

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก โดยปัจจัยที่ศึกษาคือ ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयुงาน อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งงาน โดยใช้แนวคิดของ Walton, Huse และ Cummings ใช้เป็นองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้าน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลโดยการศึกษจากเอกสารและเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก สังกัดส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) จำนวน 100 ชุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 78 ชุด และได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันตั้งแต่ร้อยละ 5 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน โดยมีผล การศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยของลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 59 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 76.9 ระดับการศึกษาจบปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 35.9 มีรายได้ 20,001-30,000 บาท आयुงาน 10-20 ปี ร้อยละ 41 โดยมีระดับตำแหน่ง 5-6 ร้อยละ 56.4

2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 โดยมีคุณภาพชีวิตการ

ทำงานสูงในด้านความภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 และความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยของลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

3.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

3.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

3.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

3.4 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

3.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างในด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

3.6 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกโดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ดังนี้

1. พิจารณาการการปรับปรุงระเบียบเกี่ยวกับค่าเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานในที่สูง เช่น การปีนเสาไฟฟ้า ให้ครอบคลุมถึงระยะความสูงที่ไม่เกิน 15 เมตร เพื่อเป็นการมุ่งใจในการทำงาน และป้องกันการหลบเลี่ยงงานที่มีลักษณะการเสี่ยงภัยสูง

2. ผู้บังคับบัญชาควรนำดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการประเมินผลงานของพนักงานโดยที่ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะพนักงานจะปฏิบัติงานนอกหรือในสถานที่ก็ตาม เพื่อที่จะได้ไม่เกิดความลำเอียง และสร้างความยุติธรรมต่อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

3. ส่วนงานจะต้องจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยการนำระบบ 5 ส. มาใช้ ซึ่งจะทำให้สถานที่มีความสะอาด มีอากาศถ่ายเทที่ดี เพื่อให้สุขภาพกายและสุขภาพจิตดียิ่งขึ้น

4. ผู้บังคับบัญชาควรที่เพิ่มมาตรการเกี่ยวกับการดูแลและตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง นอกจากนี้การจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การใช้งานควรที่จะเลือกอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยในการใช้สูง

5. เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสในการแสดงความสามารถมากกว่าในปัจจุบัน เพื่อให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีความมั่นคง เป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัว เพื่อเป็นการป้องกัน การโอนย้าย หรือลาออก จากหน่วยงาน และหน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการเตรียมความรู้และทักษะ เพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้ เป็นไปตามความรู้ความสามารถของพนักงาน

6. หน่วยงานควรที่จะสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการทำกิจกรรมและสันทนาการ เพื่อคลายความเครียด เช่น การจัดสถานที่พักผ่อนให้กับพนักงาน สถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬาเป็นต้น ตลอดจนจัดน้ำดื่มที่สะอาด และห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เพื่อให้ได้ทิศทาง รายละเอียดและข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และแตกต่างกันไป
2. ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมทุกด้าน สามารถอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานกว้างขวางและชัดเจนมากขึ้น
3. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอกในพื้นที่อื่น ๆ โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค เพื่อให้ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่ เพื่อทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในทิศทางที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น