

## บทคัดย่อ

168123

ชื่อภาคานิพนธ์ : การศึกษาการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ชื่อผู้เขียน : นางสาวอัฐวรรณ เกตุชู

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) ศึกษาถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาผลของการบริหารจัดการภายหลังการแปรรูปทางด้านการเงิน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (การตลาด) และทัศนคติของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายหลังการแปรรูป 4) ศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การเก็บข้อมูล ใช้วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลแบบพรรณนา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ หนังสือ ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการศึกษาทดลองจนข้อมูลจาก www. รวมทั้งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ รวม 31 คน การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้การพรรณนาวิเคราะห์และสถิติเชิงพรรณนาประกอบ

ผลการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้ :

1.ในการแปรรูป บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ ดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดของ พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 และนโยบายของรัฐบาล ไม่มีอุปสรรคหรือการต่อต้านในการดำเนินงาน แต่การกำหนดนโยบาย และการบริหารงาน ยังไม่เหมาะสม จำเป็นต้องปรับปรุงทางด้านการบริหารจัดการในทุกด้าน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพ มีขวัญกำลังใจ และสามารถบริการต่อลูกค้า ด้วยความพึงพอใจสูงสุด

2. ผลการดำเนินงาน ทางด้านการเงินภายหลังจากการแปรรูปมีผลกำไรลดลง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าบริษัทยังมีปัญหาทางด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด ส่วนทางด้านขวัญและกำลังใจของพนักงานในองค์กรตกต่ำ และไม่เชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัท จะประสบผลสำเร็จ

168123

3. ผลกระทบของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายหลังการแปรรูป ทำให้รายได้ของบริษัทลดลง ต้นทุนการดำเนินงานและความเสี่ยงด้านลูกหนี้สูงขึ้น และจำเป็นต้องแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

4. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรพัฒนาระบบการให้บริการของพนักงานให้ทัดเทียมกับคู่แข่งรายอื่นโดยปรับปรุงทัศนคติในการให้บริการของพนักงานและสร้างจิตสำนึกในการรักษากองเค่งร รวมทั้งจะต้องปรับปรุงระบบการบริหารงานในรูปแบบองค์กรเอกชนที่ทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพทางการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมีการกำหนดแผนกลยุทธ์การตลาดที่ดี ขยายพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่จนถึงชุมชนในระดับรากหญ้า

## ABSTRACT

168123

Title of Research Paper : A Study of Changing Status from State  
Enterprise to Public Company : A Case of  
TOT Co.Ltd.  
Author : Miss Atchawan Ketchoo  
Degree : Master of Arts (Social Development)  
Year : 2005

---

This research comprises the following objectives, i.e. , 1) to study the transformation of a state enterprise to a public company of TOT Co.Ltd. ; 2) to study the results of the management operation after the transformation in aspects of finance, customer satisfaction and the employees' attitude ; 3) to study the impacts deriving from it's transformation ; 4) to find out recommendations for the operation of TOT Public Co.Ltd.

The data collection involves documentary study as well as field research ; 31 key-informants were interviewed in-depth about the matter ; data analysis is done with logical context description and descriptive statistics.

Results of the study are briefly presented below :

1. The transformation of TOT Public Co.Ltd. , was carried out under the State Enterprise Fund Act, B.E.2542 and the government's policy ; no resistance or obstacle for the transformation. However, the policy and management are not really appropriate and need to be improved in every aspect, in order to achieving efficiency and high morale for the employees, including rendering services that satisfy the customers the most.

2. Results of the operation after the transformation in financial aspect ; it was found that the profit reduced ; the company still has problems in public relation, sale and marketing ; the employees' morale and willpower low and do not have the confidence that the company will succeed.

(4)

**168123**

sale and marketing ; the employees' morale and willpower low and do not have the confidence that the company will succeed.

3. The impacts after the transformation are reduction in the company's income ; higher operating cost and risks in debts increase because it has to compete with other enterprises in time of free telecommunication.

4. Among recommendations emerged are the service system should be improved to the level of effective competition with other enterprises ; the employees' attitude must be change in the direction of increasing organization attachment ; the management system needs to be improved with effective strategic plan for successful competition with other similar companies ; the service area should expand to cover all grass-root sectors.