

บทคัดย่อ

T158389

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 397 คน และพนักงาน จำนวน 54 คน สัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 5 คน รวมทั้งสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

การแปรรูปบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการ สภาพการจ้างงานและสภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง

การแปรรูปบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการปรับเปลี่ยนปัจจัยทางการบริหาร ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร มีการปรับเปลี่ยนเป็นโครงสร้างองค์กรแบบผสมระหว่างโครงสร้างองค์กรแบบแบ่งตามหน้าที่ และโครงสร้างองค์กรแบบแบ่งส่วนงานต่างหาก เพื่อให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ 2) ด้านการบริหารจัดการ มีการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ทั้งในงานบริหารและงานบริการ มีการพัฒนางานจัดการด้านการเงินให้มีความทันสมัย และโปร่งใส

T158389

และมีการนำระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบบริษัทเอกชนมาใช้ เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3) ด้านลักษณะของพนักงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งส่งผลดีต่อบรรยากาศในการทำงาน และพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านวัฒนธรรมขององค์กร พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเน้นค่านิยม 8 ประการ ได้แก่ ค่านิยมลูกค้าสำคัญที่สุด คุณภาพระดับสากล ริเริ่มและพัฒนาตนเอง ทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร รับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กร ซื่อสัตย์และโปร่งใส ซึ่งพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะมีการดำเนินงานแปรรูปของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แก่

- 1) กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆของระบบราชการทำให้ไม่สามารถบริหารงานแบบเอกชนได้อย่างเต็มที่
- 2) โครงสร้างขององค์กรมีการปรับเปลี่ยนบ่อยเกินไปจนทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่
- 3) ศูนย์บริการลูกค้าส่วนใหญ่ขาดแคลนพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและพื้นที่ของสำนักงานที่ให้บริการคับแคบ
- 4) พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับวิธีการบริหารงานแบบเอกชน
- 5) พนักงานส่วนใหญ่ขาดทักษะในการใช้เครื่องเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ABSTRACT

TE158389

The objectives of this study were 1) to analyze the impacts of the privatization of the TOT; 2) to analyze factors relating to the impacts of the privatization of the TOT; and 3) to indicate problems and obstacles of the privatization of the TOT.

This study was conducted by handing out questionnaires to 2 groups of sample: 397 customers and 54 officers; by interviewing 5 executives; including by non-participant observation. Statistical techniques used to analyze the quantitative data were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and correlation coefficient with statistical significance level at 0.05. The method used to analyze the qualitative data was content analysis.

The results could be summarized as follows:

The impacts of the privatization of the TOT were at a high level in terms of the quality service, the employment condition and the working environment.

The TOT has changed the administrative factors as following: 1) in terms of organization structure, it has been changed to mixed functional and division structure in order that the TOT officers were empowered to make a full decision about their work; 2) in terms of the administration, the communication in the TOT has been developed, the information technology applied in administration and service, the financial management has been modernized and transparent and the private principles of human resource management applied so that the TOT administration was more efficient; 3) in terms of the officer's characteristics, the level of officer's participation was at a high level which has positively affected the organizational ambience. In addition, the level of officer's knowledge involving the privatization was at a medium level; 4) in terms of organization culture, the officer's behavior which emphasizes 8 values as following: customer come first, world class quality, innovation and self-development, cooperation among the officers for the TOT, responsibility for themselves, colleagues and organization, integrity and transparency. All this working behavior has affected the quality service of the TOT.

The problems and obstacles of the TOT were as follows: 1) the regulations of the bureaucratic process were obstacles to the private sector management style; 2) the organization structure was changed so often that the officers could not operate with effectiveness; 3) most of the customer service center lacked officers and the office branches could not contribute enough space for many customer's service at a time; 4) most of the officers could not adjust themselves to the TOT private sector management style; and 5) most of the officers lacked skill to use the high technology equipment.