

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริการ โทรศัพท์และโทรคมนาคมนับวันจะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และเป็นโครงสร้างพื้นฐานอันสำคัญในการพัฒนาประเทศในทุกๆด้านมากยิ่งขึ้น เพราะนอกจากจะเอื้ออำนวยประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจด้วย ( องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2544 ) โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศและเป็นศูนย์กลางของแหล่งธุรกิจที่สำคัญ แต่กลับเป็นจังหวัดที่มีการจราจรติดขัดมาก การเดินทางไปติดต่อธุรกิจการค้ากันจึงต้องใช้เวลาานาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือการส่ง E-mail ผ่านทาง Internet ที่สามารถดำเนินการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงจะทำให้ธุรกิจเหล่านั้นดำเนินไปได้ด้วยความคล่องตัว

ผู้ที่ให้บริการโทรศัพท์เป็นรายแรกของประเทศไทยคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการให้ ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข และจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) และเพื่อเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันขององค์การ เพื่อรองรับการเปิดเสรีโทรคมนาคมในปี 2549 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงต้องปรับเปลี่ยนสถานภาพจากรัฐวิสาหกิจมาเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 6,000 ล้านบาท และพนักงานจำนวน 21,853 คน และได้มีการเปลี่ยนชื่อบริษัทอีกครั้งเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 ตามคำสั่ง บริษัท ทีโอที จำกัด ที่ รบ.29/2548 เรื่องการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัท เพื่อให้มีความเป็นสากลและมีชื่อเรียกเดียวกันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพื่อให้นักลงทุนต่างชาติจดจำง่าย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินธุรกิจเป็นแบบเอกชน มีการขยายเวลาปฏิบัติงานออกไป มีการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การในหลายๆ ด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น มีการปรับรูปแบบการให้บริการจากคั่นน้ำถึงปลายน้ำ นำบริการใหม่ๆมาเสนอ เช่น ADSL บริการคู่สายเช่าและวงจรเช่า ฯลฯ โดยในปัจจุบันบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีเลขหมายที่มีผู้เช่า (line connected) อยู่ในความ

รับผิดชอบ ๓ 1 ธันวาคม 2546 จำนวน 3,253,762 เลขหมาย ซึ่งสูงกว่าเดือน กันยายน 2544 อยู่ 298,302 เลขหมาย นอกจากนี้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้มีโครงการจะขยายเลขหมายเพิ่มอีก 565,500 เลขหมาย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติโครงการดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2546 ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถให้บริการ โทรศัพท์แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และเพื่อรองรับ โครงการ Internet ตำบล และ Internet อำเภอของรัฐบาล (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547)

การที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแผนขยายเลขหมายออกไปอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อรองรับกับการขยายตัวของเศรษฐกิจ ทำให้พนักงานด้านช่างที่ทำหน้าที่ตรวจแก้และบำรุงรักษา โทรศัพท์ต้องมีภาระเพิ่มขึ้นกล่าวคือ ต้องรับผิดชอบดูแลเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะเลขหมายเดิมที่มีอายุใช้งานมานานมีปัญหาเกิดเหตุเสียเป็นจำนวนมาก ประกอบกับคณะกรรมการ บริษัท ได้ให้นโยบายด้านทรัพยากรบุคคลให้ชะลอการจัดหาผู้ปฏิบัติงานใหม่มาตั้งแต่ปี 2540 โดยให้ดำเนินการเกลี้ยพนักงานจากส่วนงานสนับสนุนที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ไปยังส่วนงานด้านการให้บริการที่มีความต้องการพนักงานสูงควบคู่ไปกับการจัดทำโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ เพื่อรองรับการแปรรูปองค์กรไปสู่องค์กรธุรกิจ ตลอดจนเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรด้วย (องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2544) โดยที่พนักงานในส่วนงานสนับสนุนที่มีมากคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ อำนวยการ หรืองานด้านเอกสาร จึงไม่สามารถที่จะเกลี้ยมาให้ปฏิบัติงานด้านช่างได้ จึงทำให้พนักงานด้านช่างตรวจแก้และบำรุงรักษา โทรศัพท์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวนลดลงเรื่อยๆ เนื่องจากพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม เป็นกลุ่มพนักงานที่มีอายุค่อนข้างสูง จึงทยอยเกษียณอายุ หรือบางส่วนลาออกก่อนเกษียณอายุ และตามนโยบายของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ต้องการจำกัดจำนวนพนักงาน จึงไม่มีการรับพนักงานทดแทน ประกอบกับพนักงานด้านช่างตรวจแก้และบำรุงรักษา โทรศัพท์ที่มีอยู่เดิมต่างมีอายุสูงขึ้นเรื่อยๆ ทำให้มีศักยภาพในการทำงานลดลง เพราะงานในหน้าที่ช่างตรวจแก้และบำรุงรักษา โทรศัพท์นั้น เป็นงานที่ค่อนข้างหนัก ต้องออกไปปฏิบัติงานกลางแจ้งนอกสถานที่ ต้องตากแดด และตากฝน ต้องปีนเสาไฟฟ้าเพื่อพาดสายโทรศัพท์ ต้องใช้พลังกำลังอย่างมากในการดึงสาย Dropwire ซึ่งในขั้นตอนปฏิบัติงานมีความเสี่ยงที่จะประสบอันตรายได้ เนื่องจากความคล่องตัว และพลังกำลังที่เคยมีอยู่ก็ถดถอยไปตามอายุที่เพิ่มขึ้น แต่จำนวนพนักงานด้านช่างกลับมีแนวโน้มลดลงจาก 8,417 คนในปี พ.ศ. 2543 เหลือเพียง 7,106 คน ในปี 2547 (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล: ออนไลน์)

