

**ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่
และสำนักงานบริการลูกค้าเขตตะวันตกของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)**

**The Effect of Privatization on Personnel in Head Office and Customer Service
in the Western Area of Cattlecom Public Company Limited**

**ธนู พงษ์ศรีสว่าง
Thanu Pongsrisawang**

**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี**

**Master of Business Administration Thesis in General Management
Phetchaburi Rajabhat University**

2549

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

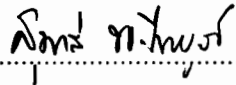
ISBN 974-7168-32-4

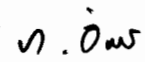
ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่
และสำนักงานบริการลูกค้าเขตตะวันตก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัย นายธนุ พงษ์ศรีสว่าง
สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการสอบ

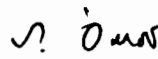

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสนาะ กลิ่นงาม)

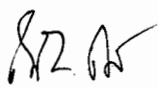

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุมาลี พงศ์ดิยะไพบุลย์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ภาวนา อังกินันท์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ภา เพชรสม)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสนาะ กลิ่นงาม)


.....กรรมการ
(อาจารย์ภาวนา อังกินันท์)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(อาจารย์ ดร. โลมขง โต๊ะทอง)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสนาะ กลิ่นงาม)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เอกศักดิ์ บุตรลับ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่และสำนักงานบริการลูกค้าเขตตะวันตกของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัย นายธนู พงษ์ศรีสว่าง สาขาวิชา การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงาน หลังการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสังกัดที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานบริการลูกค้าเขตตะวันตก จำนวน 465 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานถึงผลกระทบที่พนักงานได้รับ ภายหลังจากได้แปรรูปเป็นบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 ฉบับ มี 2 ตอน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของพนักงานที่กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ โดยกำหนดนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่ได้รับในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยรวม และเป็นรายด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสังกัดที่ปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบไม่แตกต่างกัน

Thesis Title : The Effect of Privatization on Personnel in Head Office and Customer Service in the Western Area of Cattlecom Public Company Limited. **Researcher :** Mr. Thanu Pongrisawang
Major : General Management **Year :** 2006

Abstract

The objectives of this research were to study the perception level of personnel after the privatization of Cattlecom Public Company Limited and to compare the opinions of Cattlecom's personnel regarding the effects of privatization by age, duration of work, education, position level, salary rate and office area. The sample group was 465 from Head Office and Customer Service in the Western area of Cattlecom Public Company Limited. The research was performed using the designed questionnaire which was divided into two parts. The first part gathered personal data of the employees, the second part measured the level of perception. The data were analyzed by the following statistical tools : percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test at the .05 level of significance.

The results of this research showed that :

1. The opinion level of Cattlecom's personnel after privatization to Cattlecom Public Company Limited in all dimensions included job security, job promotion, changes in job description, welfare, and morale in workplace. All of them were ranking in average level.
2. When comparing opinion level to privatization of personnel in Head Office and Customer Service in the Western area of Cattlecom Public Company Limited by age, duration of work, education, position level, salary rate, office area, the results showed that there were no differences due to these factors.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสนาะ กลิ่นงาม ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ภาวนา อังกินันท์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ช่วยดูแลแนะนำให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างมาก จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัชนา รักการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กาญจนา บุญส่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันทนา กลิ่นงาม คุณก่อกเกียรติ พลายุพล และคุณศรีบังอร อิศระกุลฤทธา ซึ่งได้ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำแนะนำแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถครอบคลุมเนื้อหาที่ทำวิจัย จนประสบความสำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการเขต ผู้จัดการฝ่าย รวมทั้งพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ประโยชน์อันเนื่องมาจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาแด่ คุณพ่อ คุณแม่ และคณาจารย์ทุกท่าน สถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัยได้ศึกษาจนสำเร็จในวันนี้ และสุดท้ายขอขอบคุณ ภรรยาและบุตร เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาทุกท่านที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

ธนุ พงษ์ศรีสว่าง

18 พฤศจิกายน 2549

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ของการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.....	10
แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร.....	20
แนวความคิดเกี่ยวกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง.....	23
แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	29
ทฤษฎีการจูงใจและการจัดการบริหาร.....	30
แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....	33
แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	51

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิจัย.....	54
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง.....	55
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ.....	57
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูป รัฐวิสาหกิจที่มีต่อ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)....	63
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	74
การอภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	91
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	99
ประวัติการศึกษา.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	
จำนวนการแบ่งกลุ่มตัวอย่างพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	49
3.2	
จำนวนการแบ่งกลุ่มตัวอย่างพนักงานสังกัดพื้นที่สำนักงานบริการเขตตะวันตก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	48
4.1	
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	55
4.2	
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน	57
4.3	
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในการทำงาน	58
4.4	
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	59
4.5	
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานในหน้าที่	60
4.6	
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์	61
4.7	
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้านขวัญและกำลังใจ	62
4.8	
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูป รัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสังกัดที่ปฏิบัติงาน	63

4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ..	64
4.10	วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ.....	65
4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	66
4.12	วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	67
4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	68
4.14	วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	69
4.15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน.....	70
4.16	วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน.....	71
4.17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน.....	72
4.18	วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อ พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน.....	73