

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานบริการเขตตะวันตกของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสังกัดที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่าง พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดในสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 345 คน และกลุ่มตัวอย่าง พนักงานที่สังกัดในสำนักงานบริการเขตตะวันตก จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบตามตัวเลือกที่กำหนด (check list) กับข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นถึงผลกระทบของพนักงานที่ได้รับในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ ด้านขวัญและกำลังใจ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ใช้ค่า t - test และ ค่า F - test กรณีที่พบความแตกต่าง ได้ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้วิธีทางสถิติของ เชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยทำการวิเคราะห์ผลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เกิดจากการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น บมจ.กสท โทรคมนาคม และตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระดับ 6 – 7 และมีอัตราเงินเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับหลังจากการแปรรูป การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ ด้านขวัญและกำลังใจ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ตามลำดับ

เมื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบในการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อในแต่ละด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ รู้สึกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน รู้สึกไม่มั่นใจว่าจะได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถใน บมจ. กสท. จนถึงวันเกษียณอายุ และคิดว่า บมจ. กสท. จะมีการปรับลดพนักงานลงอีก ส่วนที่พนักงานมีความคิดเห็นว่าผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คิดว่าจะถูกให้ออกจากงานง่ายขึ้น รู้สึกว่าถูกคุกคามด้านความมั่นคงในการทำงาน และคิดว่าจะมีการปลดพนักงานออกอีกจำนวนหนึ่ง ตามลำดับ แต่ในข้อที่คิดว่าจะถูกให้ออกจากงานง่ายขึ้น จะอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางระดับมาก

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายข้อ ได้แก่ พนักงานรู้สึกขาดโอกาสความก้าวหน้าตามสายการปฏิบัติงาน ไม่มีโอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากวิธีการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตามลำดับ

ด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ได้แก่ พนักงานต้องปรับตัวกับสภาพการทำงานตามโครงสร้างใหม่ ต้องทำงานหนักขึ้น ต้องเพิ่ม

ความชำนาญมากขึ้นในการปฏิบัติงาน และวันเวลาการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ตามลำดับ แต่ในข้อ
วันเวลาการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น จะอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางระดับน้อย

ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก
การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยปานกลางค่อนข้างมาก ได้แก่ รู้สึกกลัวว่าจะถูกเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้างที่แตกต่างไปจากเดิม
รองลงมาได้แก่ จะได้รับการเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม และรู้สึกว่าสวัสดิการที่ได้รับน้อยกว่าเมื่อ
เปรียบเทียบกับพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ยังไม่ได้แปรรูป ตามลำดับ

ด้านขวัญและกำลังใจ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูป
รัฐวิสาหกิจ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ บมจ.กสท.
โทรคมนาคม ขาดการให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชย เมื่อพนักงานทำงานได้ดี รู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งของ
บมจ.กสท. โทรคมนาคม อย่างแท้จริง และคิดว่าถูกปิดบัง ข้อมูลข่าวสารในเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการรู้
ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูป
รัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาใน
การปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสังกัดที่ปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก
การแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบไม่ต่างกัน ส่วนการจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า
พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบไม่ต่างกัน
ถ้าจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ผลกระทบไม่ต่างกัน ถ้าจำแนกตามระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง
การปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบไม่ต่างกัน ถ้าจำแนกตามอัตราเงินเดือน
พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูป
รัฐวิสาหกิจไม่ต่างกัน และถ้าจำแนกตามสังกัดที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดที่ปฏิบัติงานต่างกัน
มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไม่ต่างกัน

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มี
ต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานบริการเขตตะวันตกของ บริษัท กสท โทรคมนาคม
จำกัด (มหาชน) มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาสนา ขวัญใจ (2539 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษา เรื่อง ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีทัศนคติในระดับปานกลาง ต่อผลกระทบจากการแปรรูป ยกเว้นด้านการเข้าออกงานจะมีผลกระทบมาก และมีความรู้สึกไม่แน่ใจในสถานการณ์หลังจากแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงานโดยตรงในด้านความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน (วาสนา ขวัญใจ, 2539 : 132-133) นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณ รักธรรม (2532 : 30-43) ในเรื่องผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อปัจจัยมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดต่อบุคคล ในด้านพฤติกรรม คือการเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นอย่างมาก ในด้านจิตวิทยา คือการเปลี่ยนแปลงเรื่องใดก็ตามย่อมจะเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตบุคคล และเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงาน และด้านสังคมในองค์กร คือการเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงานของกลุ่มทำให้ทุกคนต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ในส่วนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ก่อนข้างไปทางระดับมาก ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประเสริฐ จันทรกระจำเลิศ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อเจตคติและพฤติกรรมของพนักงาน กรณีศึกษา การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับหน้าที่การงาน อัตราเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัด พบว่าผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมาก (ประเสริฐ จันทรกระจำเลิศ, 2544 : 92) สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกันอาจเนื่องจากการศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาถึงเจตคติของพนักงานก่อนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งในระบะเวลาดังกล่าวกระแสต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอยู่ในขั้นรุนแรง เนื่องจากพนักงานเกรงกลัวต่อการเปลี่ยนแปลงว่าจะทำให้เกิดการสูญเสียในสิ่งที่เคยได้รับ และจะกระทบกับความมั่นคงในการปฏิบัติงาน กลัวการเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง _กลัวตำแหน่งและอัตราเงินเดือนจะลดลง กลัวการโยกย้าย (เซอร์เบิร์ต, 1976 : 343-344) เมื่อมีการศึกษาในครั้งนี้ภายหลังจากได้แปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แล้วเป็นเวลากว่า 3 ปี การได้รับรู้ถึงภาวการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การปรับตัวยอมรับการเปลี่ยนแปลง ทำให้พนักงานเกิดการยอมรับ และไม่ได้ทำให้ความมั่นคงในการทำงานลดน้อยลงลงอย่างที่เกรงกลัวกัน เนื่องจากมีการคุ้มครองจากกฎหมายที่ใช้เป็นแม่บทในการแปรรูปคือ พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2543 คุ้มครองสภาพการจ้างไม่ให้เปลี่ยนแปลงน้อยลงกว่าเดิม จึงทำให้พนักงานลดความกลัวต่อผลกระทบจากการวิจัยจึงทำให้พบว่าระดับความคิดเห็น

เกี่ยวกับผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณ รักธรรม (2532 : 30-42) ได้กล่าวไว้ว่าความรู้สึกต่อการเปลี่ยนแปลงจะลดลง ถ้าหากมีความรู้สึกว่ามีความมั่นคงขึ้น และมีความหวังในการเปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ จารุศักดิ์ ไพศาล (2547 : 63) ที่ศึกษาการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีผลกระทบต่อพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นถึงผลกระทบด้านความมั่นคง อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิรัชต์ จันทร์ทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ด้านขวัญของพนักงานฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อกระบวนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชน พบว่า ระดับขวัญด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเกิดความกลัวว่าการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปสู่ภาคเอกชน แล้วความก้าวหน้าจะลดลง จึงเกิดความกลัว ทำให้ขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดขวัญลดลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคเคลเลน (1976 อ้างถึงใน วิจิตร อาวะกุล, 2542 : 50-51) กล่าวว่า มนุษย์ต้องการมีโอกาสในความก้าวหน้าที่สูงขึ้น เมื่อทำงานแล้วก็ต้องการมีความก้าวหน้าทางงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพพนม เมืองแมน (2529 : 262) กล่าวว่าไว้ว่าเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง พนักงานจึงเกิดความกลัว เนื่องจากมองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทำลายโอกาสความก้าวหน้า บุคคลก็จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเพราะมองว่าทำให้ตนเองเกิดผลกระทบ และการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความไม่แน่นอนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกถูกคุกคาม กลัวผลกระทบมาสู่ตนเองในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุศักดิ์ ไพศาล (2547 : 63) ที่ศึกษาการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีผลกระทบต่อพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นถึงผลกระทบด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งโรจน์ ควรประเสริฐ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ของพนักงานและผู้ใช้บริการ ในส่วนของพนักงานมีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรในเรื่องหน้าที่การงานและความรับผิดชอบ ในด้านลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการแบ่งงานตามความชำนาญ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากฝ่ายบริหารได้ซึมซับให้พนักงานรับรู้และยอมรับถึงการเปลี่ยนแปลงโดยการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ดังเห็นได้จาก การออกวารสารของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (2548 : 9) กล่าวเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรว่า การเปิดเสรีโทรคมนาคม จะเท่ากับว่า Catelecom จะยังมีคู่แข่งมากขึ้น แต่หากเรายึดมั่นและทำให้

เป็นรูปธรรมและสัมฤทธิ์ผลก็ไม่ต้องพรันพรึงต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยพร้อมรับการแข่งขัน ด้วยการ รู้รักสามัคคี อย่างถาวรเปลี่ยนแปลง พร้อมเสมอในการเรียนรู้ มีความคิดริเริ่ม ฝึกฝนอบรม พัฒนาตนเองให้มีคุณค่า พนักงานส่วนใหญ่สนองตอบ และพร้อมที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ก่อเกียรติ พลายุบล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยทัศนคติของพนักงานกิจการสื่อสารโทรคมนาคม ต่อผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดจากการดำเนินการตามแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม โดยศึกษาจากพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย และพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ในด้านทัศนคติของพนักงานต่อผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดจากการดำเนินงานตามแผนที่จะต้องแปรสภาพหน่วยงานและปรับปรุงโครงสร้างการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง และส่งผลกระทบกับพนักงาน ด้านสวัสดิการที่เคยได้รับตลอดจนความมั่นคงในการทำงานจะลดลง บริษัทต้องลดค่าใช้จ่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านรายได้ ทำให้สวัสดิการจะถูกลดลงไปด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุศักดิ์ ไพศาล (2547 : 63) ที่ศึกษาการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีผลกระทบต่อพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นถึงผลกระทบด้านสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

ด้านขวัญและกำลังใจ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จารุศักดิ์ ไพศาล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีผลกระทบต่อพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ด้านขวัญและกำลังใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทิมมินส์ (Timmings, 1986 : 50-59) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ได้ผลโดยสรุปว่า การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะมีผลกระทบต่อสภาพการจ้างของพนักงาน ทำให้มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลสวัสดิ์ ปรีดา (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาขวัญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อต้องการทราบระดับขวัญของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของพนักงาน พบว่า ระดับขวัญของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของพนักงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน

ผลการวิจัยเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ที่มีต่อพนักงาน จำแนกตาม อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง การปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสังกัดที่ปฏิบัติงาน มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

อายุ ของพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับผลการศึกษา

วิจัย ของจารุศักดิ์ ไพบาล (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ประเสริฐ จันทร์กระจ่างเลิศ (2544 : 112) ที่พบว่า ผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อเจตคติโดยรวมของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับ อายุ ของพนักงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของประเสริฐ จันทร์กระจ่างเลิศ (2544 : 112) ที่พบว่า ผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อเจตคติโดยรวมของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับอายุงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อุดม ภัทริชवाल (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุ ไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการแปรรูป

ระดับการศึกษา ของพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อุดม ภัทริชवाल (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการแปรรูป และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ จารุศักดิ์ ไพบาล (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ไม่แตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ รุ่งโรจน์ ควรประเสริฐ (2548 : 122) ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องการบริหารจัดการ เรื่องหน้าที่การงานและความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ จารุศักดิ์ ไพบาล (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ไม่แตกต่างกัน

อัตราเงินเดือน ของพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ปณิดา ศรีลัมพ์ (2546 : 94) ที่พบว่าพนักงานองค์การโทรศัพท์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ศิรินุช ศรีเมือง (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน ไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

สังกัดที่ปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ประเสริฐ จันทรกระจำเลิศ (2544 : 112) ที่พบว่า ผลกระทบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อเจตคติโดยรวมของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับสังกัดที่ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานบริการเขตตะวันตกของ บมจ.กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหาร และบริษัท ตลอดจนอาจจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่นที่จะต้องมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นธุรกิจเอกชนในโอกาสต่อไป เพื่อจะได้เตรียมการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบกับพนักงาน และทำให้พนักงานยอมรับ ไม่เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนี้

1.1 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานยังคงมีความรู้สึกว่าได้รับผลกระทบทางด้านความมั่นคงในการทำงาน จากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ มาเป็น บริษัทมหาชน เนื่องจากมีความคิดว่่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาทำธุรกิจเป็นลักษณะของเอกชน ที่ต้องทำการแข่งขัน องค์กรจำเป็นต้องลดขนาดลง และเป็นเหตุให้พนักงานเกิดความไม่มั่นคงเกรงว่าจะถูกเลิกจ้างง่ายขึ้นกว่าการเป็นพนักงานองค์กรของรัฐ ซึ่งจะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดจนกว่าจะเกษียณอายุ ฝ่ายบริหารและองค์กร จำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานถึงความมั่นคงที่จะได้รับการปฏิบัติไม่ต่างไปจากเดิมเมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยให้ความรู้และความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่น จะได้ไม่กังวลในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ไม่เกิดการต่อต้าน จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรได้ตลอดไป การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อจ่ายค่าตอบแทนก็ควรจะทำให้เกิดความเป็นธรรม และเป็นที่น่าเชื่อถือ วัตถุประสงค์ให้เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงจะสร้างความเชื่อมั่นได้

1.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พนักงานยังคงมีความรู้สึกว่่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากรัฐวิสาหกิจเป็นเอกชน แล้วพนักงานได้รับผลกระทบทำให้โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งลดลง เนื่องจากการบริหารในรูปแบบของธุรกิจเอกชน จำเป็นต้องใช้ผู้บริหารมืออาชีพเข้ามาเพื่อเปลี่ยนแปลง

รูปแบบการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับเอกชนรายอื่นได้ เมื่อมีการนำบุคคลภายนอกเข้ามาดำรงตำแหน่งบริหารในระดับต่างๆ มากขึ้น พนักงานก็ลดโอกาสที่จะได้เติบโตในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าก็ลดลง ทำให้พนักงานท้อถอย และไม่คิดสร้างสรรค์สิ่งใดให้กับการทำงาน บริษัทจะต้องทำความเข้าใจให้กับพนักงานเพื่อลดความรู้สึกดังกล่าว และวางเส้นทางการเจริญเติบโตในสายการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ การศึกษาเพิ่มเติม ให้โอกาสในด้านการฝึกอบรม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เมื่อพนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทางองค์กรควรจะเปิดโอกาสให้พนักงานปรับเปลี่ยนตำแหน่ง และเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถที่แต่ละคนมี เมื่อจะมีการแต่งตั้งผู้บริหารในระดับต่างๆ ควรเปิดโอกาสพนักงานภายในให้ได้มีโอกาสทดสอบความสามารถ และเข้าร่วมคัดเลือกได้เทียบเท่ากับบุคคลภายนอก

1.3 ด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ พนักงานก็ยังรู้สึกว่าได้รับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทมหาชน ในด้านการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยคิดว่าหลังจากการแปรรูปมาแล้วการทุ่มเทการปฏิบัติงานจะต้องเพิ่มมากขึ้น จะต้องปรับตัวให้เข้ากับการบริหารในรูปแบบธุรกิจเอกชนที่มีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะการเพิ่มความชำนาญ และการเรียนรู้วิทยาการเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ และสามารถปฏิบัติงานได้กับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สมัยใหม่ ทางองค์กรจะต้องให้การพัฒนาพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ให้การฝึกฝนเพิ่มเติมให้พนักงานมีทักษะในทุกด้านที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตลอดเวลา การปรับเปลี่ยนโครงสร้างบริษัทควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกความเห็น และร่วมดำเนินการในบางขั้นตอน โดยเฉพาะองค์กรที่เป็นตัวแทนพนักงานคือ สหภาพแรงงานจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการโครงสร้างด้วยในการเปลี่ยนแปลงทุกครั้ง เพื่อลดกระแสการต่อต้านจากพนักงานบางส่วน การเปลี่ยนวัฒนธรรมเดิมไปสู่การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการทำงานอย่างมืออาชีพพร้อมเข้าสู่การแข่งขัน

1.4 ด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ พนักงานจะกังวลในด้านสวัสดิการว่าจะได้รับผลกระทบจากการลดลงของสวัสดิการที่เคยได้รับ เพราะบริษัทจะต้องประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารด้านการเงินให้สามารถสร้างกำไรอยู่ได้ในสถานะที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ แต่ความเป็นจริงแล้วพนักงานยังคงได้รับสวัสดิการที่ไม่ด้อยไปกว่าเดิม เพราะมีพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2543 เป็นหลักประกัน และในส่วนของ สหภาพแรงงานก็ต้องมีการดูแลพนักงานทั้งที่เป็นสมาชิก และพนักงานทั่วไป ในส่วนนี้ทางองค์กรต้องชี้แจง และร่วมกับสหภาพแรงงานให้ข้อมูลข้อเท็จจริงกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงานก็ควรมีการปรับปรุงให้มีสภาพแวดล้อมที่ดูสะอาดคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นไม่หวั่นไหวต่อการเปลี่ยนแปลง

1.5 ด้านขวัญและกำลังใจ พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้ถ้ามีขวัญและกำลังใจที่ดี แต่การเปลี่ยนแปลงองค์การทำให้พนักงานมีความรู้สึกขาดขวัญกำลังใจไปบ้าง เนื่องจากการเผยแพร่ข่าวสาร ของบริษัทไม่ค่อยทันต่อเหตุการณ์ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ควรรีบแจ้งให้พนักงานทราบ และมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงในบริษัทในแต่ละด้าน สิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับบริษัท โดยสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัทร่วมกัน จะทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน และเมื่อพนักงานสร้างผลงานและสร้างคุณค่าให้กับองค์กร จะต้องมีการยกย่องชมเชย และเผยแพร่เกียรติคุณให้รับรู้โดยทั่วไปเพื่อเป็นกำลังใจ ตัวอย่างให้กับพนักงานคนอื่น เพื่อจะได้เกิดขวัญและกำลังใจกับพนักงาน จะเป็นส่วนที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อจะได้รับทราบผลการวิจัยที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่

2.2 ควรศึกษาแยกส่วนให้ชัดเจนระหว่างพนักงานฝ่ายบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อทราบความแตกต่างของทั้ง 2 กลุ่ม

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานรัฐวิสาหกิจที่แปรรูปแล้วกับรัฐวิสาหกิจที่คงสถานะของความเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่ เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ

2.4 ควรศึกษาผลกระทบที่พนักงานได้รับกับความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงจากรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทเอกชน ว่ามีด้านใดบ้างที่เป็นผลกระทบ และด้านใดบ้างที่เป็นความพึงพอใจ