จากการที่พนักงานมีจำนวนลดลงเรื่อยๆ ประกอบกับมีการขยายเวลาปฏิบัติงานออกไปอีก 1 ชั่วโมงภายหลังแปรรูปเป็นบริษัท ยิ่งทำให้พนักงานต้องทำงานหนักขึ้น ในขณะที่จำนวนเหตุเสียที่เกิดขึ้นก็มิได้ลดลง และจำนวนเลขหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบก็มีแนวโน้มสูงขึ้นจากโครงการขยายเลขหมายต่างๆ นอกจากนี้พนักงานช่างตรวจแก้และบำรุงรักษา โทรศัพท์พื้นฐาน

เหล่านี้ยังต้องรับผิดชอบตัวชีวิต การตรวจแก้คืนดีเลขหมายโทรศัพท์ที่เสียให้ใช้งานได้ภายใน 1 วัน ซึ่งเป็นตัวชีวิตที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของตัวพนักงานและส่วนงานในปลายปีด้วย ทำให้พนักงานด้านช่างเหล่านี้ต้องเร่งรีบดำเนินการตรวจแก้ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการ การที่พนักงานเหล่านี้ที่มีจำนวนน้อยอยู่แล้วต้องรับผิดชอบเลขหมายเพิ่มขึ้นและยังต้องรีบเร่งดำเนินการแข่งกับเวลาเพื่อให้ผลออกมาตามเป้าหมายหรือดีกว่าเป้าหมาย จึงทำให้พนักงานต้องทำงานด้วยความเครียด ดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาว่าพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับใด และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลกับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถนำมาพิจารณาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้านช่างต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

#### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในส่วนที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อปรับปรุง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน เขตกรุงเทพมหานครต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง คุณลักษณะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

**พนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการออกไปตรวจแก้เหตุเสียของ โทรศัพท์ตามบ้าน(โทรศัพท์พื้นฐาน) ที่ผู้เช่าแจ้งเสียมา ให้สามารถใช้งานได้

**ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation)** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆอย่างพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆด้วย

**สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy working condition)** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงเกินไป และต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

**โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of human capacities)** หมายถึง โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเองรวมทั้งเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน

**ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security)** หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทั้งในเรื่องของรายได้ และตำแหน่งงาน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

**การบูรณาการทางสังคม (Social integration)** หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

**ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism)** การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน และการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

**ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The total life space)** หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

**ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance)** หมายถึง ความรู้สึกรักงาน และองค์การที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์การของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม การให้ความร่วมมือกับชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

**ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน**ของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน เช่น อายุ อายุการทำงาน การศึกษา รายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University –  
All rights reserved