

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษา  
โทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นั้น มีทฤษฎี  
แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - 2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)
  - 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)

คำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” นี้ ถ้าพิจารณาแยกคำจะมาจากคำ 3 คำ คือ “คุณภาพ” (Quality) “ชีวิต” (Life) และ “การทำงาน” (Working) คำว่า คุณภาพหมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคล “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ และคำว่า “การทำงาน” หมายถึง การทำหน้าที่ กิจกรรมที่ต้องทำ ดังนั้นเมื่อนำความหมายของคำทั้ง 3 คำมารวมกัน เป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ก็หมายถึง การทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ หรือความสุขจากสภาพที่ตนเองมีอยู่ เป็นอยู่ ได้รับอยู่ขณะปฏิบัติงาน ( พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2530)

เชษฐา ชรรณขันติพงศ์ (2544) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่จะทำให้ชีวิตมีความสุขได้ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน แต่ทั้งนี้ต้องไม่ถูกเอาเปรียบในการทำงาน โดยผู้ทำงานจะต้องมีอิสระในการทำงาน ซึ่งผู้ทำงานจะต้องมีส่วนร่วมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ หรือการแก้ปัญหาในการทำงานด้วย

บุญเจือ วงศ์เกษม (2533) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึงชีวิตหรือระดับที่คนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

ทองศรี คำภู ฌ อยุธา (2532) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่งๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นมากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

วไลพร เจริญพร (2545) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า อาจแบ่งได้เป็นความหมายแบบกว้างและความหมายแบบแคบ โดยความหมายแบบแคบ หมายถึงเฉพาะสถานภาพการทำงาน แต่ความหมายแบบกว้างจะครอบคลุมไปถึงสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานด้วย

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึงความรู้สึกรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ดีขึ้น

กนกพร แจ่มสมบูรณ์ (2539) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึงความรู้สึกรับรู้ถึงความเป็นเลิศ หรือ การที่มีความสุขในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ พึงพอใจในความสำเร็จตามความต้องการ หรือ ความคาดหวังของบุคคลและรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการทำงา  
นั้นๆ

Walton (1973) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน และการดำเนินชีวิตโดยรวม และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

House and Cummings (1985) ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงแนวทางที่คำนึงถึงคนงาน และองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 2 ประการ

คือ (1) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร (2) เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ

Cascio ( 1992) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขทั้งกายและใจของสมาชิกในองค์กรที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานหรือในการปรับปรุงและพัฒนางาน มีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร

โดยสรุป คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปตามการรับรู้และค่านิยมของแต่ละบุคคล ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

**ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน**

#### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

Maslow (อ้างในธงชัย สันติวงศ์, 2519) ความเชื่อพื้นฐานว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ และถูกจูงใจให้กระทำการ เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ความต้องการในลำดับขั้นต่อไปนี้

##### 1.1 ความต้องการทางกายภาพ(Physiological Needs)

เป็นความต้องการระดับต่ำสุดเกี่ยวกับปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ และสิ่งจำเป็นอื่นๆที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะได้สิ่งจำเป็นเหล่านี้ แต่เมื่อได้มาแล้ว ความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจ(Prime Motivator) อีกต่อไป

##### 1.2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety-Security Needs)

เป็นความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงความต้องการมีความมั่นคงในงาน และมีบำนาญบำนาญ เมื่อความต้องการระดับต่ำสุดได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะถูกจูงใจให้กระทำเพื่อตอบสนองแก่ความต้องการในระดับนี้

1.3 ความต้องการความรักหรือความต้องการทางสังคม (Love or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชื่นชมชอบคน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่น และเป็นสมาชิกของกลุ่มสมาชิกคนอื่นยอมรับ

#### 1.4 ความต้องการการเคารพยกย่อง (Esteem Needs)

เป็นความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกต่อตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากผู้อื่น ความต้องการสถานภาพ (Status) และความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการการเคารพยกย่อง การที่ความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง ในความสามารถและรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีประโยชน์และมีความสำคัญในสังคม

#### 1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลนั้นได้ใช้ความสามารถในทุกด้าน และเป็นทุกอย่างที่ตัวเองอยากจะเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแล้วแต่ความสามารถและความต้องการของแต่ละคน

แม้ว่าข้อสันนิษฐานเบื้องต้นของ Maslow จะมีอยู่ว่า เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป จึงจะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นตามมา แต่ Maslow ยอมรับว่า ชั้นความต้องการของคนอาจเปลี่ยนแปลงไปจากลำดับดังกล่าว ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าความต้องการในระดับสูง อาจเป็นปัจจัยที่สร้างการจูงใจก่อนที่ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าจะได้รับการตอบสนอง (Desster, 1976)

ดังนั้น การที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงแค่ระดับใดระดับหนึ่ง ระดับคุณภาพชีวิตอาจลดลง และระดับคุณภาพชีวิตอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

## 2. Herzberg' Two-Factors Theory (ทฤษฎี 2 ปัจจัย)

Frederick Herzberg (อ้างในธงชัย สันติวงศ์, 2519) ได้เสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน โดยชี้ให้เห็นถึงปัจจัยการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจในงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้แก่

2.1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกัน

ปัญหาที่จะเกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น  
อย่างยิ่ง

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับความยอมรับนับ  
ถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจ  
อยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ ซึ่งจะมีส่วนจูงใจให้ผู้ที่ได้รับ ทำงาน  
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) เป็นสิ่งที่ทุกคน  
ต้องการเพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ๆ ที่มีความท้าทาย  
จะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถ มี  
ไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง  
และจะไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

2.2 ปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะป้องกันมิให้เกิดความไม่  
พึงพอใจในงาน ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบ  
งานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.2.1 เงินเดือน เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่  
พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่  
บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคล  
สามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ วิชาชีพ

2.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน  
หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือ วาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถ  
ทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.2.4 สถานภาพทางอาชีพ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม เกียรติ  
และศักดิ์ศรี

2.2.5 สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง  
อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.2.6 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน  
การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือ  
ความยุติธรรมในการบริหาร

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton(1973) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยเน้นแนวทางมนุษยนิยม (Humanistic) โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆอยู่ 8 ประการ

1.ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆอย่างพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับ โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆด้วย

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

3.โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองโดยให้ความสำคัญกับการศึกษาอบรม พัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเองรวมทั้งเปิดโอกาสให้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงาน ในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆดังนี้

3.1ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

3.2 ทักษะที่ซ้ำซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

3.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเอง ทุกขั้นตอนมิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

3.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทั้งในเรื่องของรายได้ และตำแหน่งงาน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

4.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

4.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความพร้อมทักษะเพื่องานในหน้าที่ๆสูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

4.4 ความมั่นคงหมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

5. การบูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ ทำงานร่วมกันโดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแข่งขันวาระในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์และสังคม

5.5 มีความรู้สึกทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6 ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน และการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม ซึ่งจะพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติจะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงจะได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 มีความเคารพต่อหน้าที่ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ( Work and the total life space ) หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ( Social relevance ) หมายถึง ความรู้สึกว่างานและองค์กรที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคม ความภูมิใจในงานและองค์กรของตน ความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม การให้ความร่วมมือกับชุมชน ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

House and Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ว่า มี 8 ด้าน

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ

4. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การที่ความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลากรอย่างเหมาะสม

7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน

8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง

Cascio (1989) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์กร จะต้องประกอบไปด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ
10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. หนึ่งสัปดาห์ทำงาน 4 วัน

ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สัมพันธ์กับระดับ ความมากน้อยในความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานต่างๆแล้วพบว่า แนวคิดของ Walton ที่เน้นความเป็นมนุษย์นิยม คือเน้นที่ความเป็นตัวบุคคลของพนักงาน โดยครอบคลุมเนื้อหาในปัจจัยที่สำคัญทุกด้าน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดของ Walton ในการศึกษาครั้งนี้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจษฎา ธรรมขันตีพงศ์ (2544) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 3 จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และความรับผิดชอบของพนักงานพบว่า (1) พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าองค์กรได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์อย่างพอเพียงและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และมีระบบป้องกันอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติหน้าที่ทุกครั้ง นอกจากนี้องค์กรยังได้มีการพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่พนักงานเป็นอย่างดีโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานอยู่เสมอ ยิ่งกว่านั้นพนักงานยังเห็นว่ามีความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นระเบียบ เป็นสัดส่วนและเหมาะสมกับสภาพการทำงานอีกด้วย กล่าวโดยสรุปคือ ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างการไฟฟ้าภูมิภาคในด้านความปลอดภัยในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสุขภาพของพนักงานว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสุขภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีการให้สวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุตร สวัสดิการที่อยู่อาศัย สุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาล ส่วนด้านนันทนาการและบริการทั่วไปพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าองค์กรได้จัดสรรให้อยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าในภาพรวมของด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพของพนักงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก (3) ด้านความยุติธรรมในการทำงาน พบว่าพนักงานมีความเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นด้านสัมพันธภาพในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในภาพรวมแนวทางส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม พบว่า พนักงานมีโอกาสในการเสนอแนะแนวทางการทำงานหรือเสนอปรับปรุงงานได้ในระดับมาก แต่การที่จะเสนอความเห็นในการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขวิธีการทำงานกับผู้บังคับบัญชานั้น ได้รับโอกาสในระดับปานกลาง ด้านบรรยากาศองค์กรแยกเป็นด้านระเบียบการปฏิบัติงานพบว่า พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวทางในการที่จะปรับปรุงระเบียบปฏิบัติต่างๆขององค์กรในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับองค์กร และด้านการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า พนักงานเห็นว่าทั้งสองด้านนี้มีส่วนในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านการสร้างกลุ่มคุณภาพ การบริหารอย่าง

มีส่วนร่วมและด้านบรรยากาศองค์กร เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าองค์ประกอบทั้งสามด้านดังกล่าวมีส่วนในการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาค 3 ในระดับมาก

มัลลิกา เมฆรา (2544) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ก่อนไปในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มี 6 ด้านที่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพสูงสุด รองลงมาคือการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จังหวะชีวิต ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในสังคมตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีเพียงปัจจัยด้านองค์การและการจัดการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์ในทางบวก

วไลพร เจริญพร (2545) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณี บริษัท ไทยไวร์ แอนด์เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และหากวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานและด้าน สวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยไวร์แอนด์เคเบิล เซอร์วิสเซส จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษานี้ของ กิรติ อินทปิ่น (2545) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท สยามบรรจุภัณฑ์ จำกัด ที่พบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการของบริษัท สยามบรรจุภัณฑ์ จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความปลอดภัย ด้านภาวะสุขภาพและความปลอดภัย และด้านสวัสดิการ ซึ่งพบว่าพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับสูงสุด

วัลลภ ปรัชญาสันติ (2545) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างของกรมทางหลวง: กรณีศึกษาบุคลากรในสังกัดสำนักทางหลวงที่ 12 (จังหวัดชลบุรี) พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 97.4 อยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงส่วนน้อยร้อยละ 0.09 มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง และมีเพียงร้อยละ 1.7 ที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงานในรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการพัฒนาตนเอง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัว การทำงานและสังคม ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านการบังคับบัญชา ส่วนงานวิจัยของธนารีย์ ทรัพย์มณี (2539) ซึ่งศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรภาคกลาง พบว่าข้าราชการกรมสรรพากรภาคกลางส่วนใหญ่ร้อยละ 60.0 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนวิจัยของ กริชเพชร ชัยช่วย (2543) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของข้าราชการกรมเจ้าท่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรงพบว่า ด้านเงินเดือนมีสัดส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่ำที่สุด

**ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**

#### ประวัติความเป็นมา

ในปี 2497 มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติ จัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข แล้วสถาปนาเป็น องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญแห่งกิจการ โทรศัพท์ และแขนงอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน โดยในระยะแรกได้รับโอนมาดำเนินการเฉพาะกิจการ โทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วยชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบ บางรัก สามเสน และเพลินจิต มีหมายเลขโทรศัพท์ในความรับผิดชอบเริ่มแรก 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 คน และทรัพย์สินมูลค่าทั้งสิ้น 50 ล้านบาท ตลอดระยะเวลา 40 กว่าปี องค์การ โทรศัพท์ฯ ได้ดำเนินกิจการในการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย อีกทั้งพัฒนาบริการต่างๆอย่างมีคุณภาพ เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ในขณะเดียวกัน

องค์การโทรศัพท์ฯ ได้มอบโอกาสในการใช้บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกันในสังคมมาโดยตลอด (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) ได้ระบุแนวทางการพัฒนาพื้นฐาน โดยสนับสนุนให้มีการแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจที่มีศักยภาพให้อยู่ในรูปแบบ (บริษัท) จำกัด และนำชำระค่างวดในตลาดหลักทรัพย์ และนโยบายเปิดเสรีสากลธุรกิจโทรคมนาคมในปี 2549 ตามข้อผูกพันที่ประเทศไทยมีต่อองค์การการค้าโลก (WTO) ซึ่งจะมีผลต่อการแข่งขันเสรีของธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศ ดังนั้นการแปลงสภาพองค์การโทรศัพท์ฯ จากรัฐวิสาหกิจ เป็น บริษัท จำกัด จะช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์กร ให้สามารถแข่งขันกับเอกชนทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในปี 2545 ทศท. ได้ก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ โดยได้จดทะเบียนแปลงสภาพเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 6,000 ล้านบาท พร้อมรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้สินทรัพย์สิน ความรับผิดชอบและพนักงานทั้งหมดจำนวน 21,853 คน จากองค์การโทรศัพท์ฯ ไปยังบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อสานต่อบริการ และพัฒนาให้ครอบคลุมและหลากหลายยิ่งขึ้นพร้อมมุ่งมั่นที่จะพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มศักยภาพด้านบริการ การปรับปรุงระบบการบริหารและการทำงาน ให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ต้องมีความคล่องตัวและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังสโลแกนที่ว่า “โครงข่ายโทรคมนาคมไทย เพื่อคนไทย” อย่างแท้จริง และล่าสุดได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อ บริษัทใหม่เป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 ตามคำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด ที่ รบ.29/2548 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 เรื่องการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัท เพื่อให้ นักลงทุนชาวต่างชาติจดจำชื่อได้ง่ายทั้งนี้เพื่อความเป็นสากลและเพื่อให้ชื่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ สอดคล้องกัน

จากการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ และ โครงสร้างใหม่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจากที่ผู้บริหารของบริษัทได้กำหนดนโยบายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขับเคลื่อนเป็นบริษัทภิบาลที่ดี ทั้งนี้ได้มีการใช้นโยบายสำหรับแผนบริหารและการจัดการความเสี่ยงรวมทั้งระบบการควบคุมภายในกิจการของบริษัท เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งให้บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันและมีการเติบโตที่ยั่งยืน เพื่อนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ทั้งนี้ได้มีการกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ตามโครงสร้างใหม่ เพื่อหามาตรฐานใหม่ในการดำเนินงานขององค์กร มุ่งเน้นการจัดวางระบบโครงสร้างขององค์กรให้มีลักษณะความยืดหยุ่นของความเป็นผู้ประกอบการ ที่จะมุ่งเน้นพัฒนา

ตนเองให้รอบรู้ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเร่งสร้างและกระตุ้นให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในองค์กรร่วมกันเร่งพัฒนาตนเองตามขีดความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อรองรับการเป็นผู้นำในสังคมแห่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยทุกคน ทำให้ประชาชนคนไทยได้รับข้อมูลข่าวสาร อีกทั้งยังสนับสนุนเครือข่ายสารสนเทศของรัฐบาล เพื่อให้บรรลุนโยบายของรัฐบาลที่จะทำให้ประเทศไทยเป็น e-Government (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.)

### วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำ ด้วยนวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

### พันธกิจ (Mission)

1. มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำ
2. สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมใหม่
3. เข้าใจและส่งเสริมบริการที่ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ปัจจุบันบริษัท ทศท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีเลขหมายที่มีผู้เช่า รวม 3.6 ล้านเลขหมาย ในขณะที่บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีเลขหมายที่มีผู้เช่าจำนวน 1.2 ล้านเลขหมาย เมื่อพิจารณาส่วนแบ่งการตลาดแล้ว บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาด 53 % โดยบริษัท โทรฯมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ 29 % ในขณะที่ ทีทีแอนด์ที มีส่วนแบ่งอยู่ที่ 18 % (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547)

### โครงสร้างของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากการปรับโครงสร้างครั้งล่าสุด ทำให้ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 5 กลุ่มงานคือ

1. กลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการ ซึ่งจะรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและแผนด้านยุทธศาสตร์ การเงินบุคคล และบริหารทรัพย์สิน

2. กลุ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ รับผิดชอบในการในการคิดค้น พัฒนา ปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเสนอแก่ลูกค้า

3. กลุ่มการตลาดและบริการ รับผิดชอบในการให้บริการโทรศัพท์ ให้บริการสื่อสารสัญญาณ และสื่อสารข้อมูล และวางข่ายสาย และ Optical Fiber แก่ลูกค้า โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

3.1 ด้านการตลาด รับผิดชอบดูแลลูกค้า และนำผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ออกเสนอขาย และทำหน้าที่สำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อป้อนให้กลุ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์นำไปผลิตเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

3.2 ด้านบริการลูกค้านครหลวง รับผิดชอบในการให้บริการด้านข่ายสาย ด้านสื่อสารสัญญาณ ด้านข้อมูลให้แก่ลูกค้าในเขตนครหลวง (กรุงเทพมหานคร) โดยแบ่งเขตความรับผิดชอบออกเป็น 4 ภาค แต่ละภาคมีส่วนงานระดับฝ่ายอยู่ภายใต้การกำกับดูแล คือ ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 1-4 (ปน.1-4) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการวางข่ายสาย ติดตั้งและบำรุงรักษาข่ายสาย ระบบชุมสาย ระบบสื่อสารสัญญาณ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3.3 ด้านบริการลูกค้าภูมิภาค รับผิดชอบในการให้บริการด้านข่ายสาย ด้านสื่อสารสัญญาณ ด้านข้อมูลให้แก่ลูกค้าในเขตภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 5 ภาค คือ ภาคบริการภูมิภาคที่ 1-5

3.4 ด้านบริการลูกค้าองค์กร รับผิดชอบดูแลเฉพาะลูกค้าที่เป็นองค์กรใหญ่ๆ ซึ่งถือเป็น Key Account ที่มีความสำคัญต้องได้รับการดูแลและทำการตลาดแบบพิเศษกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆ (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2547)

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่า หน้าที่หลักคือ การให้บริการทั้งด้านเสียง สื่อสารข้อมูล และสื่อสารสัญญาณ ซึ่งจะผ่านทางสายโทรศัพท์หรือไม่ผ่านทางสายโทรศัพท์แก่ประชาชน ซึ่งถ้าสามารถบริการได้อย่างมีคุณภาพ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและใช้บริการต่อไป แต่ถ้าขาดคุณภาพก็จะทำให้ลูกค้าเลิกใช้บริการได้ ซึ่งถือว่างานด้านการตรวจแก้ไขและขยายเลขหมายเป็น Core Competency หลักขององค์กร ดังนั้น พนักงาน(ช่าง)ตรวจแก้ไขและบำรุงรักษาโทรศัพท์จึงถือเป็นจุด Contact Point จุดหนึ่งกับลูกค้า ซึ่งถ้าพนักงานเหล่านี้มีคุณภาพชีวิตการทำงานดี ก็ย่อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็จะเป็นการสื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาลูกค้า แต่ถ้าพนักงานเหล่านี้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี ก็จะไม่มีความตั้งใจในการที่จะปฏิบัติงานให้เต็มที่ ก็จะมีผลให้ลูกค้ามองเห็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กร

### ลักษณะงานด้านช่างตรวจแก้และบำรุงรักษา

ช่างตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน ถือเป็นงานลักษณะช่างตอนนอก คือ ต้องออกปฏิบัติงานกับข่ายสายโทรศัพท์ ซึ่งอยู่ภายนอกสถานที่ทำงาน เช่น สายเคเบิลที่แขวนอยู่กับเสาไฟฟ้า หรือสายเคเบิลที่ฝังอยู่ในท่อร้อยสายใต้ดิน ซึ่งทั้งสองสถานที่ต่างเป็นสถานที่ที่มีอันตราย เนื่องจากมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น กรณีถ้าเหตุเสียบเกิดที่เคเบิลที่แขวนอยู่กับเสาไฟฟ้า ซึ่งในการซ่อมโทรศัพท์จะนำบันไดไม้ไผ่ เนื่องจากไม้ไผ่เป็นฉนวน พาดกับเสาไฟฟ้าและปีนเสาไฟฟ้าขึ้นไปตรวจแก้เคเบิล ก็อาจเกิดอุบัติเหตุได้ในช่วงที่ปีนเสา เช่น บางครั้งเกิดบันไดที่พาดไว้เลื่อนไหล หรือบางครั้งรถที่ขับผ่านแฉลบเข้ามาชนบันได ทำให้พนักงานช่างตกลงมาเกิดอุบัติเหตุได้ และในการปฏิบัติงานที่อยู่ใกล้กับเสาไฟฟ้ามากบางครั้งพลาดไปแตะเอาเส้นไฟฟ้าแรงสูงเข้า ก็เกิดอุบัติเหตุไฟฟ้าชุก ตกเสาได้เช่นกัน หรือกรณีเหตุเสียบเกิดกับเคเบิลที่อยู่ในท่อร้อยสายใต้ดิน ต้องเปิดท่อร้อยสายหรือป้อพักเพื่อซ่อม ซึ่งการจะลงไปซ่อมต้องมีแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เพราะท่ออยู่ใต้ดิน บางครั้งต้องสูบน้ำออกจากท่อก่อน และต้องมีตัวป้อนอากาศเข้าไป และต้องควบคุมเวลาในการทำงานให้เหมาะสม เพราะอาจเกิดปัญหา ขาดอากาศหายใจได้ ซึ่งนับว่าเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย และหากฝ่าฝืนอยู่ในพื้นผิวการจราจร ตำรวจจะไม่อนุญาตให้เปิดซ่อมในช่วงเวลากลางวัน ต้องเปิดหลัง 19.00 น. และถ้าเป็นถนนที่มีการจราจรคับคั่ง ตำรวจจะอนุญาตให้เปิดหลัง 22.00 น.ไปแล้ว ซึ่งจะมีผลให้พนักงานต้องปฏิบัติงานนอกเวลาทำงาน และหากสภาพร่างกายพักผ่อนไม่เต็มอิ่ม ก็มีโอกาที่จะเกิดความผิดพลาดและเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

งานของพนักงานช่างตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานนี้ เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะในการปฏิบัติงาน การรับพนักงานช่าง คุณวุฒิ ปวช. หรือ ปวส. เข้ามาใหม่ จะยังไม่สามารถทำหน้าที่ตรวจแก้ได้ เพราะเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทางและความชำนาญ ดังนั้นจึงต้องได้รับการอบรมเสริมความรู้ด้านช่างก่อน และต้องให้พนักงานช่างรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์เป็นที่เลี้ยงคอยสอน ในรูปแบบ On the Job Training จึงจะสามารถปฏิบัติงานเองได้โดยลำพัง เป็นเพราะมีอุปกรณ์ที่เป็นอุปกรณ์เฉพาะ และต้องมีเคล็ดลับในการปฏิบัติงาน เช่น การเชื่อมต่อหัวต่อเคเบิล ต้องใช้ความร้อนในระดับใดจึงจะสามารถเชื่อมได้สนิทไม่มีรอยหรือ รูให้อากาศเข้าได้ เพราะถ้าทำไม่ประณีตก็จะเกิดปัญหาเหตุเสียบอยู่เรื่อยๆต่อไป

ลักษณะงานช่างตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์นี้ ถือเป็น Core Competency ขององค์กร เพราะเป็นเนื้องานหลักที่บริษัทได้สั่งสมประสบการณ์ด้านนี้มาเป็นเวลานาน ซึ่งทำให้งานด้านนี้ของบริษัทมีประสิทธิภาพเชื่อถือได้ และเป็นงานที่สมควรจะต้องได้รับการส่งเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป