



อมรรัตน์ พิริยะกฤต. (2549). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง* สารนิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์จักราทิพย์ ธนาคม.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน อสมท ก่อนและหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน อสมท หลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง จำนวน 276 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนและหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย และส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาดังแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท
2. กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในระดับปานกลาง เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกมากที่สุด คือ เรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ คือ การลดบทบาทภาครัฐและเพิ่มบทบาทภาคเอกชนเข้ามาแทนที่มากขึ้น และเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุด คือ คณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ มีหน้าที่พิจารณากำหนดสิทธิประโยชน์ของพนักงานในการแปรรูป อสมท ด้วย
3. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยค่อนข้างต่ำ เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สมดุลกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยค่อนข้างสูง เรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน

#### ข้อเสนอแนะ

1. องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ที่ถูกต้อง และอย่างสม่ำเสมอ
2. ช่องทางการเผยแพร่ ต้องทำหลายช่องทางพร้อมๆ กัน
3. องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานทุกคน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ หลังจากที่มีการดำเนินการแปรรูปฯ แล้ว และเผยแพร่ผลการสำรวจให้พนักงานทราบอย่างตรงไปตรงมา
4. ผู้บริหารขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยจะต้องมีการบริหารงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้

PERFORMANCE SATISFACTION OF MCOT EMPLOYEES AFTER PRIVATIZATION  
: A CASE STUDY OF OPERATING EMPLOYEES AT THE CENTRAL OFFICE

AN ABSTRACT

BY

MS. AMORNRAT PIRIYAKRIT

Presented in partial fulfillment of the Requirements  
for the Master of Public Administration degree in Public Policy  
at Srinakharinwirot University

March 2006

Amornrat Piriyaakrit. (2006). *Performance satisfaction of Mcot Employees After Privatization : A Case Study of Operating Employees at the Central Office*. Master's Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Project Advisor : Mr. Chakratit Dhanagom

The purposes of the study were as follows : 1) to study and compare the job satisfaction level of the MCOT employees both before and after privatize to be Mass Communications Organization of Thailand (MCOT), and 2) to identify the factors contributing to their job satisfaction after privatize to be Mass Communications Organization of Thailand.

The stratified random sampling was used to select sample of 276 employees in the central administration. The question to collect the data was divided into 5 parts: 1) general background of the respondents; 2) knowledge and understanding about privatization; 3) job satisfaction both before and after privatization; and 4) problems obstacles and suggestions.

The findings were briefly stated as follows:

1. Most of the employees in the study were female. The age was between 21 – 35 years. They were single and held a Bachelor's degree or higher. And the monthly income was between 10,000 – 20,000 baths.

2. Most of the sample had a moderate knowledge and understanding about privatization. Most of them give the correct answer about the main reasons for privatization, i.e. the privatization is to decrease the government role and increase the private role. However, most of them gave the incorrect answer to the question that the Committee of the State Enterprise Fund was responsible for consideration and determination of the employees' benefits in privatization.

3. The overall job satisfaction of the employees before privatization was nearly low. The lowest satisfaction of the samples was the received compensation is not balanced with the job quantity. And the overall job satisfaction of the employees after privatization was nearly high. The highest satisfaction of the samples was the colleagues have a good relationship together.

## Recommendations

1. The MCOT should constantly spread the correct information about its privatization.
2. Many channels of communications must be used.
3. The MCOT should conduct a survey to find out the opinions of the employees in every step of privatization and every time the privatization progresses. The findings must be straight forwardly publicized.
4. The executive management of MCOT should conduct their business with transparency and accountability.

การศึกษาคความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็น  
บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง

สารนิพนธ์

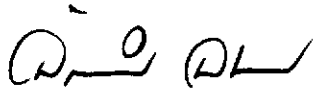
ของ

นางสาวอมรรัตน์ พิริยะกฤต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
มีนาคม 2549

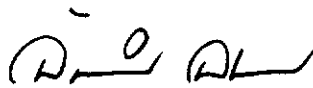
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการการสอบ  
สารนิพนธ์ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็น  
บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง ของนางสาว  
อมรรัตน์ พิริยะกฤต ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประ  
ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



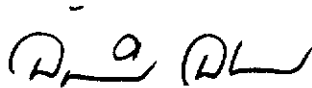
(อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร



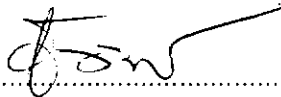
(อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม)

คณะกรรมการสอบ



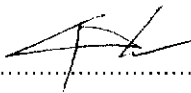
ประธาน

(อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม)



กรรมการสารนิพนธ์

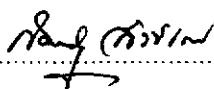
(อาจารย์ชิวินทร์ ฉายาชวลิต)



กรรมการสารนิพนธ์

(นางอารตี เมธาสโรศวรย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2549

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์จักราทิพย์ ธนาคม และอาจารย์ชีวินทร์ ฉายาขวลิต อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณนายมีงษ์ขวัญ แสงสุวรรณ ผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณอารตี เมธธาโรศวรย์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัยและจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ สามี และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ขอขอบเพื่อนๆ สาขาวิชานโยบายสาธารณะที่คอยสนับสนุนและช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษาร่วมกันมา และดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งปวงแก่ผู้วิจัย

อมรรัตน์ พิริยะกฤต

## สารบัญ

| บทที่                                                            | หน้า |
|------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ภูมิหลัง .....                                                 | 1    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย .....                                       | 5    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                           | 5    |
| กรอบแนวคิด .....                                                 | 5    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....                       | 6    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                             | 6    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                            | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....                             | 8    |
| ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....                                 | 8    |
| ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 10   |
| แนวคิดเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.....                         | 15   |
| ความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.....                             | 15   |
| วิธีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.....                                    | 16   |
| ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์.....                          | 21   |
| ทฤษฎีความเสมอภาค.....                                            | 22   |
| ทฤษฎีสองปัจจัย.....                                              | 23   |
| การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย.....                | 25   |
| ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุ กับตัวแปรผล.....                   | 25   |
| ความไม่สมเหตุสมผลของตัวแปรอิสระ.....                             | 26   |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                     | 27   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------------|------|
| 3                                                          | 30   |
| วิธีการดำเนินการวิจัย.....                                 | 30   |
| วิธีการวิจัย.....                                          | 30   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                               | 30   |
| กลุ่มตัวอย่าง.....                                         | 30   |
| การสุ่มตัวอย่าง.....                                       | 32   |
| เครื่องมือการวิจัย.....                                    | 32   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                   | 33   |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 33   |
| 4                                                          | 34   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                  | 34   |
| ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....                          | 34   |
| ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.....        | 37   |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชน |      |
| แห่งประเทศไทย.....                                         | 38   |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชน |      |
| แห่งประเทศไทย.....                                         | 40   |
| ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....                               | 41   |
| 5                                                          | 40   |
| สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....                           | 40   |
| สรุปผลการศึกษา.....                                        | 44   |
| ข้อมูลทั่วไป.....                                          | 44   |
| ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.....        | 45   |
| ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การ        |      |
| สื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย.....                             | 45   |
| ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปองค์การ        |      |
| สื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย.....                             | 46   |
| อภิปรายผลการศึกษา.....                                     | 47   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                            | 48   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                         | หน้า |
|-------------------------------|------|
| บรรณานุกรม.....               | 50   |
| ภาคผนวก.....                  | 55   |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์..... | 61   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....           | 34   |
| 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอายุ.....     | 35   |
| 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... | 35   |
| 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....   | 36   |
| 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้.....   | 36   |
| 6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.....      | 37   |
| 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูป อสมท.....        | 38   |
| 8 ความพึงพอใจในหลังปฏิบัติงานก่อนการแปรรูป อสมท.....       | 40   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

"รัฐวิสาหกิจ" เป็นองค์กรธุรกิจที่มีรัฐบาลเป็นเจ้าของและควบคุมการดำเนินกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งที่แตกต่างกันออกไป จากการศึกษาพบว่า ประเทศไทยเริ่มมีการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจมาตั้งแต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปีพ.ศ.2475 ซึ่งรัฐบาลไทยในขณะนั้นมีนโยบายให้จัดตั้งรัฐวิสาหกิจดำเนินการด้านอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการในการอุปโภคบริโภคของประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการและเพื่อบูรณะฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมให้เจริญก้าวหน้า แต่ในขณะนั้นภาคเอกชนยังไม่มีความพร้อมทั้งในด้านเงินทุนและความสามารถ จึงมีผลทำให้มีการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้นเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรของรัฐบาลที่เปิดโอกาสให้รัฐบาลจัดตั้งรัฐวิสาหกิจตามที่รัฐบาลเห็นสมควรเพื่อให้เข้าไปแทรกแซงในเศรษฐกิจหลายสาขาได้โดยสะดวก

แต่อย่างไรก็ตามต่อมาในสมัยรัฐบาลจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ตั้งแต่ พ.ศ.2504 ได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการแทรกแซงของรัฐบาลในระบบเศรษฐกิจมาเป็นการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจต่อภาคเอกชนและต่างประเทศ โดยภาครัฐเป็นแต่เพียงผู้คุ้มกันส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นนโยบายที่ได้ถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504-2509) เป็นนโยบายการพัฒนาประเทศที่มีความชัดเจนครั้งแรกและมีผลทำให้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ภาคเอกชนมีความสามารถมากขึ้นและมีความพร้อมในด้านเงินทุนรวมถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ประสงค์ ประยงค์เพชร, 2543)

อย่างไรก็ตามรัฐวิสาหกิจต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายรัฐบาลส่วนหนึ่งนั้นประสบกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความไม่มีประสิทธิภาพในการผลิต การตลาดและการคลัง ความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารองค์การและการบริหารงานบุคคล รวมถึงการที่มีกฎระเบียบต่างๆ ที่ภาครัฐได้กำหนดขึ้นเพื่อกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ทำให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะเป็นเครื่องมือของรัฐบาลในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้เท่าที่ควร ในขณะเดียวกันภาคเอกชนได้พัฒนากิจการของตนให้มีประสิทธิภาพล้ำหน้ากิจการภาครัฐ ดังนั้นรัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้ทบทวนว่ารัฐวิสาหกิจใดที่สมควรดำเนินกิจการต่อไป รัฐวิสาหกิจใดที่ควรคืนให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ เพื่อลดจำนวนรัฐวิสาหกิจลงและนโยบายนี้ก็ได้มีการดำเนินการต่อๆ มา จนกระทั่งปัจจุบัน (ขวัญฟ้า เกียรติเปศล, 2543)

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจหรือการเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจ (Privatization) ได้ดำเนินการมาตั้งแต่แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ.2504-2509) อย่างไรก็ตาม ภาวะการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ผ่านมาประกอบกับการดำเนินธุรกิจที่มีความเป็นสากลมากขึ้น ทำให้ความต้องการบริการต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ทำให้รัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง จะต้องเร่งปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งมีการขยายการลงทุนเพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งรัฐบาลได้ใช้นโยบายในการเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจหรือเรียกว่า การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา แต่ก็ประสบผลสำเร็จในวงจำกัด เนื่องจากขาดการผลักดันอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ทำให้ปัญหาการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพตลอดจนการระดมทุนเพื่อขยายการลงทุนของรัฐวิสาหกิจทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องมีการเร่งรัดและผลักดันนโยบายการเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจทำให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเร่งด่วน (พิพัฒน์ ไทยอารีย์. 2531)

เนื่องจากรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาเร่งด่วนในการที่จะให้มีการดำเนินการผลักดันนโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในกิจการรัฐวิสาหกิจ จึงมีแนวนโยบายส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุนและดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ ดังนี้

- เพื่อลดภาระด้านงบประมาณของรัฐบาลและ
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2540 อนุมัติแนวทางการเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจ ตามมติคณะกรรมการกลั่นกรองฝ่ายเศรษฐกิจในการประชุมครั้งที่ 11/2540 เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2540 ที่ให้ความเห็นชอบการจำแนกกลุ่มรัฐวิสาหกิจและหลักการแนวทางการเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอ ซึ่งหลักการดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8

องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ อสมท เป็นอีกหนึ่งองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ได้มีการดำเนินการแปรรูปเช่นเดียวกับรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ในขณะที่ อสมท ยังเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่นั้นได้ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มสื่อสารและโทรคมนาคม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2520 โดยมีรากฐานมาจากบริษัทไทยโทรทัศน์ จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการให้บริการด้านโทรทัศน์แก่ประชาชนขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย จนถึงปัจจุบัน อสมท ได้ดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา 27 ปี มีพนักงานทั้งสิ้น 1,078 คน มีหน่วยงานในสังกัดซึ่ง อสมท ดำเนินงานเอง ได้แก่ สถานีโทรทัศน์พร้อมเครือข่ายทั่วประเทศ 35 สถานี สถานีวิทยุกระจายเสียงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 62 สถานี

และสำนักข่าวไทย และมีหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ได้ดำเนินการเอง ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ช่อง 3 มีสัญญาสัมปทานกับบริษัท บีอีซี เวิลด์ จำกัด (มหาชน) และโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (UBC) การดำเนินงานประสบปัญหาหลายประการ เช่น ความไม่คล่องตัวในการทำงานอันเนื่องมาจากกฎระเบียบต่างๆ ที่มีมากมาย ไม่มีเงินทุนที่จะนำมาใช้ขยายงานให้เป็นสำนักข่าวไทยของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร อสมท จึงได้สนองนโยบายรัฐบาลโดยการเสนอคณะรัฐมนตรีขอแปลงสภาพ อสมท ให้อยู่ในรูปบริษัทมหาชน ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2547 โดยได้มีการนำหุ้นบางส่วนประมาณร้อยละ 20-25 เข้าตลาดหลักทรัพย์และรัฐบาลถือหุ้นประมาณร้อยละ 70-75 ซึ่งนายมีชัยวฤญ แสงสุวรรณ ผู้อำนวยการ อสมท ได้ประชุมชี้แจงให้พนักงานทราบเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2547 ว่าได้เร่งดำเนินการแปรรูป อสมท ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ ทั้งในเรื่องระบบการทำงาน โครงสร้างองค์กร ต้องมีการจัดทำแผนธุรกิจ มีการปรับปรุงกฎระเบียบ การบริหารจัดการต้องโปร่งใสตรวจสอบได้เป็นระบบสากล

ปัจจุบันองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท) ได้แปลงสภาพโดยการแปลงทุนของ อสมท จัดตั้งเป็น บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ดำเนินงานด้านการสื่อสารมวลชน ไม่ว่าจะเป็น สถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุกระจายเสียง และสำนักข่าวไทย ในรูปแบบของเอกชนเต็มตัว จะเห็นว่าการดำเนินงานของ อสมท มีความเกี่ยวข้องด้านการบริหารสื่อสารมวลชนและแบ่งออกเป็นหลายหน่วยงานหลายแผนกโดยได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน ซึ่งมีคณะกรรมการเตรียมการจัดตั้งบริษัท เห็นชอบให้ใช้โครงสร้างการบริหารงานของ บมจ. อสมท ดังนี้



เมื่อได้แปรรูปจัดตั้งเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) โดยเปลี่ยนแปลงทุนขององค์การสื่อสารมวลชนเป็นหุ้นตามกฎหมายว่าด้วยทุนรัฐวิสาหกิจ และให้โอนกิจการ สิทธิ หนี้ ความรับผิดชอบ และสินทรัพย์ขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยไปให้แก่บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน อสมท หลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ว่ามีความรู้สึกอย่างไรเมื่อได้แปรรูปเป็นบริษัทมหาชนแล้ว

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน อสมท ก่อนและหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน อสมท หลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจหลังการแปรรูป อสมท เป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
2. ศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติ ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 1-7 ที่อยู่ในส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร

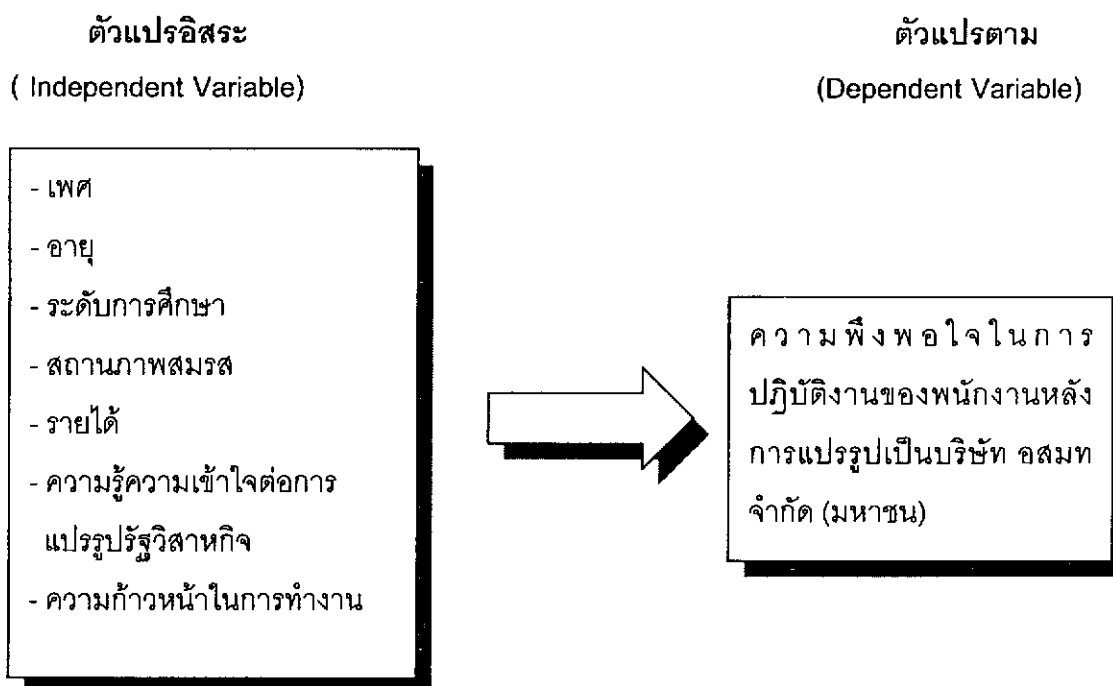
### กรอบแนวคิด

ในการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงาน อสมท หลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)" โดยคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจ ทศนคติความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อความหมายของการให้เอกชนเข้าร่วมทุนผู้ถือหุ้นธุรกิจสื่อสารมวลชน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ตัวแปรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพสมรส
- 5) รายได้
- 6) ความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- 7) ความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของพนักงาน อสมท ระดับปฏิบัติในส่วนกลางหลังการแปรรูปบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
2. นำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นที่แสดงออกในเชิงบวกหรือลบหลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติที่ปฏิบัติงานในองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ 1-7 ที่อยู่ในส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร

ระดับ หมายถึง โครงสร้างการแบ่งส่วนพนักงานออกเป็นลำดับขั้น ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ อายุการทำงาน หรือขั้นเงินเดือน

อายุ หมายถึง อายุของกลุ่มตัวอย่าง ระบุหน่วยเป็นปี

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โสด สมรส หม้าย และหย่า

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ระดับปวส./อนุปริญญา ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

รายได้ หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับจากบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เงินเดือนปัจจุบัน ค่าตอบแทนจากการทำงานอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ฯลฯ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูป หมายถึง การที่พนักงานได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร และมีความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุผลความจำเป็น รูปแบบ วิธีการ กระบวนการ และผลกระทบต่อสถานภาพของพนักงานจากการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการเลื่อนปรับเปลี่ยนตำแหน่ง การได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบในการศึกษา ขอบเขตการวิจัยระบุดึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ และทิศทางของความสัมพันธ์ รวมทั้งการตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการค้นคว้าเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- 2.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์
- 2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย
- 2.5 ทฤษฎีความเสมอภาค
- 2.6 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย
- 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจในงาน

บลูม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานการณ์ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

เดวิส (Davis. 1981 : 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พอใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่องานและสิ่งตอบแทนที่ได้รับ

กู๊ด (Good. 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา

มอส (Morse. 1955 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้ลดความตึงเครียดในการทำงานลงได้ เพราะความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งความเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ นั่นคือถ้ามี

ความต้องการมากก็จะมีปฏิกริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความเครียดก็จะลดลงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นได้

แรนดอล์ฟ (Randolph. 1985 : 120) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หรือความไม่พอใจในการทำงานเป็นกลุ่มทางทัศนคติที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งสะท้อนถึงความเหมาะสมระหว่างตัวบุคคลนั้นกับงานที่ทำว่ามีมากน้อยเพียงใด ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรต่างๆ เช่น การหลบเลี่ยงงาน ความเฉื่อยชา การโอนย้าย การลาออก สุขภาพกาย และสุขภาพจิต รวมทั้งผลิตภาพด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ผลการศึกษาแสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความมียุ้ยยืนที่ดีที่สุดด้วย ดังนั้น ความพอใจในการทำงานย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

สเตรส และเซย์ (Strauss and Sayles. 1967 : 43) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในการทำงานเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

รูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ทัศนคติในงานและความพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะคำสองคำนั้นจะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพอใจในการทำงาน ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พอใจในการทำงาน

โยเดอร์ และคณะ (Yoder and others. 1958 : 6) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความพอใจในการทำงาน และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง

คำนึ่ง นกแก้ว (2533 : 12) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : 21) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้นคือ ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากก็จะมีประสิทธิภาพสูงและแรงกายและแรงใจแรงแก้ปัญหาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำเพียงตามหน้าที่ ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

รัตตัญญู เทียนปฐม (2538 : 10) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศณคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้ตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกายและความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

สกล วรรณพงษ์ (2526 : 11) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทศณคติที่ติดต่อกับงานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สุวรรณา สุวรรณผล (2520 : 14) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อบัณฑิตต่างๆ คือ หน่วยงาน สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ

จากนิยามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล ทั้งในด้านพฤติกรรมในการทำงาน ความเอาใจใส่ และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลทั้งในทางบวกและทางลบต่อองค์กร

## 2. ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1966 : 142 - 149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจ อิทธิพล การได้รับตำแหน่งต่างๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือ การได้รับการบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และให้มีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพัน และการได้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมของสถาบัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานซึ่งเป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31 - 33) เห็นว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ประการ คือ

1. ทำงานที่สนใจ
2. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
3. มีค่าจ้างหรือเงินเดือนที่เป็นธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
5. มีสภาพการทำงานที่ดี มีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานเหมาะสม
6. ความสะดวกในการเดินทางไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

เฟรนช์ (French. 1964 : 83 - 91) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่ทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองตอบความต้องการในด้านต่างๆ ของคนงานและลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรม หรือเป็นไปตามหลักที่ว่างานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervisor) ดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) ดี
5. สุขภาพการทำงาน (Working Condition) ดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Social Respect of The Job)

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 384) ได้ศึกษาแล้วสรุปว่า องค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความพอใจในงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากการทำงานด้วยความรู้ความสามารถของเขาเอง
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน การดำเนินงานขององค์กรตลอดจนชื่อเสียงขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะมองค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าคนงานหญิงและ  
ผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าคนที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ซึ่งถ้าหากตรงกับความต้องการ ความรู้ ความถนัด ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

6. การนิเทศงาน (Supervision) มีความสำคัญที่ทำให้รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องาน  
ได้ หากนิเทศงานไม่ดีอาจทำให้ตัดสินใจย้ายงาน หรือลาออกจากงานได้ด้วย

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้  
อย่างมีความสุขทำให้เกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นตัวเชื่อมที่จะทำให้กระบวนการวิธีการ  
ปฏิบัติงานของบุคคลระดับต่างๆ สำเร็จได้ และมีความพอใจในการปฏิบัติงาน

9. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition) ได้แก่ สภาพทั่วไปในการทำงาน  
เช่น แสง สี อากาศ ชั่วโมงการทำงาน มีผลต่อความพอใจในงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออก  
จากงานสวัสดิการต่างๆ จะมีผลต่อความพอใจในงาน

จีเซล และบราว (Ghiselli and Brown, 1955 : 430) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิด  
ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ใน  
สถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่างๆ ต้องอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมแก่  
สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานานถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจาก  
ผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจ

3. อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และอายุระหว่าง 45-54 ปี มีความพึง  
พอใจในงานน้อยกว่าในกลุ่มอื่นๆ

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้า  
งานคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

เกรียงไกร มุสิกวงษ์ (2531 : 23 - 24) ได้สรุป ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ  
ทำงานไว้ ดังนี้

1. ขวัญในการทำงาน

2. การได้รับค่าตอบแทนทั้งที่เป็นเงินและไม่เป็นเงิน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

4. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

5. การได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร

6. ลักษณะงานที่ตรงกับความสามารถ ความถนัด และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

มาโนช สุขฤกษ์ (2521 : 80 - 90) ระบุว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคล เป็นความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร คือ

1. ความมั่นคง
2. สวัสดิการ
3. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน
4. สภาพการทำงาน
5. ผู้ร่วมงาน
6. ความรับผิดชอบ

สมพงศ์ เกษมสิน (2515 : 320 - 321) เห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจอยากปฏิบัติงานมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งสามารถให้การจูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง สิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย การได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ และความมั่นคงของงาน

อรุณ วัชรธรรม (2517 : 552 - 553) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงาน ดังนี้

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อยและความคิดที่ให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกรปรกใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้ถูกก็ตาม

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อลูกจ้างไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจกำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเอง ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อที่จะสร้างตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้ว คนงานก็จะไม่พอใจที่จะทำงานนั้นอย่างต่อเนื่อง

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งที่จำเป็นยิ่ง โดยเฉพาะหนุ่มสาวหรือคนที่มีการศึกษา ถ้าเขารู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าก็อาจจะไม่พอใจในงานได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ แต่ชอบที่จะมีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สีแดง ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจได้เช่นกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนต่างทำงานไปตามหน้าที่ที่วางกันไว้

เอกชัย กี่สุขพันธุ์ (2538 : 124 - 125) กล่าวว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานที่แท้จริง (Motivators) ได้แก่

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คือ การสนับสนุนให้บุคคลมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) คือ การยอมรับความคิดเห็น หรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็นการชมเชย หรือการได้ผลย้อนกลับที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงาน

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานในสิ่งที่ทุกคนต้องการ เพราะเขาเข้าสู่ตำแหน่งใหม่หรือการได้เผชิญกับสถานการณ์ใหม่ที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานเสมอ

4. ความสนใจ (Interest) คือ การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนา หรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่เขามีความสนใจ หรือการให้โอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในงานที่เขาสนใจ

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบการถูกบังคับในการทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงานจะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน รวมทั้งจูงใจให้บุคคลยอมรับความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีทั้งปัจจัยที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุ อันประกอบด้วย โอกาสในการมีส่วนร่วม เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า เงินเดือน เงินเพิ่ม

พิเศษ รวมถึงความมั่นคงของงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อบุคคลซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้ายที่ตั้งไว้

## แนวคิดเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

### 1. ความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

พิพัฒน์ ไทยอารีย์ (2531 : 71) ได้นิยาม “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” ว่าหมายถึง “การจำหน่ายโอนกิจการรัฐวิสาหกิจ” ตรงกับคำว่า “Privatization”

เฮอรัลด์ (พูลสวัสดิ์ ปรีดา. 2540 : 18 ; อ้างอิงจาก Herald. 1985.) ได้เสนอว่า การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาทางความคิด และสถานะทางการเมืองโดยมุ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตลาดมากขึ้น ซึ่งมีผลให้ บทบาทของรัฐต่อสถานะเศรษฐกิจและสังคมต้องเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ Herald ได้นำเสนอ คุณลักษณะเพื่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไว้ 4 ลักษณะดังนี้

1. ต้องเสริมสร้างคุณลักษณะของกิจการ โครงสร้างองค์การ และความสัมพันธ์ต่างๆ ขององค์กรเพื่อสะดวกในการกำหนดแนวทางที่จะเปลี่ยนแปลงแหล่งเงินทุน
  2. การดำเนินการหรือการผลิตบางอย่างของรัฐบาล อาจเปลี่ยนแปลงโดยการให้เอกชนรับเหมาคล้ายกับการให้สัมปทาน ซึ่งรัฐบาลต้องกำหนดนโยบายและวิเคราะห์ปัญหาความเหมาะสมให้รอบคอบ และการดำเนินการนี้ จะไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการเป็นเจ้าของโดยรัฐ (Public Ownership) เพราะรัฐบาลอาจได้ถอนสัมปทานคืนเมื่อใดก็ได้
  3. การลดภาระของรัฐหรือการผลักภาระของรัฐ หมายถึง ลดหรือเลิกบทบาทการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของรัฐบาล ด้วยการจำหน่ายจ่ายโอนรัฐวิสาหกิจ โดยกำหนดมาตรการต่างๆ เช่น การขายสินทรัพย์ หรือหุ้นส่วนของกิจการ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพการเป็นเจ้าของในทรัพย์สินที่รัฐมีอยู่
  4. การเปิดโอกาสให้มีการประกอบการโดยเสรี (Liberalization) หมายถึง การนำระบบการตลาดมาปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของโลก หรือการเปิดโอกาสโดยการลดหย่อน หรือยกเลิกข้อกำหนด กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการ
- อมร รักษาสัตย์ (2535) กล่าวว่า Privatization หมายถึง การนำบริการต่างๆ ที่รัฐบาลเคยจัดทำไปมอบให้ภาคธุรกิจเอกชนดำเนินการแทน

แล ดิลกวิทยรัตน์ (2533) กล่าวว่า คำว่า แปรรูป หรือ Privatize แปลว่า ทำให้เป็นเอกชน ซึ่งความหมาย คือการเปลี่ยนจากรัฐมาเป็นเอกชน โดยมีกระบวนการเปลี่ยนโดยการขายทั้งหมดหรือบางส่วน

จากแนวคิดข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าการแปรรูปจะมีความหมายต่างๆ กัน ดังต่อไปนี้

1. เป็นการลดบทบาทของรัฐในกิจกรรมทางเศรษฐกิจ
2. เป็นการเปลี่ยนหรือโอนความเป็นเจ้าของกิจการจากรัฐมาเป็นเอกชน
3. เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของรัฐวิสาหกิจ โดยสร้างระบบการแข่งขันระหว่างรัฐกับเอกชน
4. เป็นการพัฒนาความคิดและสภาวะทางการเมือง โดยมุ่งให้ความสำคัญกับการตลาดมากขึ้น
5. เป็นการนำบริการต่างๆ ที่รัฐบาลเคยจัดทำไปมอบให้ภาคธุรกิจเอกชนดำเนินการแทน

จึงสรุปได้ว่า การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกิจการภาครัฐ รวมทั้งการปรับปรุงฐานะทางการเงินของรัฐวิสาหกิจด้วยการนำระบบตลาดเข้ามาใช้ เปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการลดภาระของภาครัฐด้วย

## 2. วิธีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ทริตยาคินันท์ (วรมาลย์ บุญยโยธิน. 2541 : 18 ; อ้างอิงจาก Dhiratayakinant. 1987.) ในเชิงวิธีการ การแปรรูปกิจกรรมของรัฐ หมายถึง มาตรการหรือรูปแบบต่างๆ ที่เพิ่มบทบาทของเอกชนในระบบเศรษฐกิจโดยทั่วไป โดยเฉพาะในภาครัฐซึ่งรูปแบบของการแปรรูปกิจกรรมของรัฐมีดังนี้

1. การถอนตัวของรัฐบาลจากบริการ (Government withdrawal of services) หมายถึง รัฐบาลไม่ทำการผลิตสินค้าหรือบริการบางชนิดอีกต่อไป การถอนตัวของรัฐบาลจะเกิดขึ้นเมื่อมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนใหม่ อันเนื่องมาจากเหตุผลอันหนึ่งอันใดดังต่อไปนี้ คือ ขาดแคลนเงินทุนดำเนินการ ถูกพลังทางการเมืองบีบให้เลิกดำเนินการ ความต้องการไม่มีอีกต่อไป หรือภาคเอกชนสามารถให้บริการเช่นเดียวกันได้อยู่แล้ว หากสินค้าและบริการเหล่านี้ยังมีอยู่ จะมีเอกชนเข้ามาดำเนินการแทน โดยผู้ใช้จะเป็นผู้จ่ายราคาและจะไม่ได้รับบริการจากรัฐบาลในรูปการให้เปล่าหรือในราคาต่ำกว่าทุนอีกต่อไป

2. การขายกิจการ (Divestiture) หมายถึง การปลดปล่อยภาระของรัฐ โดยการขายสินทรัพย์ของรัฐบาลให้แก่ภาคเอกชน อันเป็นการเปลี่ยนกรรมสิทธิ์จากรัฐบาลสู่ภาคเอกชน โดยทั่วไปสินทรัพย์รัฐบาลไม่ต้องเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจนั้นอีกต่อไป และทำให้รัฐบาลมีรายได้หากเป็นการขายรัฐวิสาหกิจที่มีกำไร แต่หากเป็นรัฐวิสาหกิจที่ขาดทุน รัฐบาลจะสามารถประหยัดเงินได้มากในส่วนที่ต้องจ่ายเงินอุดหนุน การปิด หรือ ยุบ เลิกรัฐวิสาหกิจ ปกติถือว่าเป็นรูปหนึ่งของการขายกิจการ แต่บางท่านไม่ถือว่าการปิดหรือการยุบเลิกเป็น Privatization การปิดงานเป็นการลดความผูกพันของรัฐบาลในอุตสาหกรรมต่างๆ ลง และแสดงว่ารัฐบาลไม่สามารถอุดหนุนธุรกิจนั้นต่อไปได้ การปิดรัฐวิสาหกิจที่มีลักษณะผูกขาด เป็นการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแทนที่ได้ ในบางกรณีรัฐวิสาหกิจที่ต้องการจะแปรรูปสู่ภาคเอกชน อาจจะไม่จำเป็นต้องขายกิจการทั้งหมด แต่สามารถดำเนินการได้โดยการนำหุ้นเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ เพื่อขายหุ้นให้แก่เอกชนเพียงบางส่วน ทั้งนี้เพื่อเป็นการระดมทุน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 วิธีการ ได้แก่ (ทศพร เคนวารี, 2544: 14-15)

วิธีที่ 1 ลดสัดส่วนการถือหุ้นภาครัฐบางส่วน แต่ไม่เกินร้อยละ 50 วิธีนี้เป็นการนำหุ้นเพิ่มทุน หรือแบ่งขายหุ้นสามัญบางส่วนของรัฐวิสาหกิจออกขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งมีผลทำให้กิจการรัฐวิสาหกิจนั้นยังคงสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่

วิธีที่ 2 การลดสัดส่วนของผู้ถือหุ้นของภาครัฐลงเกินร้อยละ 51 มีผลทำให้สภาพการเป็นรัฐวิสาหกิจหมดไป

วิธีที่ 3 การจัดตั้งบริษัทย่อย หรือบริษัทลูกของรัฐวิสาหกิจเพื่อดำเนินกิจการแทน (Subsidiary Company) วิธีนี้เป็นรูปแบบซึ่งรัฐวิสาหกิจจะต้องตั้งบริษัทย่อยขึ้นใหม่เพื่อดำเนินงานแทน แล้วดำเนินการเพิ่มทุนในบริษัทย่อย หรือกระจายหุ้นเดิมด้วยการนำเข้าสู่ซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในสัดส่วนเกินกว่าร้อยละ 51 โดยที่บริษัทย่อยจะมีการดำเนินงานในรูปแบบเอกชนเต็มทีภายหลังการเข้าไปซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ

3. การร่วมทุนระหว่างรัฐบาลกับเอกชน (Joint Public- Private Ventures) หมายถึง รูปแบบรัฐวิสาหกิจนั้นอาจตั้งบริษัทลูกร่วมกับบริษัทเอกชนดำเนินงานในบางกิจกรรมที่เคยทำและบริษัทเอกชนเป็นผู้บริหารงานในกิจกรรมนั้น หรือรัฐวิสาหกิจอาจประเมินสินทรัพย์ของตน แล้วนำไปร่วมทุนกับบริษัทเอกชนที่ทำธุรกิจในสาขาเดิม หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องกัน แบบ Turn Key หรือรูปแบบของ Joint Venture ก็ได้ การถือหุ้นของภาครัฐจะไม่เกินร้อยละ 49 วิธีการนี้จะทำให้บริษัทที่ตั้งขึ้นพ้นจากการเป็นรัฐวิสาหกิจเพื่อความคล่องตัวในการบริหารงาน ทำให้รัฐวิสาหกิจสามารถลดการกีดกัน และยังสามารถจะได้ประโยชน์จากเทคโนโลยี การตลาด การจัดการมาจากภาคเอกชน การร่วมทุนระหว่างรัฐบาลกับเอกชนถือได้ว่าเป็นมาตรการหนึ่งในการชักนำทุนเอกชนให้เข้ามาร่วม

การเสี่ยงในรัฐวิสาหกิจ การร่วมทุนมีพื้นฐานว่า ในธุรกิจนั้นยังต้องมีการแทรกแซงจากภาครัฐอยู่ อันต่างไปจากกรณีโอนกรรมสิทธิ์ให้ภาคเอกชนโดยสมบูรณ์

4. การทำสัญญาว่าจ้างบุคคลภายนอก (Contracting Out) หมายถึง รูปแบบที่รัฐบาลอาจให้บริการโดยอาศัยกรมกองต่างๆ หรือรัฐวิสาหกิจ อย่างไรก็ตามก็ดัดสินค้าและบริการอาจผลิตโดยองค์การธุรกิจเอกชน หรือองค์การอื่นที่ไม่ใช่ของรัฐ โดยได้รับค่าตอบแทนจากรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง การมอบหมายงานจะอยู่ในรูปของการประมูลแข่งขัน ลักษณะนี้เรียกว่า การทำสัญญาว่าจ้างบุคคลภายนอก แม้ว่าโดยปกติเป็นการว่าจ้างเพื่อผลิตสินค้าและบริการ แต่ก็สามารถว่าจ้าง เพื่อให้จัดการงานบางอย่างหรือแม้กระทั่งให้บริการรัฐวิสาหกิจก็ได้ แม้ว่าปกติผู้รับจ้างจะเป็นเอกชน แต่บางกรณีก็อาจเป็นหน่วยงานของรัฐบาลก็ได้ ดังเช่น ในกรณีรัฐบาลกลางว่าจ้างรัฐบาลท้องถิ่น หรือในทางกลับกัน แบ่งออกได้เป็น 2 วิธี (ทศพร เคนวารี, 2544: 12) คือ

วิธีที่ 1 การทำสัญญาจ้างเอกชนมาบริหารงานเฉพาะกิจกรรมที่ไม่มีความลับซับซ้อน (Contract Out)

วิธีที่ 2 การทำสัญญาจ้างเอกชนให้มาบริหารงาน (Management Contract) และรัฐวิสาหกิจจะทำหน้าที่ในการเป็นผู้ควบคุมดูแลการบริหาร

5. การให้สัมปทาน (Franchising) สัมปทานเป็นสิทธิผูกขาดที่ให้แก่เอกชน เพื่อการบริการบางอย่าง ราคาที่ผู้รับสัมปทานเรียกเก็บจะถูกควบคุมโดยหน่วยงานของรัฐผู้ให้สัมปทานนั้น สัมปทานอาจเป็นแบบ เอกสิทธิ์ คือ มีผู้รับสัมปทานมากกว่า 1 ราย ทุกรายมีสิทธิให้บริการชนิดเดียวกันได้ ในการดำเนินการได้รับการรับรอง แต่จะไม่เป็นการผูกขาดเช่นแบบแรก รัฐบาลจะไม่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันแข่งขันกับผู้ได้รับสัมปทาน ผู้ให้บริการต้องจ่ายราคาของบริการให้แก่ผู้รับสัมปทาน Stocker (1994) ได้กล่าวถึงการให้สัมปทานในลักษณะสัญญาแปรรูปต่างๆ ซึ่งมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1) BOO (Build-Own-Operate) หมายถึง รูปแบบที่เอกชนเป็นผู้ลงทุนสร้าง จัดหาเงินทุนและเงินกู้ โดยเป็นเจ้าของและบริหารงานโครงการตามระยะเวลาของการให้สัมปทาน

2) BOT (Build-Operate-Transfer) หมายถึง การที่เอกชนเป็นผู้รับผิดชอบในการออกแบบสร้าง จัดหาเงินทุนและเงินกู้ และดำเนินโครงการในช่วงระยะเวลาสัมปทาน เมื่อสิ้นสุดอายุการสัมปทานก็จะโอนกรรมสิทธิ์และกิจการให้แก่ภาครัฐ

3) BOOT (Build-Own-Operate-Transfer) หมายถึง รูปแบบที่เอกชนเป็นผู้สร้างเป็นเจ้าของกิจการและบริหารเอง เมื่อหมดอายุสัมปทานแล้วก็จะโอนกรรมสิทธิ์และทรัพย์สินให้แก่รัฐ

4) BTO (Build-Transfer-Operate) หมายถึง การที่เอกชนจัดหาแหล่งเงินทุน และก่อสร้างโครงการ แล้วโอนกรรมสิทธิ์และทรัพย์สินให้กับรัฐเมื่อสร้างเสร็จ โดยรัฐจะมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการต่อไป ซึ่งเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาสัมปทาน ก็อาจจะต่ออายุสัมปทานหรือเปิดให้มีการประมูลใหม่ได้ ข้อเสียวิธีนี้คือ เอกชนไม่ได้ลงทุนในสวนทุน (Equity) ในโครงการ ดังนั้น หากมีการผิดสัญญารัฐจะเสียเปรียบ

5) BBO (Buy-Build-Operate) หมายถึง เอกชนเข้าไปซื้อกิจการจากรัฐแล้ว ดำเนินการก่อสร้างและดำเนินกิจการเอง ตามอายุของการให้สัมปทาน รัฐได้ใช้วิธีนี้กับรัฐวิสาหกิจที่มีลักษณะกิจการ ดังต่อไปนี้

- a. กิจการขนาดใหญ่ที่มีการกระจายของการดำเนินงานมาก
- b. กิจการที่มีความพร้อมที่จะเข้าไปแทนที่กรณีที่เอกชนมีปัญหา
- c. กิจการที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานในงานที่จะจ้างเหมาต่ำ
- d. กิจการที่ต้องการลดภาระการลงทุน

6. การประมูลขอกฎขาด (Farming Out) การประมูลขอกฎขาด เป็นรูปแบบหนึ่งของ Privatization และในอดีตเป็นวิธีการหารายได้ของประเทศไทยทางหนึ่ง โดยวิธีนี้ผู้ประมูลราคาสูงสุดจะได้รับสิทธิ์ผูกขาดไป และต้องจ่ายเงินจำนวนคงที่ให้กับรัฐบาล พร้อมกับภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเองด้วย การประมูลขอกฎขาด ไม่เหมือนการทำสัญญาว่าจ้างบุคคลภายนอก ซึ่งผู้เสนอราคาต่ำสุด สำหรับการผลิตบริการจะได้รับค่าจ้าง แต่ผู้ชนะการประมูลขอกฎขาดจะไม่ได้รับค่าจ้างของรัฐบาล ผู้ชนะประมูลขอกฎขาดต้องพยายามเก็บภาษี หรือผลิตให้ได้ปริมาณมากที่สุด เพื่อเก็บส่วนที่เหลือจากที่ต้องจ่ายรัฐบาลไว้

7. การให้เช่า (Leasing) รัฐวิสาหกิจอาจให้เช่าสินทรัพย์นั้นแก่เอกชนผู้ประมูลให้ประโยชน์สูงสุดก็ได้ การเช่ามักมีกำหนดเวลา ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาประมาณ 5-20 ปี และเงื่อนไขประกอบการให้เช่า เป็นการส่งมอบสินทรัพย์ของตนเองให้แก่ผู้อื่นเป็นการชั่วคราว สินทรัพย์นี้อาจได้คืนมาเมื่อสถานการณ์อำนวย หรือเมื่อครบกำหนดเวลา การให้เช่าทำให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ไม่ต้องรับภาระดูแล หรือดำเนินการสินทรัพย์นั้น และในขณะเดียวกันก็ยังได้รายได้ด้วย โดยเอกชนเป็นผู้เช่า ดำเนินการในโครงการของรัฐและจ่ายเงินให้รัฐบาลตามสัดส่วนที่ทำสัญญากัน โดยรัฐยังคงเป็นเจ้าของสินทรัพย์และกำหนดอัตราค่าบริการ และค่าค่าประกันการลงทุน ดังนั้น รายได้และกำไรของเอกชนขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการบริหารงานทางการตลาดของเอกชนเอง

8. การให้สิทธิบัตรและเงินอุดหนุน (Voucher-and-Grant) เป็นวิธีการที่รัฐบาลออกตั๋วหรือสิทธิบัตร (Voucher) ที่มีมูลค่าตามที่กำหนดไว้ให้ประชาชนที่ต้องการรับบริการจากธุรกิจบริการที่รัฐเป็นผู้สนับสนุน แล้วหน่วยธุรกิจจึงจะนำสิทธิบัตรมาขึ้นเงินสดกับรัฐบาลเอง โดยวิธีนี้ ทำ

ให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการเพิ่มขึ้น และขณะเดียวกันก็ช่วยให้ผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกใช้บริการจากธุรกิจได้ตามต้องการ ทำให้รัฐสามารถรักษาต้นทุนให้ต่ำที่สุดได้ สำหรับเงินอุดหนุนรัฐจะเป็นผู้ให้เงินอุดหนุนโดยตรงกับผู้ผลิตหรือให้ในรูปของการลดหย่อนหรือยกเว้นภาษี โดยผู้บริโภคจะเลือกซื้อบริการจากตลาดธุรกิจทั่วไป ดังนั้น การแข่งขันขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ผลิตหรือกฎระเบียบที่รัฐกำหนด ดังนั้น สิทธิบัตร และเงินอุดหนุนจะช่วยให้รัฐไม่ต้องเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในธุรกิจเหล่านั้น

9. การเก็บค่าบริการ (User Charges) โดยทั่วไปรัฐจะเก็บภาษีจากประชาชน เพื่อเป็นเงินทุนในการจัดให้มีบริการ ซึ่งประชาชนจะได้รับบริการโดยไม่คิดมูลค่า การคิดค่าบริการเกิดขึ้นจากการจัดให้มีบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่ามีขอบข่ายการบริการกว้างขวางมากแค่ไหน ผู้ใช้บริการจะจ่ายค่าบริการให้กับรัฐบาลที่เรียกว่าค่าธรรมเนียม ซึ่งการคิดค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมนี้อาจจะมีอัตราแตกต่างกันไป แล้วแต่การบริการนั้น เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า คิดตามอัตราบ้านและที่อยู่อาศัย หรืออัตราธุรกิจ หรือบางครั้งคิดเป็นอัตราเดียว เช่น ค่าทางด่วน เก็บค่าผ่านทางในราคาเท่ากันไม่ว่าระยะสั้นหรือระยะยาว ยกเว้นโครงการทางด่วนขั้นที่ 2

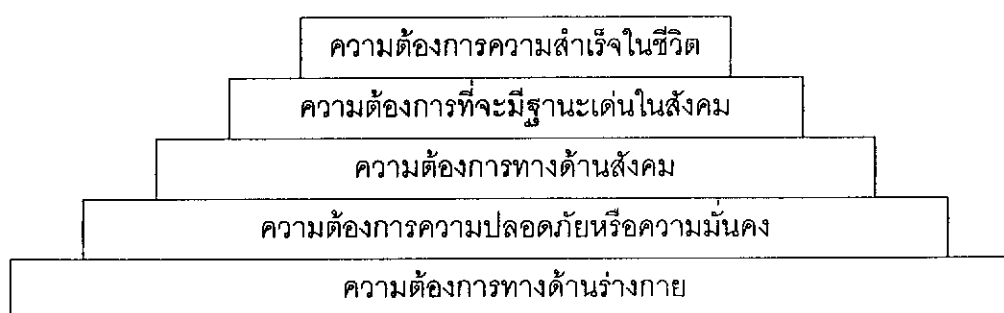
10. การปล่อยให้มีการแข่งขันอย่างเสรี (Liberalization) คำว่า “การเปิดเสรี” ที่ใช้ในการ Privatization มีความหมายแคบกว่าที่ใช้กันอยู่ในสาขาการค้าระหว่างประเทศ โดยหมายถึงการจัดหรือลดอุปสรรคทางกฎหมายที่มีต่อการแข่งขันในตลาด “การเปิดเสรี” ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการพยายามทำตามนโยบายการค้าเสรีระหว่างชาติต่างๆ ไม่ได้หมายถึง การยกเลิกกำแพงภาษีหรือการยกเลิกการควบคุมอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพื่อให้เป็นไปตามแรงกดดันของตลาดสากลแต่อย่างใด ความหมายอย่างแคบของ “การเปิดเสรี” ทำให้คำนี้คล้ายกับว่า “การลดดุล” หรือ “การผ่อนคลายการควบคุม” (Deregulation) ซึ่งปกติมักจะใช้ควบคู่ไปกับการลดดุล หมายถึงกิจกรรมใดๆ เพื่อลดการควบคุมของรัฐ อันได้แก่ กิจกรรมสาธารณูปการ การขนส่ง และการสื่อสาร เป็นต้น การลดดุลเป็นไปเพื่อรักษาภาพการผูกขาดไว้ การลดดุลรวมถึงการที่ภาคเอกชนได้รับอนุญาตให้เข้าทำกิจการที่ปัจจุบันรัฐบาลผูกขาดไว้ โดยที่ตลาดได้รับบริการ จากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ความจำเป็นที่รัฐบาลจะต้องให้บริการจึงลดลง อันเป็นการช่วยประหยัดงบประมาณสำหรับบริการนั้นด้วย

การเปิดเสรี และการลดดุลไม่ได้หมายความว่า รัฐบาลจะเลิกควบคุมการดำเนินงานองค์การธุรกิจเอกชน เพราะจริงๆ แล้ว จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการไว้และต้องมีมาตรการด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งการบังคับใช้ที่รัดกุมด้วย การเปิดเสรีหมายความว่าแต่เพียงถึงการจัดกฎระเบียบ และอุปสรรคที่ไม่เหมาะสมต่อการดำเนินงานอย่างเสรีของตลาดเท่านั้น

การแปรรูป (Privatization) นั้นมิใช่เป็นเพียงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชนเท่านั้น กิจกรรมบางอย่างที่รัฐหรือหน่วยงานราชการรับผิดชอบอยู่ อาจจะแปรรูปสู่ภาคเอกชนได้เช่นกัน ดังตัวอย่างในอดีตเช่น การที่รัฐมอบหมายให้เอกชนไปรับผิดชอบในเรื่องการเก็บภาษี หรือต่อไปในอนาคตกรมทางหลวง อาจจะจำเป็นต้องสร้างทางเพิ่มขึ้น โดยการมอบหมายให้ภาคเอกชนรับผิดชอบในเรื่องการลงทุน แล้วอนุญาตให้ภาคเอกชนเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางได้ (สมรักษ์ สุขสุคนธ์: 2542)

### 3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow โดยมองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ลำดับ ดังแผนภาพที่ 2-1 ได้แก่



ภาพประกอบ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์  
ที่มา : (Muchinsk. 1993 ; citing Maslow. 1970)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้มีการตอบสนองเลย ในด้านนี้ปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือการจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งสนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม ความต้องการขั้นต่อไปจะเป็นความต้องการที่จะประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความต้องการที่จะมีในเรื่อง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในพรคนะของตน

#### 4. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอว่า ตัวกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และพึงพอใจในงานของตนหรือไม่ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน ความยุติธรรมที่ว่านี้ก็คือ อัตราส่วนระหว่างสิ่งป้อนเข้า ที่บุคคลใส่เข้าไปในกระบวนการทำงาน ผลที่บุคคลได้รับตอบแทนออกมาหลังจากการปฏิบัติงานไปแล้ว เปรียบเทียบกับอัตราส่วนแบบเดียวกันนี้ของบุคคลอื่น (สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ม.ป.ป. : 17)

ทฤษฎีความเสมอภาคจะชี้ให้เห็นว่า ถ้าหากบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ามี ความขัดแย้งระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับและกำลังความพยายามของพวกเขาแล้ว พวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลง ยิ่งกว่านั้นถ้าหากความขัดแย้งดังกล่าวมีมากขึ้น บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลงมากขึ้น ความขัดแย้ง คือ ความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างบุคคลหรือมากกว่าสองคน ความแตกต่างเหล่านี้อาจจะอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ที่นึกคิด

หรือความเป็นจริงที่มองเห็นได้ ADM (1963 : 422-436) เขาชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้ง หรือความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ ว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่ง ที่ให้กับงานของเขา เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลที่อ้างอิงอยู่บนลักษณะของความไม่เสมอภาค

## 5. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1971 : 197 - 225) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก” ซึ่งแนวคิดตามทฤษฎีดังกล่าวจะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบหรือเรียกว่า ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจให้คนชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานเสร็จสิ้นประสบความสำเร็จ ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภายนอกหน่วยงานด้วย เช่น อาจได้รับการชมเชย ยกย่อง หรือการแสดงความยินดีเมื่อได้ทำงานดังกล่าว

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหายเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจและความรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น มีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้นด้วย

2. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มีใช้ว่าปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด มักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรืออาจพูดว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน หรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น อาจรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้น
2. โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายถึงความรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีโอกาสดำเนินงาน (Skills) ในการทำงานด้านนั้นด้วย
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การที่ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา วาจา ท่าทาง ซึ่งต่างแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความเข้าใจ และสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับ มีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมด้วย
5. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติและการบริหารขององค์กรในหน่วยงานนั้นๆ
6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทั่วไปทางกายภาพ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย
7. ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว หรืองานที่ทำโดยขัดต่อความรู้สึกของตนเอง
8. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

Herzberg ได้อธิบายสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่ถ้าหากขาดปัจจัยวิทย์าก็อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานนั้นด้วย จะเห็นว่าปัจจัยวิทย์เป็นเสมือนเครื่องช่วยค้ำจุนให้ปัจจัยจูงใจอยู่ต่อไป จึงควรมีทั้ง 2 ด้านอย่างพอดีจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

## 6. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในประเทศไทย สามารถมองได้ 2 มิติด้วยกัน คือ

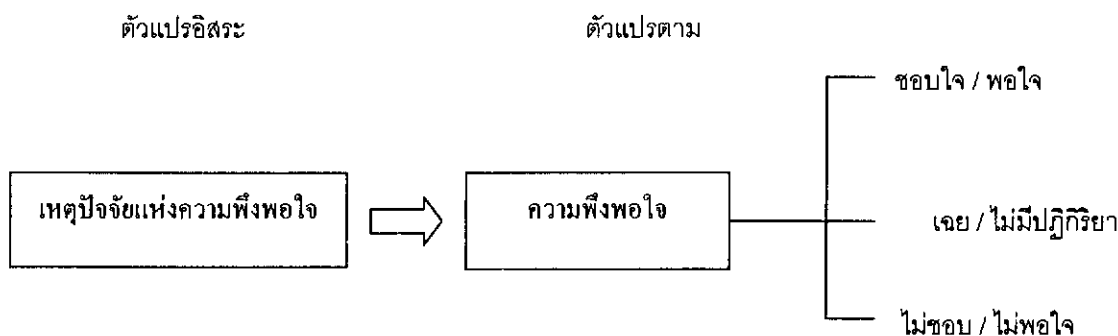
1) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคคลผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน

2) การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น

เป้าหมายของการศึกษาทั้ง 2 มิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่สิ่งแวดล้อม กระบวนการและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดของความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้ปฏิบัติงานจากสิ่งเร้าภายนอก มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจแล้ว จึงมักกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป การศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหาน้อย 2 ประการ คือ

### 6.1 ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุ กับตัวแปรผล

เนื่องจาก ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้า ที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้น สิ่งเร้า หมายถึง การศึกษาระดับความพึงพอใจ หมายถึง ต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่องานนั้นหรือบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใดๆหรือเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายและท้ายสุดหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่สอง คือ การค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ นั่นคือ หาสาเหตุของการมีความรู้สึก เช่นนั้นว่าเป็นเพราะอะไรจึงพอใจหรือไม่พอใจ นั่นคือ ในกรอบแนวคิดในการศึกษาจะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตามและเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 4 แผนภูมิแสดงปัจจัยเหตุแห่งความพึงพอใจ

แต่งงานวิจัยโดยส่วนใหญ่ในประเทศไทยยังมีปัญหาในเรื่องความสับสนปะปนนี้ อยู่ โดยสับสนในลักษณะนำเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม แล้ววัดความพึงพอใจตาม เหตุปัจจัยแต่ละประเด็นนั้น แล้วนำมาคิดคะแนนรวมเป็นความพึงพอใจต่อเรื่องหรือประเด็นที่ ต้องการศึกษา

## 6.2 ความไม่สมเหตุผลของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรสาเหตุที่ทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง กรณีความพึงพอใจตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จากการค้นคว้างานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสังคมที่ผ่านมา พบว่าได้มีการนำเอาตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ มาเป็นตัวแปรสาเหตุของความพึงพอใจเป็นหลัก ในเชิงตรรกะตัวแปรเหล่านี้หาได้เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความพึงพอใจไม่ แต่เป็นตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้เรารู้เท่านั้น ดังนั้น การนำตัวแปรเหล่านี้มาเป็นตัวแปรเหตุ จึงเป็นการกระทำโดยไม่มี กฎเกณฑ์อันเป็นการกำหนดกรอบความสัมพันธ์ของตัวแปรของการวิจัย หรือไม่ก็กำหนดกรอบคิด การวิจัยที่ขาดความเข้าใจเชิงหลักเหตุผล และไม่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่าง เป็นจริงในเชิงปฏิบัติ

## 7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โทมัส วิลลาร์ด อาร์เรล (Thomas Willard Harrel. 1964 : 260 - 262) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เพศ จากการสำรวจพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ บุคคลที่มีผู้อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย

3. อายุ จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ พนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ มีรายได้ และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในงานสูง อย่างไรก็ตามจากการศึกษาบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่อบุคคลอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับตรงกันข้ามกันคือ ความพึงพอใจลดลงเมื่ออายุสูงขึ้น

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจพบว่า ในระยะเริ่มแรกเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจสูงและจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้นและจะสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลี่ยงฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลี่ยงฉลาดกับความพึงพอใจในงานขึ้นกับระดับและขอบเขตของความเฉลี่ยงฉลาดกับความยุ่งยากของงาน คือ ถ้าหากได้คนเฉลี่ยงฉลาดทำงานง่าย ๆ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

6. ระดับการศึกษา พบว่ามีข้อขัดแย้งที่หาข้อมูลไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บางกลุ่มพบว่ากลุ่มที่ไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจะมีความพึงพอใจในงานสูง แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว นับเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความทะเยอทะยาน ความขยัน ความเกียจคร้าน

กมล รักสอน (2523 : 59 - 60) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ จำนวน 8 วิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยต่างๆ เหล่านี้ มีความสำคัญลดหลั่นจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงาน
2. ความเจริญก้าวหน้า
3. ความรับผิดชอบ
4. ความสำเร็จในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนักศึกษา
6. รายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน
7. การได้รับการยอมรับนับถือ
8. สภาพการทำงาน
9. การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

นิตยา รัศมีรัตน์ (2520 : บทคัดย่อ) พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน คือ ผู้ที่มีอายุสูงกว่า 29 ปี การศึกษาระดับ ม.ศ.3 สถานภาพสมรสแล้วอยู่ด้วยกัน และปฏิบัติงานนานกว่า 3 ปี จะมีความพึงพอใจในงานในอัตราสูง

นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 50 - 51) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดครู เขตการศึกษา 9 พบว่าข้าราชการครูในเขตการศึกษา 9 มีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในความสำเร็จของการทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อม และเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง

นัยนา ไชยยารัตน์ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาปรากฏว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามตัวแปร อายุ ภูมิฐานะ ประสบการณ์ รายได้ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คือ อายุ ประสบการณ์ รายได้ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา และสิ่งจูงใจหรือปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ เมื่อเรียงลำดับ 1-13 ได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของงาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และโอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติม ความร่วมมือและประสานงาน ความคล่องตัวในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ระเบียบข้อบังคับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ทักษะที่ต้องงานสหกรณ์และทัศนคติต่อการเปลี่ยนงาน

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัย ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 163 คน พบว่า ผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันว่าเงินเดือนและตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

มนูญ บุญเชิด (2519 : 121-123) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ

นโยบายการนิเทศก์และผลสัมฤทธิ์ของงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าความมั่นคงของงาน และลักษณะการบริหารงาน

วินัย ตรงจิตพิทักษ์ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ และศรีสะเกษ พบว่าข้าราชการสำนักงานจังหวัดมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง และปัจจัยด้านอายุ อายุราชการ การศึกษา เงินเดือน และระดับตำแหน่ง มีอิทธิพลกับความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการอบรม ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

เรืองศักดิ์ พร้อมเพิงชัย (2540) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานสายวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ ต่อนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ได้ดำเนินการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ในพื้นที่ต่างๆ จำนวน 27 ฝ่าย/สำนัก โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 323 คน จาก 1,314 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับน้อยและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปองค์การโทรศัพท์ อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานสายวิศวกรรม ทศท. มีทัศนคติต่อนโยบายการแปรรูป ทศท. ในทิศทางที่เห็นด้วยหรือสนับสนุนนโยบายการแปรรูป ทศท. โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านเงินเดือนและสิทธิประโยชน์จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

สุวพร แซ่ฮ่วย (2541) ศึกษาเรื่อง "ทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ" ได้ดำเนินการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวน 210 ตัวอย่าง โดยจำแนก เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง พบว่า มีพนักงานเห็นด้วยกับการแปรรูปร้อยละ 50.5 และร้อยละ 49.5 ไม่เห็นด้วย

อำไพ อินทรประเสริฐ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (กค.) โดยศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากระดับสูงสุดถึงต่ำสุด รวม 13 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน การนิเทศก์ สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสวัสดิการ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2, และ 3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 11, 12, และ 13 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### วิธีการวิจัย

ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนและวิธีการศึกษาดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 7 จำนวนทั้งสิ้น 867 คน ดังนี้

|                       |                |        |
|-----------------------|----------------|--------|
| - สำนักข่าวไทย        | มีจำนวนประชากร | 244 คน |
| - สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 | มีจำนวนประชากร | 139 คน |
| - สถานีวิทยุ อสมท     | มีจำนวนประชากร | 52 คน  |
| - ฝ่ายตรวจสอบ         | มีจำนวนประชากร | 4 คน   |
| - สำนักการตลาด        | มีจำนวนประชากร | 32 คน  |
| - สำนักวิศวกรรม       | มีจำนวนประชากร | 227 คน |
| - สำนักกฎหมาย         | มีจำนวนประชากร | 6 คน   |
| - สำนักแผนและการเงิน  | มีจำนวนประชากร | 52 คน  |
| - สำนักบริหาร         | มีจำนวนประชากร | 105 คน |

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (สากล จริยวิทยานนท์. 2542 : 74) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

|       |     |   |                               |
|-------|-----|---|-------------------------------|
| เมื่อ | $n$ | = | จำนวนตัวอย่าง                 |
|       | $N$ | = | จำนวนประชากร                  |
|       | $e$ | = | ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 |

จำนวนกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

$$n = \frac{867}{1 + 867 (0.05)^2}$$

$$= 273.72$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ต้องสำรวจ คือ 276 ตัวอย่าง

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยตามหน่วยงานที่สังกัดแล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างตามอัตราส่วนของประชากรในชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) (สากล จริยวิทยานนท์. 2542 : 74)

จำนวนตัวอย่างที่ต้องสำรวจ คือ 276 ตัวอย่าง ซึ่งจะได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละแผนก ดังนี้

|                       |                |       |
|-----------------------|----------------|-------|
| - สำนักข่าวไทย        | มีจำนวนประชากร | 76 คน |
| - สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 | มีจำนวนประชากร | 55 คน |
| - สถานีวิทยุ อสมท     | มีจำนวนประชากร | 15 คน |
| - ฝ่ายตรวจสอบ         | มีจำนวนประชากร | 4 คน  |
| - สำนักการตลาด        | มีจำนวนประชากร | 13 คน |
| - สำนักวิศวกรรม       | มีจำนวนประชากร | 30 คน |
| - สำนักกฎหมาย         | มีจำนวนประชากร | 6 คน  |
| - สำนักแผนและการเงิน  | มีจำนวนประชากร | 31 คน |
| - สำนักบริหาร         | มีจำนวนประชากร | 46 คน |

### เครื่องมือการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นแบบวัดความรู้ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และวิธีการปรับปรุงรัฐวิสาหกิจ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดย

ปรับปรุงจากแบบวัดของพูลสวัสดิ์ ปรีดา (2540) ธีมรงค์ ทศนเจริญ (2542) และทศพร เคนวารีย์ (2544) โดยมีข้อความให้เลือกตอบว่าใช่หรือไม่แน่ใจหรือไม่ใช่ มีจำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นข้อถูกจำนวน 6 ข้อ คือ ข้อ 6, 7, 9, 10, 11, 13 และเป็นข้อลวง (ข้อผิด) จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 8 และ 12 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

|       | ข้อถูก            | ข้อลวง            |                    |
|-------|-------------------|-------------------|--------------------|
| ตอบ   | ใช่               | ไม่แน่ใจ / ไม่ใช่ | หมายถึง ตอบถูก = 1 |
| คะแนน |                   |                   |                    |
| ตอบ   | ไม่แน่ใจ / ไม่ใช่ | ใช่               | หมายถึง ตอบผิด = 0 |
| คะแนน |                   |                   |                    |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนและหลังจากการแปรรูปเป็น บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) แต่ละข้อประกอบด้วยมาตราประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ข้อความที่เป็นเชิงบวก 22 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 36, 37, 38 และ 39 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

|                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 |
| เห็นด้วย             | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 |
| ไม่แน่ใจ             | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 |

ข้อความที่เป็นเชิงลบ 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 20, 22, 33 และ 35 มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

|                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 |
| เห็นด้วย             | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 |
| ไม่แน่ใจ             | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 |
| ไม่เห็นด้วย          | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 |

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานหลังจากการแปรรูปแล้ว และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและรวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นหลังการแปรรูป

### การตรวจสอบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ในการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนมั่นใจว่าเนื้อหา มีความเที่ยงตรงตรงกับเรื่องที่ศึกษา

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยในสวณกลาง จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.7815 และได้นำมาปรับแก้ไขข้อคำถามให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสวณกลางรวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง ในช่วงระหว่างเดือนกันยายน 2547 สามารถเก็บแบบสอบถามคืนมาได้ 285 ชุด คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกเหลือ 276 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์จำแนกตามลักษณะข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ซึ่งอยู่ในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ซึ่งอยู่ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลมาจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติจำนวน 276 คน โดยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลางของบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้จากกลุ่มตัวอย่าง 276 คน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 132        | 47.80  |
| หญิง | 144        | 52.20  |
| รวม  | 276        | 100    |

จากตาราง 1 ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.20 เป็นเพศหญิง และเป็นเพศชายร้อยละ 47.80 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 21 ปี | 6          | 2.20   |
| 21 – 35 ปี    | 133        | 48.20  |
| 36 – 50 ปี    | 103        | 37.30  |
| มากกว่า 50 ปี | 34         | 12.30  |
| รวม           | 276        | 100    |

จากตาราง 2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21- 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 133 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 มีอายุระหว่าง รองลงมาได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี มากกว่า 50 ปี และต่ำกว่า 21 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 37.30 12.30 และ 2.20 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ม. ปสาย/ปวช.        | 19         | 6.90   |
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 42         | 22.10  |
| ปริญญาตรี           | 180        | 87.30  |
| สูงกว่าปริญญาตรี    | 35         | 12.70  |
| รวม                 | 276        | 100    |

จากตาราง 3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 180 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมาได้แก่ปวส./ปวท./อนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี และม. ปสาย/ปวช. หรือคิดเป็นร้อยละ 22.10 12.70 และ 6.90 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| โสด         | 143        | 51.80  |
| สมรส        | 100        | 36.20  |
| หย่า        | 23         | 8.30   |
| หม้าย       | 10         | 3.60   |
| รวม         | 276        | 100    |

จากตาราง 4 ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ โสด หรือ คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 36.20 หย่า ร้อยละ 8.30 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้

| ระดับรายได้          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 10,000 บาท  | 14         | 5.10   |
| 10,000 – 20,000 บาท  | 131        | 47.50  |
| 20,0001 – 30,000 บาท | 90         | 32.60  |
| มากกว่า 30,000 บาท   | 41         | 14.90  |
| รวม                  | 276        | 100    |

จากตาราง 5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 47.50 และรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท และน้อยกว่า 10,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 32.60 14.90 และ 5.10 ตามลำดับ

## ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ รายข้อ (ตารางที่ 4-6) พบว่าข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกเกินกว่าร้อยละ 70 มี 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ คือ การลดบทบาทภาครัฐและเพิ่มบทบาทภาคเอกชนเข้ามาแทนที่มากขึ้น ข้อที่ 7 การขาดดุลงบประมาณ ภาระนี้ต่างประเทศ เป็นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการแปรรูป อสมท ไปเป็นบริษัทมหาชน สำหรับข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดเกินกว่าร้อยละ 70 มี 1 ข้อ คือ ข้อที่ 3 คณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ (กนท.) มีบทบาทในการทำหน้าที่พิจารณากำหนดสิทธิประโยชน์ของพนักงานในการแปรรูป อสมท ด้วย

ตาราง 6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

| ข้อคำถาม                                                                   | ตอบผิด |        | ตอบถูก |        | รวม   |        |
|----------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
|                                                                            | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 1. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจคือการลดบทบาทภาครัฐเพิ่มบทบาทภาคเอกชน               | 49     | 17.8   | 227    | 82.2   | 276   | 100    |
| 2. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะนำไปสู่การบริหารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น           | 125    | 45.3   | 151    | 54.7   | 276   | 100    |
| 3. กนท. มีหน้าที่ในการพิจารณากำหนดสิทธิประโยชน์ของพนักงานในการแปรรูปด้วย * | 196    | 71.0   | 80     | 29.0   | 276   | 100    |
| 4. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะนำไปสู่การเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน         | 164    | 59.4   | 112    | 40.6   | 276   | 100    |
| 5. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อต้องการเพิ่มคุณภาพและปริมาณการให้บริการ        | 172    | 62.3   | 104    | 37.7   | 276   | 100    |
| 6. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นเจ้าของกิจการ         | 175    | 63.4   | 101    | 36.6   | 276   | 100    |
| 7. การขาดดุลงบประมาณ หนี้ต่างประเทศเป็นเหตุผลสำคัญที่ต้องแปรรูป อสมท *     | 78     | 28.3   | 198    | 71.7   | 276   | 100    |
| 8. การเสนอขายหุ้นให้เอกชนเป็นการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแบบหนึ่ง                  | 171    | 62.0   | 105    | 38     | 276   | 100    |

หมายเหตุ \* หมายถึงข้อลวง

## ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

ตาราง 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูป อสมท

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                          | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย      | ไม่แน่ใจ     | ไม่เห็นด้วย   | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | $\bar{x}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|--------------|---------------|----------------------|-----------|------------------|
| 1.นโยบายของการบริหารงานของ อสมท มีความเหมาะสมดีแล้ว                 | 12<br>(4.3)       | 39<br>(14.1)  | 29<br>(10.0) | 149<br>(54.0) | 47<br>(17.0)         | 2.34      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 2. การมอบหมายงานให้กับพนักงานปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม              | 9<br>(3.3)        | 40<br>(14.5)  | 40<br>(14.5) | 128<br>(46.4) | 59<br>(21.4)         | 2.31      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 3. ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นและแก้ไขนโยบายของ อสมท                | 12<br>(4.3)       | 41<br>(14.9)  | 47<br>(13.0) | 105<br>(38.0) | 82<br>(29.7)         | 2.38      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 4. ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ อสมท     | 10<br>(3.6)       | 65<br>(23.6)  | 45<br>(16.3) | 120<br>(43.5) | 36<br>(13.0)         | 2.61      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 5. เพื่อนร่วมงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน               | 81<br>(29.3)      | 129<br>(46.7) | 20<br>(7.2)  | 43<br>(15.6)  | 3<br>(1.1)           | 3.88      | ค่อนข้างสูง      |
| 6. บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน | 63<br>(22.8)      | 150<br>(54.3) | 16<br>(5.8)  | 40<br>(14.5)  | 7<br>(2.5)           | 3.80      | ค่อนข้างสูง      |
| 7. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ                 | 88<br>(31.9)      | 115<br>(41.7) | 10<br>(3.6)  | 60<br>(21.7)  | 3<br>(1.1)           | 2.18      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 8. ค่าตอบแทนเหมาะสมกับระดับความรู้และความสามารถของท่านแล้ว          | 23<br>(8.3)       | 65<br>(23.6)  | 23<br>(8.3)  | 135<br>(48.9) | 30<br>(10.9)         | 2.69      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 9. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สมดุลกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติ         | 58<br>(21.0)      | 138<br>(50.0) | 16<br>(5.8)  | 60<br>(21.7)  | 4<br>(1.4)           | 2.32      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 10. ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน                   | 19<br>(6.9)       | 47<br>(17.0)  | 9<br>(3.3)   | 147<br>(53.3) | 54<br>(19.6)         | 2.38      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 11. ท่านรู้สึกพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย              | 17<br>(6.2)       | 68<br>(24.6)  | 15<br>(5.4)  | 133<br>(48.2) | 43<br>(15.6)         | 2.57      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 12. ท่านเชื่อว่าท่านจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น                | 16<br>(5.8)       | 53<br>(19.2)  | 77<br>(27.9) | 93<br>(33.7)  | 37<br>(13.4)         | 2.70      | ค่อนข้างต่ำ      |
| 13. ท่านรู้สึกภูมิใจและเป็นเกียรติที่ได้ทำงานใน อสมท                | 77<br>(27.9)      | 108<br>(39.1) | 29<br>(10.5) | 55<br>(19.9)  | 7<br>(2.5)           | 3.70      | ค่อนข้างสูง      |
| รวมเฉลี่ย                                                           |                   |               |              |               |                      | 2.76      | ค่อนข้างต่ำ      |

ผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์การความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การ  
สื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.01 – 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับสูง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานก่อนการแปรรูปเป็น  
บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำคือ  $\bar{x} = 2.76$  เมื่อแยกพิจารณาเป็น  
รายองค์ประกอบตามหัวข้อปรากฏว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เพื่อนร่วมงานของท่านมี  
ปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน  $\bar{x} = 3.88$  มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง และมีความพึงพอใจน้อย  
ที่สุดในเรื่องค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ  $\bar{x} = 2.18$  ซึ่งมีรายละเอียด  
ตามตารางที่ 4-7

## ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

ตาราง 8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูป อสมท

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย  | ไม่แน่ใจ      | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง | $\bar{x}$ | ระดับความพึง<br>พอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|-----------------|------------------------------|-----------|----------------------|
| 1. นโยบายของการบริหารงาน<br>ของ อสมท มีความเหมาะสมดี<br>แล้ว                | 32<br>(11.6)          | 100<br>(36.2) | 121<br>(43.8) | 19<br>(6.9)     | 4<br>(1.5)                   | 3.50      | ค่อนข้างสูง          |
| 2. การมอบหมายงานให้กับ<br>พนักงานผู้ปฏิบัติเป็นไปอย่าง<br>เหมาะสม           | 37<br>(13.4)          | 114<br>(41.3) | 98<br>(35.5)  | 25<br>(9.1)     | 2<br>(0.7)                   | 3.57      | ค่อนข้างสูง          |
| 3. ท่านมีโอกาสเสนอความ<br>คิดเห็นและแก้ไขนโยบายของ<br>อสมท                  | 32<br>(11.6)          | 87<br>(31.5)  | 88<br>(31.9)  | 49<br>(17.8)    | 20<br>(7.2)                  | 3.22      | ค่อนข้างสูง          |
| 4. ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายซึ่ง<br>เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน<br>ของอสมท      | 34<br>(12.3)          | 118<br>(42.8) | 91<br>(33.0)  | 30<br>(10.9)    | 3<br>(1.1)                   | 3.54      | ค่อนข้างสูง          |
| 5. เพื่อนร่วมงานของท่านมี<br>ปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน                   | 95<br>(34.4)          | 139<br>(50.4) | 25<br>(9.1)   | 15<br>(5.4)     | 2<br>(0.7)                   | 4.12      | สูง                  |
| 6. บรรยากาศในการทำงานมี<br>ความสนิทสนมและเป็นกันเอง<br>ระหว่างเพื่อนร่วมงาน | 79<br>(28.6)          | 155<br>(56.2) | 18<br>(6.5)   | 22<br>(8.0)     | 2<br>(0.7)                   | 4.04      | สูง                  |
| 7. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่<br>เหมาะสมกับความรับผิดชอบ                     | 12<br>(4.3)           | 76<br>(27.5)  | 42<br>(15.2)  | 109<br>(39.5)   | 37<br>(13.4)                 | 3.30      | ค่อนข้างสูง          |
| 8. ค่าตอบแทนเหมาะสมกับ<br>ระดับความรู้และความสามารถ<br>ของท่านแล้ว          | 50<br>(18.1)          | 123<br>(44.6) | 34<br>(12.3)  | 64<br>(23.2)    | 5<br>(1.8)                   | 3.54      | ค่อนข้างสูง          |
| 9. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สมดุล<br>กับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ                 | 15<br>(5.4)           | 72<br>(26.1)  | 29<br>(10.5)  | 121<br>(43.8)   | 39<br>(14.1)                 | 3.35      | ค่อนข้างสูง          |
| 10. ท่านรู้สึกพอใจกับ<br>ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน                       | 47<br>(17.0)          | 146<br>(52.9) | 14<br>(5.1)   | 59<br>(21.4)    | 10<br>(3.6)                  | 3.58      | ค่อนข้างสูง          |
| 11. ท่านรู้สึกพอใจกับตำแหน่ง<br>และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย                  | 56<br>(20.3)          | 165<br>(59.8) | 7<br>(2.5)    | 38<br>(13.8)    | 10<br>(3.6)                  | 3.79      | ค่อนข้างสูง          |
| 12. ท่านเชื่อว่าท่านจะมีโอกาส<br>ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น                    | 64<br>(23.2)          | 118<br>(42.8) | 53<br>(19.2)  | 31<br>(11.2)    | 10<br>(3.6)                  | 3.51      | ค่อนข้างสูง          |
| 13. ท่านรู้สึกภูมิใจในและเป็น<br>เกียรติที่ได้ทำงานใน อสมท                  | 118<br>(42.8)         | 107<br>(38.8) | 17<br>(6.2)   | 28<br>(10.1)    | 6<br>(2.2)                   | 4.09      | ค่อนข้างสูง          |
| รวมเฉลี่ย                                                                   |                       |               |               |                 |                              | 3.63      | ค่อนข้างสูง          |

ผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์การความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การ  
สื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.01 – 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับสูง

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $x = 3.63$  เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบตามหัวข้อปรากฏว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เพื่อนร่วมงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน  $x = 4.12$  มีความพึงพอใจระดับสูง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ  $x = 3.30$  ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 4-8

#### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย สรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และส่งผลทำให้ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.7 ไม่แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ที่เหลือร้อยละ 38.3 แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยแล้ว พอสรุปได้ดังนี้

1. ยังคงมีการทำงานโดยใช้ระบบเอกสารแบบเดิมๆ อยู่ ทำให้เกิดความล่าช้า และยุ่งยากในการทำงาน
2. การพิจารณาความดีความชอบแบบขั้นส่งผลให้พนักงานทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม
3. โครงสร้างของตำแหน่งยังไม่ชัดเจน ไม่รู้ว่าจะไปทางไหน
4. ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างได้รับการฝึกอบรมในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ
5. ถึงแม้จะมีการแปรรูปฯ แล้ว แต่ก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการสั่งงานของผู้บริหารระดับสูงมายังพนักงานระดับล่าง

6. การปฏิบัติงานของพนักงานบางหน่วยยังเหมือนเดิม ขาดความยืดหยุ่นในด้านเวลา เช่น ไปส่งเอกสารเวลา 16.40 น. บอกว่าไม่รับแล้ว พรุ่งนี้ค่อยมาใหม่

7. มีการแบ่งกลุ่มกันภายใน ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงาน ขาดความยืดหยุ่น

8. มีระบบขั้นตอนในการทำงานที่ล่าช้า

9. งานที่ทำบางครั้งไม่ชัดเจน ต้องทำหลายอย่างทำให้เหนื่อยและห่อ

10. การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาระดับกลางมีน้อย

11. มีผู้สั่งงานหลายคน เกิดความสับสน

12. ในระดับหัวหน้าและผู้อาวุโส ยังมีความขัดแย้งกันทำให้งานออกมาไม่ดี

13. ตำแหน่งงานโครงสร้างใหม่ซ้ำซ้อนกัน ทำให้การทำงานซ้ำซ้อนกัน

14. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงานไม่เพียงพอกับความต้องการใช้

15. จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ขอเพิ่มไม่ได้

16. ยังยึดติดกับระบบราชการเดิมๆ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ยังล่าช้า

17. ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง

18. ระเบียบ ข้อบังคับบางอย่างไม่มีการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน

19. การปฏิบัติงานต้องฟังคำสั่งหลายฝ่าย ทำให้เกิดความล่าช้า

20. การทำงานไม่ได้ดูที่ผลของงาน ดูที่ความชอบส่วนตัวมากกว่า

2. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 63.5 ไม่แสดงความคิดเห็น ที่เหลือร้อยละ 36.5 ได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง พอสรุปได้ดังนี้

1. ควรมีนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานแทนการใช้ระบบเอกสารแบบเก่า

2. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในทุกระดับได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

3. ควรมีเงินประจำตำแหน่งสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพและระดับบริหาร

4. จัดให้มีเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัยอยู่เสมอ

5. ควรจัดให้มีการประชุมกับพนักงานระดับล่างบ่อยครั้งขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

6. ควรปรับทัศนคติของพนักงานในองค์กร เช่น การจัดอบรม สัมมนาต่างๆ

7. สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยเฉพาะเริ่มจากการให้บริการพนักงานด้วยกัน

ก่อน

8. ควรลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น

9. ควรแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ในทีมหนึ่งๆ ควรให้มีหัวหน้าเพียงคนเดียว จะได้สั่งงานได้รวดเร็วและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน

10. ระดับผู้บริหาร ควรออกไปลงพื้นที่ สัมผัสกับงานภาคสนามบ้าง

11. ระดับสั่งการต้องมีการวางแผนที่แน่นอนกว่านี้ ไม่ควรเปลี่ยนไปเปลี่ยนมา

12. ควรพิจารณาโครงสร้างใหม่ให้เหมาะสมกับองค์กรและการทำงาน

13. ควรจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์

14. เรื่องการอนุมัติเบิกจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ ความลดขั้นตอนต่างๆ ที่ทำให้เกิด

ความล่าช้า

15. ปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับบางอย่างให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น

16. ปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ตามค่าครองชีพที่สูงขึ้น

17. ควรให้ความสำคัญและเป็นการในเรื่องการทำงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอใน 3 ส่วน คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน อสมท ก่อนและหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง จำนวน 276 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนและหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ข้อมูลทั่วไป

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 52.20 เป็นเพศหญิงมากที่สุด เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.80

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21 – 35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 48.20 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 – 50 ปี ร้อยละ 37.30 มากกว่า 50 ปี ร้อยละ 12.30 และต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 2.20

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 87.30 รองลงมาได้แก่ปวส./ปวท./อนุปริญญา ร้อยละ 22.10 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.70 และม.ปลาย/ปวช. ร้อยละ 6.90

สถานภาพสมรส สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ โสด หรือคิดเป็น ร้อยละ 51.80 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 36.20 หย่า ร้อยละ 8.30 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.60

ระดับรายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 47.50 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 32.60 มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 14.90 และน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.10

## 1.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

เมื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบได้ถูกต้องเป็นจำนวนมากมี 2 ข้อ และข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบไม่ถูกต้องหรือตอบผิดมี 1 ข้อ

ข้อที่ตอบถูกจำนวนมาก

1. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ คือ การลดบทบาทภาครัฐและเพิ่มบทบาทภาคเอกชนเข้ามาแทนที่มากขึ้น
2. การขาดดุลงบประมาณ ภาระหนี้ต่างประเทศ เป็นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการแปรรูป อสมท ไปเป็นบริษัทมหาชน

ข้อที่ตอบผิดจำนวนมาก

1. คณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ มีหน้าที่พิจารณากำหนดสิทธิประโยชน์ของพนักงานในการแปรรูป อสมท ด้วย

## 1.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานก่อนการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำคือ  $\bar{x} = 2.76$

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากน้อยไปมาก ปรากฏว่า

1. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.18$
2. การมอบหมายงานให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.31$
3. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.32$
4. นโยบายของการบริหารงานของ อสมท มีความเหมาะสมดีแล้ว มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.34$
5. ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.38$
6. ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นและแก้ไขนโยบายของ อสมท มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.38$

7. ท่านรู้สึกพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.57$

8. ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ อสมท มีระดับ. ความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.61$

9. ค่าตอบแทนเหมาะสมกับระดับความรู้และความสามารถของท่านแล้ว มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.69$

10. ท่านเชื่อว่าท่านจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ  $\bar{x} = 2.70$

11. ท่านรู้สึกภูมิใจและเป็นเกียรติที่ได้ทำงานใน อสมท มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง  $\bar{x} = 3.70$

12. บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง  $\bar{x} = 3.80$

13. เพื่อนร่วมงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง  $\bar{x} = 3.88$

#### 1.4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.63$

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปน้อย ปรากฏว่า

1. เพื่อนร่วมงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน มีระดับความพึงพอใจสูงคือ  $\bar{x} = 4.12$

2. ท่านรู้สึกภูมิใจและเป็นเกียรติที่ได้ทำงานใน อสมท มีระดับความพึงพอใจสูงคือ  $\bar{x} = 4.09$

3. บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจสูงคือ  $\bar{x} = 4.04$

4. ท่านรู้สึกพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.79$

5. ท่านรู้สึกพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.58$

6. การมอบหมายงานให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.57$
7. ค่าตอบแทนเหมาะสมกับระดับความรู้และความสามารถของท่านแล้ว มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.54$
8. ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ อสมท มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.54$
9. ท่านเชื่อว่าท่านจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.51$
10. นโยบายของการบริหารงานของ อสมท มีความเหมาะสมดีแล้ว มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.50$
11. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่สมดุลกับปริมาณงานที่ท่านต้องปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.35$
12. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.30$
13. ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นและแก้ไขนโยบายของ อสมท มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงคือ  $\bar{x} = 3.22$

## อภิปรายผลการศึกษา

องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีรูปแบบพิเศษต่างจากรัฐวิสาหกิจอื่น อันเป็นองค์กรด้านสื่อสารมวลชน ซึ่งได้รับการขนานนามว่าเป็น “แดนสนธยา” อันเนื่องมาจากเป็นองค์กรที่ถูกครอบงำโดยการเมืองและภาครัฐ และยังเป็นองค์กรที่มีการเมืองภายในหรือมีปัญหาความขัดแย้งค่อนข้างสูง จึงมีพนักงานส่วนหนึ่งต้องการภาวะการทำงานที่เป็นอิสระ ความเป็นมืออาชีพแบบเอกชน แม้ว่าจะได้รับข้อมูลข่าวสารน้อยครั้ง หรือมีความถี่ต่ำก็ตาม แต่ทุกครั้งที่มีการชี้แจงจากผู้บริหาร หรือได้รับข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ก็มักจะได้รับความมั่นใจสัญญาที่หนักแน่นว่าสถานภาพของพนักงานจะคงเดิม ศักดิ์และสิทธิคงเดิม จะไม่มีการปลดพนักงานออกเมื่อแปรรูปแล้ว มีการสร้างแรงจูงใจว่าจะให้หุ้นพนักงาน 8 เท่าของเงินเดือน และจะปรับเงินเดือนให้อีกร้อยละ 50 นอกจากนี้ยังพยายามสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าการแปรรูปจะดำเนินการภายใต้หลักความโปร่งใส ความชัดเจน ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และการตรวจสอบได้ พนักงานจึงสนับสนุนการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เพราะคาดว่าตนเองจะมีอนาคตที่ดีขึ้น

ได้รับผลตอบแทนทั้งเรื่องหุ้นและเงินเดือน และคาดว่าจะได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กร ดังนั้น แม้ว่าพนักงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารน้อย แต่ก็ยังมีความพึงพอใจต่อการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยขอให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานหลังจากการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป ดังนี้

1. องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ที่ถูกต้อง และอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสรับทราบข่าวสาร และนโยบายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากแปรรูปฯ แล้ว

2. ช่องทางการเผยแพร่ ต้องทำหลายช่องทางพร้อมๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อที่องค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยมีอยู่แล้วอย่างสมบูรณ์ คือ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อที่ทันสมัยซึ่งเป็นที่นิยมในปัจจุบัน คือ Website ขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกรับข้อมูลข่าวสารได้ตามความชอบ และตามความถนัดของแต่ละคน ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับทราบข้อมูล รายละเอียด ผลดี ผลเสียของแปรรูปฯ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว อันจะนำไปสู่การมีความพึงพอใจที่ดีต่อการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

3. องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานทุกคนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ หลังจากที่มีการดำเนินการแปรรูปฯ แล้ว และเผยแพร่ผลการสำรวจให้พนักงานทราบอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยเอง และกับพนักงานขององค์กรด้วย องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย จะได้ทราบความเห็นหลังการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการแปรรูปฯ รวมถึงความต้องการของพนักงานที่อยากให้องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นไปในรูปแบบใด และพนักงานเองก็也将มีความมั่นใจว่าการแปรรูปฯ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย มีการดำเนินงานที่ไม่มีผลกระทบในด้านลบอย่างมากต่อพนักงานทุกคน แต่ในทางกลับกันจะมีผลประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานทุกคนจะได้รับเพิ่มขึ้น อันจะส่งผลไปสู่ความร่วมมือที่ดีของพนักงานทุกคนต่อไป

4. ในการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยนั้น หรือการจะทำการเปลี่ยนแปลงองค์กรในรูปแบบต่างๆ โดยมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานเป็นจำนวนมาก นั้น องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย จะต้องให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ หรือสิ่งต่างๆ ที่องค์การต้องการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานด้วย

5. ผู้บริหารขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยจะต้องมีการบริหารงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งจะต้องให้พนักงานขององค์การและประชาชนได้รับทราบถึงสถานะทางการเงิน การจัดการภายใน มติคณะกรรมการ และข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ ขององค์การ และสามารถให้บุคคลภายนอกเข้ามาตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารได้ตามที่มีการร้องขอ

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กมล รักสอน. (2523). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ*.  
วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ขวัญฟ้า แก้วเขียว. (2544). *ทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของพนักงานองค์การโทรศัพท์  
แห่งประเทศไทย*. กลุ่มวิชาการบริหารองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- คำนึ่ง นกแก้ว. (2533). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต  
การศึกษา 3*. วิทยานิพนธ์. ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
ถ่ายเอกสาร.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2529). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม*. โครงการพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิตยา รัศมีรัตน์. (2520). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน  
ศึกษากรณีพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงาน  
อนามัยกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์. ร.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นิยม ศรีวิเศษ. (2521). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู  
เขตการศึกษา 9*. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นัยนา ไชยรักษ์. (2529). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตร  
ในภาคเหนือของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประสงค์ ประยงค์เพชร และคณะ. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ  
ของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. รัฐประศาสนศาสตร์,  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปราณี อารยะศาสตร์. (2519). *ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัย  
ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์. ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- พิพัฒน์ ไทยอารีย์. (2531). **นโยบายและกระบวนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีประเทศ สหราชอาณาจักรและประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิรพต หุ่นเจริญ. (2525). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). **การวัดผลการศึกษา**. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มนูญ บุญเชิด. (2519). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษา ประจำจังหวัด**. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วินัย ตรงจิตพิทักษ์. (2539). **ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ และศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เรืองศักดิ์ พร้องเพรียงชัย. (2540). **ทัศนคติของพนักงานสายวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ ต่อ นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ**. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แล ดิลกวิทยรัตน์. (2533). **การแปรรูปรัฐวิสาหกิจกับปัญหาแรงงานไทยในอนาคต**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรมาลย์ บุญยโยธิน. (2541). **การเตรียมการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาการประปา ส่วนภูมิภาค**. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (ม.ป.ป.) **ทฤษฎีและการปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- สุวรรณ สุวรรณผล. (2520). **ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุพร แซ่อ้อย. (2541). **ทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ**. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง.

- องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย. (2547, 20 พฤษภาคม). ประกาศองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เรื่อง โครงสร้างและการจัดหน่วยงาน อำนาจหน้าที่ วิธีการ การดำเนินงาน และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลขององค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย.
- อมร รักษาสัตย์. (2535, กันยายน – ตุลาคม). “การจัดบริการระหว่างประเทศ การมอบให้ธุรกิจเอกชนจัดบริการแทนรัฐและการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น แนวคิดใหม่สำหรับบริหาร,” *วารสารข้าราชการ*. 40 – 53.
- อำไพ อินทรประเสริฐ. (2533). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Adam, J.S. (1963). “Toward and Understanding of Inequity,” *Journal of Abnormal Psychology*.
- Barnard, C.I. (1966). *The Function of The Executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bloom, Milton L. and James C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper & Row Publishing.
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York : McGraw Hill Book.
- Davis, K. 1981. *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill Book.
- Dhiratayakinant Kraiyudth. (1989). *Privatization : Ideology or Pragmatism*. Upper Hutt Chamber of Commerce.
- French, W. (1964). *The Personnel Management Process : Human Resource Administration*. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Ghisell, E.E.and Brown, C.W. (1955). *Personnel and Industrial Psychology*. New York : McGraw Hill Book.
- Herald, David. (1985). *Privatization Policies, Methods and Procedures*. Manila : Asian Development Bank.
- Maslow A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Morse, N.C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan Press.

Randolph, A.W. (1985). **Understanding and Management Organizational Behavior.**

Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

Strauss, G. and Sayles, L.R. (1967). *Personnel :The Human Problem of Management.*

Englewood Chiffs, : Prentice Hall.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation.* New York : John Wille & Sons, Inc.

Yoder, D., et.al. (1958). *Handbook of Personal Management and Labour Relation.*

New York : McGraw Hill Book.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็น  
บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง

---

## คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ของบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลังจากการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจก่อนและหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยของพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง

ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้

---

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

( ) 1.ชาย

( ) 2.หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

( ) 2. ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา

( ) 3.ปริญญาตรี

( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่า

( ) 4. หม้าย

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. น้อยกว่า 10,000 บาท

( ) 2. 10,001 – 20,000 บาท

( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท

( ) 4. มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  $\sqrt{\text{}}$  ลงในคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อความ                                                                                                                | ใช่ | ไม่แน่ใจ | ไม่ใช่ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------|--------|
| 6. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ คือ การลดบทบาทภาครัฐและเพิ่มบทบาทภาคเอกชนเข้ามาแทนที่มากขึ้น                                   |     |          |        |
| 7. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะนำมาสู่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น                                                |     |          |        |
| 8. คณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ (กนท.) มีบทบาทในการทำหน้าที่พิจารณากำหนดสิทธิประโยชน์ของพนักงานในการแปรรูป อสมท ด้วย |     |          |        |
| 9. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะนำมาสู่การเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน                                                     |     |          |        |
| 10. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเพิ่มคุณภาพและปริมาณของการให้บริการแก่สาธารณชนมากขึ้น                |     |          |        |
| 11. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ                                       |     |          |        |
| 12. การขาดดุลงบประมาณ ภาระหนี้ต่างประเทศ เป็นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการแปรรูป อสมท ไปเป็นบริษัทมหาชน                      |     |          |        |
| 13. การเสนอขายหุ้นให้เอกชนเป็นการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแบบหนึ่ง                                                             |     |          |        |

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อนการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย  $\sqrt$  ลงในคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อความ                                                                  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|----------|-----------------|--------------------------|
| 14. นโยบายของการบริหารงานของ<br>อสมท มีความเหมาะสมดีแล้ว                 |                       |              |          |                 |                          |
| 15. การมอบหมายงานให้กับพนักงานผู้<br>ปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม           |                       |              |          |                 |                          |
| 16. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น<br>และแก้ไขนโยบายของ อสมท            |                       |              |          |                 |                          |
| 17. ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายซึ่งเป็น<br>แนวทางในการปฏิบัติงานของ อสมท     |                       |              |          |                 |                          |
| 18. เพื่อนร่วมงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี<br>ต่อกันและกัน               |                       |              |          |                 |                          |
| 19. บรรยากาศในการทำงานมีความสนิท<br>สนมและเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน |                       |              |          |                 |                          |
| 20. คำตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับ<br>ความรับผิดชอบ                  |                       |              |          |                 |                          |
| 21. คำตอบแทนเหมาะสมกับระดับความรู้<br>และความสามารถของท่านแล้ว           |                       |              |          |                 |                          |
| 22. คำตอบแทนที่ได้รับไม่สมดุลกับปริมาณ<br>งานที่ต้องปฏิบัติ              |                       |              |          |                 |                          |
| 23. ท่านรู้สึกพอใจกับคำตอบแทนที่ได้รับใน<br>ปัจจุบัน                     |                       |              |          |                 |                          |
| 24. ท่านรู้สึกพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่<br>ได้รับมอบหมาย               |                       |              |          |                 |                          |
| 25. ท่านเชื่อว่าท่านจะมีโอกาสได้เลื่อน<br>ตำแหน่งสูงขึ้น                 |                       |              |          |                 |                          |
| 26. ท่านรู้สึกภูมิใจและเป็นเกียรติที่ได้<br>ทำงานใน อสมท                 |                       |              |          |                 |                          |

ส่วนที่ 3 (ต่อ) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการแปรรูปองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

| ข้อความ                                                              | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|----------|-----------------|--------------------------|
| 27. นโยบายของการบริหารงานของ อสมท มีความเหมาะสมดีแล้ว                |                       |              |          |                 |                          |
| 28. การมอบหมายงานให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติเป็นไปอย่างเหมาะสม           |                       |              |          |                 |                          |
| 29. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น และแก้ไขนโยบายของ อสมท           |                       |              |          |                 |                          |
| 30. ท่านรู้สึกพอใจกับนโยบายซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ อสมท     |                       |              |          |                 |                          |
| 31. เพื่อนร่วมงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน               |                       |              |          |                 |                          |
| 32. บรรยากาศในการทำงานมีความสนิทยามและเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงาน |                       |              |          |                 |                          |
| 33. คำตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ                  |                       |              |          |                 |                          |
| 34. คำตอบแทนเหมาะสมกับระดับความรู้และความสามารถของท่านแล้ว           |                       |              |          |                 |                          |
| 35. คำตอบแทนที่ได้รับไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ           |                       |              |          |                 |                          |
| 36. ท่านรู้สึกพอใจกับคำตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน                     |                       |              |          |                 |                          |
| 37. ท่านรู้สึกพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย               |                       |              |          |                 |                          |
| 38. ท่านเชื่อว่าท่านจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น                 |                       |              |          |                 |                          |
| 39. ท่านรู้สึกภูมิใจและเป็นเกียรติที่ได้ทำงานใน อสมท                 |                       |              |          |                 |                          |

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

40. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และส่งผลทำให้ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

41. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ สกุล           | นางสาวอมรรัตน์ พิริยะกฤต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| วันเดือนปีเกิด      | 16 กุมภาพันธ์ 2517                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| สถานที่เกิด         | อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 59/131 ม.เสนานิเวศน์ 2 ถ.เกษตร-นวมินทร์ แขวงปทุม<br>เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สถานที่ทำงาน        | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) 63/1 พระราม 9<br>แขวงห้วยขวาง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ประวัติการศึกษา     | พ.ศ. 2530 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเซนต์จอห์น<br>จังหวัดกรุงเทพมหานคร<br>พ.ศ. 2533 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเซนต์จอห์น<br>จังหวัดกรุงเทพมหานคร<br>พ.ศ. 2536 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเซนต์จอห์น<br>จังหวัดกรุงเทพมหานคร<br>พ.ศ. 2545 คณะวิทยาการจัดการ (สาขานิเทศศาสตร์<br>โทประชาสัมพันธ์ เอกสื่อสารมวลชน)<br>สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร<br>พ.ศ. 2548 รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์ มหบัณฑิต<br>สาขา นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัย<br>ศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร |