

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษา
โทรศัพท์พื้นฐาน ภูมิภาคศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน/ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) ในเขตนครหลวง ที่ศึกษามีจำนวน 333 คน เป็นเพศชายทั้งหมด สังกัดฝ่ายปฏิบัติการ
เทคนิคนครหลวงที่ 1-4 (ปน.1-4) ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 143 คน (ร้อยละ 43.0) มี
สถานภาพสมรส จำนวน 254 คน (ร้อยละ 76.3) การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน
136 คน (ร้อยละ 40.9) มีอายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 24.7) อยู่ในตำแหน่ง
ระดับ 6 จำนวน 108 คน (ร้อยละ 32.45) อัตราเงินเดือน 20,001-40,000 บาท จำนวน 139 คน (ร้อย
ละ 41.9) และไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 282 คน (ร้อยละ 84.7)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) ในเขตนครหลวงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมว่าอยู่ในระดับปาน
กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียง 2 ด้าน ที่เห็นว่าอยู่ในระดับมาก
คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว
(ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.43 ตามลำดับ) สำหรับด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณา
การทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.32) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย
3.21) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.17) ด้านประชาธิปไตยใน
องค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.12) และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยมีด้าน
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.03)

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน โดยจำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น สังกัด อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน เป็นต้น) ต่อ

คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน แต่เห็นพ้องกันว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

- จำแนกตามสังกัด พนักงานในแต่ละสังกัด (ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 1-4)

เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง

- จำแนกตามอายุ พนักงานในแต่ละช่วงอายุ เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในด้าน

ต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง

- จำแนกตามระดับการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาในแต่ละระดับ เห็นว่าคุณภาพ

ชีวิตการทำงานในด้านต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง

- จำแนกตามอัตราเงินเดือน พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนในแต่ละช่วง เห็นว่าคุณภาพ

ชีวิตการทำงานในด้านต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง

- จำแนกตามอายุการทำงาน พนักงานที่มีอายุการทำงานในแต่ละช่วง เห็นว่าคุณภาพ

ชีวิตการทำงานในด้านต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

1.จากผลการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษา โทรศัพท์พื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีเหตุผลสนับสนุนดังนี้

- ในช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จัดเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีผลการดำเนินงานมีกำไรมาอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านพนักงานทั้งสวัสดิการ การขึ้นเงินเดือนและจ่ายโบนัสเป็นประจำทุกปี อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับรัฐวิสาหกิจอื่นๆ จะพบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังดี้อยกว่ารัฐวิสาหกิจชั้นนำ เช่น ปตท. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ก็ดีกว่ารัฐวิสาหกิจบางแห่ง เช่น ขสมก. การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นต้น อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ไม่ได้อยู่ในระดับแนวหน้าหรือรั้งท้ายเมื่อเปรียบเทียบกับรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หัวข้อข้อย่อยการ ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ซึ่งพนักงานเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94)

- หลังจากที่มีการแปลงสภาพจากองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย มาเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้มีลักษณะเป็นธุรกิจเอกชน ซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพการจ้างงานของพนักงาน เช่น การเพิ่มระยะเวลาทำงานขึ้นอีกหนึ่ง

ชั่วโมง แต่ก็มีการปรับเพิ่มเงินเดือนให้กับพนักงานอีก 15% การปรับเปลี่ยนระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานจากเดิมที่มีการขึ้นเงินเดือนเป็นขั้นมาเป็นการขึ้นเงินเดือนแบบร้อยละในปี 2547 แต่เนื่องจากเป็นปีแรกของการนำระบบประเมินผลดังกล่าวมาใช้ เพื่อสร้างการยอมรับหรือลดกระแส การต่อต้านในหมู่พนักงาน จึงได้มีการกำหนดกฎเกณฑ์ให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงาน โดยไม่มี ความผิดร้ายแรง หรือถูกสอบสวนทางวินัย ยังคงได้รับการขึ้นเงินเดือนเป็นเม็ดเงินที่เทียบเท่าการ ได้ขึ้นเงินเดือน 1 ขั้น เหมือนระบบการประเมินผลเดิม อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการปฏิบัติงานดังกล่าวไม่ได้มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตนไปอย่างมี นัยสำคัญ

- การมีสภาพแรงงานที่เข้มแข็งในการดูแลปกป้องผลประโยชน์ของพนักงาน โดย เป็นกระบอกเสียงแทนพนักงานในการเรียกร้องให้ฝ่ายบริหารต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาในเรื่อง การดูแลผลตอบแทนและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานภายหลังการแปลงสภาพองค์กร ไม่ให้เสียสิทธิประโยชน์น้อยกว่าการเป็นพนักงานขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย เช่น เงื่อนไขกำหนดให้พนักงานจะยังคงได้รับสวัสดิการที่ไม่ต่ำไปกว่าเดิม และไม่มีการปลดพนักงาน ออกอย่างน้อยเป็นระยะเวลา 3 ปี ซึ่งภายหลังการแปลงสภาพองค์กรมาแล้ว 2 ปี ก็ยังไม่มีการ ปฏิบัติการใดๆที่ขัดต่อเงื่อนไขสัญญาที่ตกลงไว้ จึงอาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทนและ สวัสดิการที่ได้รับ ไม่ได้เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตนไปอย่างมี นัยสำคัญ

2. จากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านของพนักงานตรวจแก้และ บำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า มีเพียง 2 ด้าน พนักงานเห็นว่าอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่เหลือ (6 ด้าน) เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีเหตุผล สนับสนุนดังนี้

2.1 ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว และด้านลักษณะงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เห็นว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานช่างแม่จะต้อง ออกปฏิบัติงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์ทั้งในและนอกเวลางาน แต่ก็ยังสามารถที่จะ จัดสรรแบ่งเวลาระหว่างเวลางานและเวลาที่ให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ทำให้ไม่เกิดปัญหา และไม่เป็นอุปสรรคต่อชีวิตในครอบครัว ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบจากการศึกษาในด้านความ สมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัวที่มีค่าเฉลี่ยในหัวข้อ การทำงานในปัจจุบันไม่เป็นอุปสรรคต่อ ชีวิตในครอบครัว และข้อสามารถแบ่งเวลาในการทำงานสำหรับส่วนตัวและครอบครัวได้อย่าง เหมาะสม และมีเวลาพักผ่อนพอเพียง ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ อีกทั้งการทำงานที่ทำเป็นประโยชน์ต่อ

สังคม หรือมีส่วนสนับสนุนกิจกรรมของสังคม ทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ ทำให้รู้สึกมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบจากการศึกษาในด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ที่มีค่าเฉลี่ยในด้านนี้อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะมีส่วนร่วมในการให้ใช้ช่องสัญญาณในการถ่ายทอดสดงานพิธี หรืองานการกุศลของสมาคม หรือของราชการและให้บริการติดตั้งโทรศัพท์ชั่วคราวเพื่อใช้ในการรับบริจาคโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเสมอ จึงถือว่าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีส่วนร่วมในการช่วยสังคมเป็นอย่างมาก ซึ่งมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรตัวเอง และรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าตามแนวคิดของคุณภาพชีวิตการทำงาน และตามลำดับความต้องการ 5 ชั้นของ Maslow

2.2 ด้านการบูรณาการทางสังคม ซึ่งมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ก่อนไปทางสูง เนื่องจากลักษณะงานมีส่วนสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพราะงานด้านช่างตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานนี้ จะออกปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม (กองงาน) เน้นการทำงานร่วมกัน การทำงานจะสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือและช่วยเหลือกัน และการติดต่อสื่อสารในกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ การได้รับการยอมรับและร่วมมือกันทำงานในกลุ่มพนักงานเป็นอย่างดี จึงจะส่งผลให้งานสำเร็จ ประกอบกับเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูง ถ้าไม่ช่วยเหลือกัน อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุถึงชีวิตได้ ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านนี้จึงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เห็นได้จากข้อค้นพบจากการศึกษาในด้านนี้อยู่ที่ระดับ 3.32

2.3 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งจากข้อค้นพบจากการศึกษา จึงวิเคราะห์ได้ว่าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมและปลอดภัยในการใช้งาน และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แต่จำนวนพนักงานด้านช่างมีจำนวนปานกลางค่อนข้างน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.61) แสดงว่าจำนวนพนักงานด้านนี้ยังมีจำนวนค่อนข้างน้อยไปทางไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.17 โดยหัวข้อการมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.40 ซึ่งค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานช่างซึ่งมักสำเร็จการศึกษาด้านวิชาชีพ และได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะด้านช่าง สามารถนำความรู้ที่เรียนมาและทักษะที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย สำหรับหัวข้อหน่วยงานมีแหล่งความรู้ ข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.86 ซึ่งค่อนข้างน้อย แสดงให้เห็นว่าบริษัทยังกระจายโอกาสในการ

เข้าถึงแหล่งความรู้ให้กับพนักงานยังไม่ทั่วถึง เช่น การให้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ซึ่งเน้นให้บริการพนักงานที่สำนักงานใหญ่เป็นหลัก หรือโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ใหม่ๆ (เช่น อินเทอร์เน็ต) ยังไม่สะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานไม่เพียงพอ

2.5 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.12 โดยหัวข้อผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.31 แสดงว่าผู้บังคับบัญชามีการยอมรับในสิทธิและยอมรับฟังปัญหา ของพนักงานในเกณฑ์ดี นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และเปิด โอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่ได้คะแนนเฉลี่ย 3.23 และ 3.19 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดีตามลำดับ ในขณะที่หัวข้อการมีสิทธิที่จะปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.77 แสดงว่าพนักงานไม่สามารถปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่อยู่นอกเหนือจากความรับผิดชอบได้ ซึ่งอาจมีผลมาจากจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอ ตามผลการศึกษาด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หัวข้อย่อยพนักงานด้านช่างในหน่วยงานมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 2.61

2.6 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.07 โดยในข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ งานที่ทำอยู่มีความมั่นคงและเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวได้ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ส่วนข้อที่มีคะแนนต่ำสุดในด้านนี้คือ การสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ซึ่งแสดงว่าอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย จากผลการศึกษาวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานด้านช่างของบริษัทมีความรู้สึกเชื่อมั่นว่าหน้าที่การงานมีความมั่นคง เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีรากฐานมั่นคงมาเป็นเวลานาน แต่ในส่วนของ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสับเปลี่ยนโยกย้ายอย่างเหมาะสมและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมนั้น พนักงานยังไม่รู้สึกพึงพอใจมากนัก โดยดูจากระดับคะแนนที่ได้ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 2.93 และ 2.76 ซึ่งถือว่าเป็นระดับปานกลางค่อนข้างน้อย เนื่องจากระบบเลื่อนขั้นและตำแหน่งยังมีการใช้ระบบอุปถัมภ์อยู่ในบางส่วนงาน

2.7 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งเป็นค่าที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ สำหรับหัวข้อย่อยที่อยู่ในระดับมาก คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.56) แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนในส่วนของเงินเดือน/ค่าจ้าง แต่พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจกับผลตอบแทนในส่วนของค่าล่วงเวลา ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบจากการศึกษาในข้อ

การได้รับเงินค่าล่วงเวลาเมื่อต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม ผลออกมาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.41) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีนโยบายลดค่าใช้จ่าย จึงควบคุมและจำกัดค่าล่วงเวลามาก จึงทำให้พนักงานได้รับค่าล่วงเวลาน้อยกว่าที่เคยได้รับ พนักงานจึงไม่พึงพอใจในข้อนี้ คะแนนในข้อนี้จึงออกมาในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการขยายการให้บริการโทรศัพท์และบริการที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นมาก แต่ในช่วงที่ผ่านมาบริษัทมีนโยบายจำกัดการจ้างพนักงานใหม่ อีกทั้งหน่วยงานไม่สามารถฝึกอบรมพัฒนาทักษะพนักงานและเกลี่ยอัตราค่าจ้างมาปฏิบัติงานด้านช่างได้อย่างเหมาะสม เพียงพอ ประกอบกับพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานบางรายได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหาร หรือย้ายไปปฏิบัติงานหน้าที่อื่น เนื่องจากมีอายุมาก สภาพร่างกายไม่เอื้อต่องานบำรุงรักษาข่ายสายโทรศัพท์ เช่น ปีนเสาสูง ซ่อมท่อร้อยสายใต้ดิน เป็นต้น ดังผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 43.0 รองลงมาได้แก่พนักงานอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 29.4 พนักงานอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 22.5 ขณะที่พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีเพียงร้อยละ 5.1 เท่านั้น จากสาเหตุหลายประการข้างต้น ทำให้พนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาในหัวข้อพนักงานด้านช่างในหน่วยงานมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน แม้พนักงานจะเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.61) ใกล้เคียงกับเกณฑ์ความเห็นในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60) จึงจำเป็นต้องมอบหมายให้พนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานทำงานล่วงเวลา เพื่อให้สามารถดูแลบำรุงรักษาคุณภาพบริการ โทรศัพท์ที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ฉะนั้น ผู้บริหารที่รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงควรพิจารณาทบทวนนโยบายด้านบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะด้านการว่าจ้างพนักงานใหม่ การพัฒนาฝึกอบรม และการบริหารอัตราค่าจ้าง ดังนี้

(1) ด้านการว่าจ้างพนักงานใหม่ควรเปิดรับสมัครพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานจากภายนอกเพิ่มขึ้น เพื่อทดแทนพนักงานเก่าและรองรับปริมาณงานใหม่ที่เพิ่มขึ้น

(2) ด้านการพัฒนาฝึกอบรม ควรเพิ่มหลักสูตรการพัฒนาฝึกอบรมทักษะพนักงานช่างบำรุงรักษาโทรศัพท์ เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญงานด้านช่างเพิ่มขึ้น อันจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และได้ปริมาณงานมากขึ้น

(3) ด้านการบริหารอัตรากำลัง ควรทำการวิเคราะห์อัตรากำลังคนและปริมาณงานที่เหมาะสมของหน่วยงาน แล้วพิจารณาเกลี่ยอัตรากำลังที่มีทักษะด้านช่างให้มาปฏิบัติงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานอย่างเหมาะสม เพียงพอ

2. จากผลการศึกษาในหัวข้อการได้รับเงินค่าล่วงเวลาเมื่อต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม ที่พนักงานเห็นว่าอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.41) ผู้บริหารที่รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาตรวจสอบอัตรากำลังผลตอบแทน กฎระเบียบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินค่าล่วงเวลาเมื่อต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ อีกทั้งต้องตรวจสอบข้อมูลการเบิกจ่ายเงินค่าล่วงเวลาของพนักงานในอดีตว่าพนักงานได้รับเงินค่าล่วงเวลาอย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นธรรมหรือไม่ พร้อมทำการแก้ไขปรับปรุงผลตอบแทน กฎระเบียบขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินค่าล่วงเวลาเมื่อต้องปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้เกิดความเหมาะสม เป็นธรรมมากขึ้น รวมทั้งเบิกจ่ายได้อย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ตาม อาจต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆด้วย เช่น ความสามารถในการจ่ายเงินขององค์กร กฎเกณฑ์การจ่ายเงินค่าล่วงเวลาของผู้ประกอบการ โทรคมนาคมและรัฐวิสาหกิจอื่นๆ เป็นต้น เนื่องจากเงินค่าล่วงเวลาถือเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการให้บริการ ขณะที่ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 20,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 41.9

3. จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลที่พบว่า พนักงานยังมีแหล่งความรู้ที่จะค้นหาได้สะดวกได้ในจำนวนไม่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ซึ่งองค์กรควรปรับปรุงโดยการสร้างแหล่งความรู้เพิ่มเติมให้แก่พนักงานโดยการส่งเสริมให้มีการใช้ Internet ซึ่งถือเป็นแหล่งข้อมูลที่มีต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้น โดยใช้ผ่านทางระบบ LAN ที่องค์กรมีรองรับอยู่แล้ว แต่ขณะนี้ยังไม่กระจายลงถึงส่วนงานระดับศูนย์ทั้งหมด และควรระงับการ Block ไม่ให้พนักงานเข้าใช้ Internet เพราะจะทำให้พนักงานขาดแหล่งข้อมูล แหล่งความรู้ที่สำคัญที่จะใช้ประกอบการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

4. จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานที่พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในข้อการได้รับการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม และการโยกย้ายตำแหน่งอย่างเหมาะสม ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ เกี่ยวกับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้รัดกุม และให้เรียกประชุมชี้แจง

ให้ผู้บริหารรับทราบถึงผลเสียที่จะเกิดกับองค์กร ถ้าผู้บริหารไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการประเมินผลพนักงาน เพื่อให้ระบบประเมินผลเป็นไปด้วยความยุติธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานต่อไป

5. จากการศึกษาที่พนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยเฉพาะเมื่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำลังก้าวสู่เวทีการแข่งขันเสรีในกิจการ โทรคมนาคมทั้งระดับภายในประเทศและระดับสากล เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าในการใช้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อันจะช่วยให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมและดึงลูกค้าใหม่ได้ ฉะนั้น ผู้บริหารที่รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาเอาใจใส่ดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจังและใกล้ชิดมากขึ้น โดยต้องมีการวัดประเมินผลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นระยะๆอย่างต่อเนื่องด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University -
All rights reserved