับ 1-4	23	2.23	0.57	0.33	6.60	แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.56	0.35	ความมั่นคงและความก้าวหน้า	ระดับ 1-4	23	2.23	0.59	0.03	0.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.26	0.47	ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	ระดับ 1-4	23	2.26	0.40	0.14	2.80	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.40	0.39	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ระดับ 1-4	23	2.40	0.55	0.25	5.00	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.65	0.43	ความภูมิใจในองค์กร	ระดับ 1-4	23	2.70	0.43	0.13	2.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.83	0.37								
โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	ระดับ 1-4	23	2.23	0.57	0.33	6.60	แตกต่าง																																																																				
	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.56	0.35				ความมั่นคงและความก้าวหน้า	ระดับ 1-4	23	2.23	0.59	0.03	0.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.26	0.47	ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	ระดับ 1-4	23	2.26	0.40	0.14	2.80	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.40	0.39	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ระดับ 1-4	23	2.40	0.55	0.25	5.00	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.65	0.43	ความภูมิใจในองค์กร	ระดับ 1-4	23	2.70	0.43	0.13	2.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.83	0.37																				
ความมั่นคงและความก้าวหน้า	ระดับ 1-4	23	2.23	0.59	0.03	0.60	ไม่แตกต่าง																																																																				
	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.26	0.47				ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	ระดับ 1-4	23	2.26	0.40	0.14	2.80	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.40	0.39	ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ระดับ 1-4	23	2.40	0.55	0.25	5.00	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.65	0.43	ความภูมิใจในองค์กร	ระดับ 1-4	23	2.70	0.43	0.13	2.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.83	0.37																																
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต	ระดับ 1-4	23	2.26	0.40	0.14	2.80	ไม่แตกต่าง																																																																				
	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.40	0.39				ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ระดับ 1-4	23	2.40	0.55	0.25	5.00	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.65	0.43	ความภูมิใจในองค์กร	ระดับ 1-4	23	2.70	0.43	0.13	2.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.83	0.37																																												
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ	ระดับ 1-4	23	2.40	0.55	0.25	5.00	ไม่แตกต่าง																																																																				
	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.65	0.43				ความภูมิใจในองค์กร	ระดับ 1-4	23	2.70	0.43	0.13	2.60	ไม่แตกต่าง	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.83	0.37																																																								
ความภูมิใจในองค์กร	ระดับ 1-4	23	2.70	0.43	0.13	2.60	ไม่แตกต่าง																																																																				
	ระดับ 5 ขึ้นไป	55	2.83	0.37																																																																							

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5% พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.00%, 6.60% และ 5.00% ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 5 ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 1-4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนา

คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์

ด้านสายตอนนอก

จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายตอนนอกจำนวน 7 ด้านโดยมีผู้เสนอแนะจากแบบสอบถามทั้งหมด 78 ชุด มีผู้ตอบในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอจำนวน 35 ชุด คิดเป็นร้อยละ 44.87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในเรื่องคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนอาจยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตเมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันและไม่คุ้มกับการเสี่ยงภัยในการทำงาน
2. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับระดับตำแหน่งทำให้เงินเดือนชนเพดานสูงสุดของอัตราเงินเดือน
3. เพิ่มการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การเชิญวิทยากรที่มีความชำนาญมาสาธิตวิธีการป้องกัน และการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงาน
4. มีการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพของพนักงานประจำปี โดยการให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตลอดจนมีแพทย์เคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน
5. ควรจัดให้มีสถานที่ในการออกกำลังกายภายหลังเลิกงานแล้ว
6. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการฝึกอบรมตรงตามความต้องการของพนักงาน

7. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถย้ายสถานที่การทำงานที่ใกล้บ้าน เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
8. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมสัมพันธ์กับส่วนงานภายนอกองค์กร เพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
9. เปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการดูงานทั้งภายใน หรือภายนอกประเทศ เพื่อเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนนอกบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ที่สังกัดส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 ซึ่งให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 78 คน จากแบบสอบถามที่ส่งสำรวจความคิดเห็นของพนักงานทั้งสิ้น 100 คน โดยได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง แสดงว่าพนักงานพึงพอใจอย่างสูงกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจุบัน โดยมีประเด็นความภูมิใจในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.79 และประเด็นความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.25 การศึกษานี้สามารถอธิบายโดยอ้างอิงทฤษฎีของ Herzberg ที่กล่าวถึงปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) และปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ซึ่งปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ถ้าองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้เพียงพอพวกเขาก็อาจลาออกจากงานไปอยู่ที่ใหม่ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของเขาได้ ซึ่งปัจจัยนี้ได้แก่ ค่าตอบแทน หรือค่าจ้าง เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงานบริษัท สภาพการทำงานและความมั่นคงในงาน เพราะฉะนั้นปัจจัยค่าจูน ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อใดที่พนักงานได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว จะมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยกระตุ้น คือ ปัจจัยที่สามารถนำมาสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร หรือทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถและมีความขยันขันแข็งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จะต้องมี การตอบสนองที่เพียงพอกับความต้องการของพวกเขา ซึ่ง

ปัจจัยนี้คือ ลักษณะของงาน หรือความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้น ความต้องการของมนุษย์มิได้ต้องการปัจจัยด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการทั้งสองปัจจัยควบคู่กันไป โดยเฉพาะความต้องการทางด้านจิตใจ เพราะเมื่อมนุษย์ได้รับปัจจัยพื้นฐานที่เพียงพอ แล้วก็จะมีความต้องการความมั่นคง การได้รับการยอมรับในสังคม ความผูกพัน สิ่งเหล่านี้จึงใจให้มนุษย์ต้องพัฒนาตนเองไปสู่ความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Maslow ที่ว่าเมื่อมนุษย์ได้รับปัจจัยขั้นพื้นฐานที่เพียงพอแล้ว ก็จะต้องมีความต้องการความมั่นคง การยอมรับในสังคม และความผูกพันในสังคม เช่นเดียวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ที่มีความพอใจอย่างสูงกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม แต่ก็ยังมีประเด็นที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความก้าวหน้าใน การทำงานที่ค่อนข้างอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะต้องพัฒนาและส่งเสริมความมั่นคงและ ความก้าวหน้าให้อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้จากศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 7 ด้านของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ด้านความภูมิใจในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยมีสาเหตุมาจากการที่บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าในด้านการบริการโทรคมนาคมของประเทศ การติดต่อสื่อสารไม่จะเป็นโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์มือถือ ตลอดจนการบริการสื่อสารความเร็วสูง ซึ่งการติดต่อสื่อสารดังกล่าวช่วยให้ประเทศเจริญก้าวหน้าในด้านเศรษฐกิจ และสังคมสอดคล้องกับทฤษฎีของ House และ Cumming (1980, pp. 198-199 อ้างถึงใน อเนก ตุ่มศรียา, 2547, น. 14-15) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าที่สามารถทำประโยชน์ให้กับสังคมโดยรวม ดังนั้นพนักงานจึงมีความภูมิใจในองค์กรมากที่สุด องค์กรเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญก้าวหน้าโทรคมนาคมของประเทศ หรือการตอบแทนสังคมโดยการช่วยเหลือสังคม เช่น การแบ่งรายได้จากผลประกอบการไปสร้างอาคารโรงเรียนตามแห่งชุมชนที่ห่างไกล การบริจาคคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนที่ห่างไกลความเจริญเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา การช่วยเหลือเด็กยากจนในถิ่นทุรกันดาร ตลอดจนการช่วยเหลือด้านของอาหารกลางวันกับเด็กนักเรียนที่ยากจน ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นด้านการช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่าอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 2.38 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทเป็นองค์กรมหาชน มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีผลประกอบที่ดี มีระบบการจัดการ

ภายในที่ดี ซึ่งส่งผลต่อการจัดการด้านผลตอบแทน อาทิเช่น ค่าจ้างหรือเงินเดือน สวัสดิการ โบนัส และสิทธิพิเศษต่าง ๆ ประกอบกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเมื่อเทียบกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด และบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นต้น มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ใกล้เคียงกันทำให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ (วุฒิชัย จานง, 2525, น. 47) ที่กล่าวว่า ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการครองชีพ เป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอก ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลภายนอกจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกันอีกด้วย สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นเท่าเทียมในความรู้สึกกับบุคคลอื่นได้รับหรือไม่ นอกจากนี้ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงานที่มีความเสี่ยงในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ทำให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตที่พอเพียงในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ดังนั้นค่าตอบแทนที่ได้รับถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในดำรงชีพ ส่วนประเด็นผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยร้อยละ 48.7 โดยแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนดีอยู่แล้ว เป็นเพราะส่วนงานมีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ทำให้เห็นผลงานได้อย่างเด่นชัด ซึ่งทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความยุติธรรม และโปร่งใส สามารถชี้แจงให้กับพนักงานได้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วยร้อยละ 19.2 เห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน อาจเป็นเพราะลักษณะของงานและความสำคัญของงานที่แตกต่างกัน เช่น การปฏิบัติงานในสถานที่กับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ซึ่งผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่มากกว่า เพราะเป็นงานที่ใช้ความชำนาญและเทคนิคสูง ประกอบกับการทำงานมีความเสี่ยงภัยสูง ต้องทนต่อภาวะแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นอากาศ เสียงและฝุ่นละอองต่าง ๆ เพื่อที่จะต้องอำนวยความสะดวกและบริการให้กับผู้ใช้บริการเป็นสำคัญซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่าอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.43 เนื่องจากบริษัทมีนโยบายดูแลสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น โครงการตรวจสุขภาพประจำปี การส่งเสริมการออกกำลังกายในสถานที่ทำงาน เป็นต้น มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน มีการออกมาตรการ กฎเกณฑ์ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อควบคุมและป้องกันอันตรายจากการทำงาน ขณะเดียวกันเมื่อพนักงาน

ประสบอุบัติเหตุก็จะให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับมาสโลว์ (ธงชัย สันติวงษ์, 2519 อ้างถึงใน เจษฎาธรรมขันติพงศ์, 2544, น. 9) ที่มีความเชื่อพื้นฐานที่ว่า มนุษย์เป็นสิ่งที่มีความต้องการ และถูกจูงใจให้กระทำการเพื่อตอบสนองความต้องการปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ดังความต้องการความปลอดภัย (Safe Needs) จึงเป็นความต้องการความปลอดภัยซึ่งเป็นความพึงพอใจอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ส่วนประเด็นหน่วยงานมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้ทุกครั้ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 2.24 อยู่ในระดับปานกลาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 15.4 เห็นว่าหน่วยงานขาดการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง ซึ่งเป็นเพราะการจัดซื้ออุปกรณ์บางอย่างไม่ได้มาตรฐาน เมื่อนำมาใช้งานแล้วเกิดการชำรุดบ่อยครั้งซึ่งการซ่อมแซมในแต่ละครั้งต้องใช้เวลามากประกอบกับผู้บังคับบัญชาและพนักงานละเลยและใส่ใจในการตรวจรับเครื่องมือและอุปกรณ์ ตลอดจนการตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์การทำงานซึ่งเมื่อนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ไม่ได้มาตรฐานไปใช้งาน ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความเสี่ยงสูงและอุบัติเหตุในระหว่างการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับมาตรการการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.25 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าการบริษัทมีความมั่นคงสูงเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน อาจเป็นเพราะบริษัทยังคงดำเนินกิจการในรูปองค์การมหาชนที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นจึงมีวาระเข้าปฏิบัติงานตั้งแต่เข้าทำงานถึงเกษียณอายุเมื่ออายุครบ 60 ปี ส่วนในกรณีที่จะให้ออกจากงานได้นั้น ก็ต่อเมื่อเข้าร่วมโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ หรือปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบวินัยขั้นร้ายแรงหรือเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้พนักงานไม่อาจจะปฏิบัติงานได้ เช่น ปัญหาสุขภาพ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ทำให้พนักงานมีความมั่นคงในการทำงานเป็นอันมาก แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัท และสถานการณ์ในอนาคตที่มีผลต่อความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในการทำงาน ส่วนประเด็นการทำงานของท่านในปัจจุบันมีความก้าวหน้าเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นที่ตอบว่าไม่แน่ใจ ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกในปัจจุบันโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพหรือการได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งระดับที่สูงขึ้นค่อนข้างยาก เนื่องจากการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงจะถูกกำหนดจากลักษณะของงาน และคุณวุฒิการศึกษา ซึ่งทำให้ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกที่มีคุณวุฒิที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีโอกาสน้อยกว่าช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกที่มีคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ส่วนประเด็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีผลต่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา และการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันพิจารณาจากความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานเป็นหลักนั้น ซึ่งมีระดับความคิดเห็นที่ตอบว่าไม่แน่ใจและไม่เห็นด้วย ซึ่งสูงกว่าระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย เป็นเพราะช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกในปัจจุบันที่ศึกษาต่อในระดับสูงกว่าระดับปวส. หรือระดับปริญญาตรี นั้นไม่ได้ศึกษาตรงตามคุณวุฒิกับลักษณะของงานที่ทำอยู่ ทำให้ไม่ตรงกับลักษณะของงาน ซึ่งอาจไม่ได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังนั้นการที่จะให้พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน เนื่องจากการทำงานของคุณคามีได้มุ่งแต่ความพึงพอใจของตัวเอง และการได้รับรางวัลตอบแทนทางด้านการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังที่จะได้รับความก้าวหน้าเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2535, น. 55) สอดคล้องกับมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน กัลยา รุ่งเรือง, 2545, น. 18) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และต้องการชื่อเสียง ดังนั้นเมื่องานนั้นมีความมั่นคงและมี ความก้าวหน้าในงานก็จะนำมาซึ่งความมีชื่อเสียง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้พนักงานแน่ใจได้ว่าสามารถก้าวหน้าและบรรลุจุดมุ่งหมายในชีวิตได้ สำเร็จก็จะเกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน และการดำเนินชีวิตไม่ต้องวิตกกังวลว่าอนาคตจะเป็นอย่างไร

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่าอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.36 ซึ่งอธิบายได้ว่าพนักงานสามารถแบ่งเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หรือมีเวลาให้กับครอบครัว โดยที่ไม่กระทบต่อหน้าที่การงาน ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทกำหนดให้วันเสาร์และอาทิตย์เป็นวันประจำสัปดาห์ ทำให้พนักงานมีเวลาให้กับชีวิตส่วนตัวตลอดจนครอบครัว ถึงแม้ว่าลักษณะงานของพนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกจะต้องคอยบริการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตลอดเวลาก็ตาม ประกอบกับส่วนงานนำเทคโนโลยีการซ่อมบำรุงที่ทันสมัยมาใช้จึงทำให้เหตุเสียของโทรศัพท์ลดน้อยลง ทำให้การใช้พนักงานในซ่อมบำรุงลดน้อยลงเช่นกัน จึงทำให้พนักงานมีเวลารว่างภายหลังการเลิกงานได้มีโอกาสในการทำกิจกรรม หรือโอกาสสังสรรค์กับเพื่อนบ่อยครั้ง ตลอดจนมีเวลาได้ออกกำลังกาย จึงทำให้ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวจึงอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับ (Walton, 1973 อ้างถึงใน สมหวัง โอซารส, 2542, น. 47-49) ที่กล่าวว่า บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลาในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาที่ให้กับสังคม ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลารว่างของตนเองและครอบครัว ส่วนประเด็นหน่วยงานสนับสนุนให้พนักงานใช้เวลารว่างหลักจากทำงานในการทำ

กิจกรรมสันตนาการเพื่อคลายความเครียด ที่มีระดับความคิดเห็นร้อยละ 50 ที่ตอบว่าไม่แน่ใจ เกี่ยวกับการสนับสนุนของหน่วยงานที่ให้พนักงานทำกิจกรรมสันตนาการเพื่อคลายความเครียด อธิบายได้ว่า เนื่องจากลักษณะของงานที่ต้องออกปฏิบัติงานนอกสถานที่เป็นประจำทำให้พนักงานเกิดความเครียดจากสภาวะแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นความร้อน ฝุ่นละออง และมลพิษต่าง ๆ แต่หน่วยงานกลับละเลยที่จะให้ความสำคัญในการทำกิจกรรมหรือสันตนาการเพื่อการคลายเครียด ไม่ว่าจะเป็นการจัดห้องพักผ่อน หรือการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงาน เป็นต้น ทำให้พนักงานไม่แน่ใจว่าหน่วยงานให้การสนับสนุนมากน้อยเพียงใดในประเด็นข้อที่ว่า ท่านคิดว่าการทำงานล่วงเวลาในวันหยุดทำให้ท่านมีปัญหากับครอบครัวซึ่งร้อยละ 33.3 เห็นว่าการทำงานล่วงเวลาในวันหยุดไม่ส่งผลกระทบต่อหรือมีปัญหากับครอบครัว ซึ่งเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาไม่ได้บังคับให้พนักงานทุกคนต้องมาทำงานล่วงเวลา แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของพนักงาน จึงทำให้ไม่กระทบต่อความเป็นส่วนตัวของพนักงานและครอบครัว

การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายตอนนอกแตกต่างกัน โดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 5% โดยพบประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีเวลาที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และมีเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ได้อย่างเต็ม และทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถภาพของพนักงานได้มากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว ส่วนพนักงานที่มีอายุงานแตกต่าง เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานที่ต่ำกว่า 20 ปี เป็นช่วงที่พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40ปี และมีก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่จะขึ้นไปเป็นหัวหน้างาน ทำให้ต้องเรียนรู้และสะสมประสบการณ์มากขึ้น และมีโอกาสในการที่แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาระบบการทำงาน ทำให้ย่อมได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ส่วนระดับตำแหน่งที่สูงกว่าย่อมมีโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเองมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งที่ต่ำกว่า

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ปวส. ขึ้นไปจะมี

ความมั่นคงและความก้าวหน้าสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 เนื่องจากลักษณะงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก เป็นลักษณะที่ต้องใช้ช่างเทคนิคขั้นสูงที่มีความรู้ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และมีความชำนาญเฉพาะด้านในการบำรุงรักษาโทรศัพท์และอุปกรณ์โทรคมนาคมต่าง ๆ ดังนั้นหน่วยงานจึงพยายามที่จะต้องรักษาพนักงานเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรตลอดไปจึงทำให้ทำให้พนักงานที่มีการศึกษาตั้งแต่ ปวส. ขึ้นไปย่อมได้รับโอกาสในการด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 เช่นเดียวกับอายุงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 20 ปี และมีระดับตำแหน่ง 1-4 ย่อมมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าอายุงานที่มากกว่า 20 ปี และมีระดับตำแหน่งสูงกว่าระดับ 5 ขึ้นไป

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่สถานภาพสมรสแล้วมีภาระหน้าที่นอกจากงานประจำแล้ว ยังจะต้องดูแลครอบครัว ดังนั้นค่าตอบแทนจึงถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ นอกจากนี้รายได้ไม่ว่าจะเป็นค่าล่วงเวลา ค่าชดเชย ก็เป็นส่วนหนึ่งของรายได้ที่จะนำมาใช้ในครอบครัวทำให้พนักงานที่สมรสแล้วได้รับค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานที่ยังไม่ได้สมรส ส่วนระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีทักษะความรู้ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงาน ทำให้เกิดความผูกพันต่องานและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ได้รับการพิจารณาค่าตอบแทนสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ในส่วนระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือถ้าได้รับการพิจารณา ระดับตำแหน่งสูงขึ้นจะทำให้มีอัตราเงินเดือนสูงขึ้นทำให้ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน