

บทที่ 4

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในด้านนโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป รวมถึงโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากการแปรรูป ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต รวมทั้งหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ที่จะดำเนินการแปรรูปต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ใน 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจด้านนโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป รวมถึงโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากการแปรรูป

2. ความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือต่อการแปรรูปของ กสท. ประกอบด้วย ความคิดเห็นและความรู้สึกด้านนโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป รวมถึงโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากการแปรรูป

3. ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ ประกอบด้วย ความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงาน และการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก

2. ขอบเขตประชากร

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ตั้งแต่ระดับ 1-8 จำนวน 384 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2544) ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตและสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขา ตั้งอยู่ในพื้นที่ 12 จังหวัดภาคเหนือ จำนวน 19 สาขา คือ

สำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง พิชณุโลก ลำพูน ฝาง แม่ฮ่องสอน แม่สาย แม่สะเรียง งาว เกิน อุดรดิตต์ แพร่ น่าน พะเยา ดาก แม่สอค สุโขทัย และสวรรคโลก โดยได้ทำการศึกษา ประชากรทั้งหมดตามระดับของพนักงานดังนี้

| ระดับของพนักงาน | จำนวน |
|-----------------|-------|
| ระดับ 1-2 | - |
| ระดับ 3-5 | 137 |
| ระดับ 6-7 | 226 |
| ระดับ 8 | 21 |
| รวม | 384 |

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งการดำเนินการออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ บทความ งานวิจัยและสิ่งตีพิมพ์ประเภทอื่น ๆ
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือต่อการแปรรูปของ กสท.
3. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานรวม 15 คน เพื่อนำผลมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสมชัดเจนยิ่งขึ้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
5. รายงานผลการศึกษา สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ จำนวน 384 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยได้แบ่งเนื้อหาในแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือต่อการแปรรูปของ กสท.

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท.

ส่วนที่ 4 ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน ปริมาณในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป และแหล่งของข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการแปรรูปที่ได้รับ

2. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท.

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. โดยเนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายในการแปรรูป ประกอบด้วยคำถามย่อยจำนวน 7 ข้อ โดยแต่ละข้อเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับนโยบายในการแปรรูป ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าทราบ ไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจ

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านความจำเป็นในการแปรรูป ประกอบด้วยคำถามย่อยจำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละข้อเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความจำเป็นในการแปรรูป ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าทราบ ไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจ

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป ประกอบด้วยคำถามย่อย จำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละข้อเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการ

ดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่าทราบ ไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจ

2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภาย หลังการแปรรูป ประกอบด้วยคำถามย่อย จำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละข้อเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังการแปรรูป ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่า ทราบ ไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์จากแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ ร้อยละ ว่ามีผู้ตอบทราบ ไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจ ร้อยละเท่าใด

3. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงาน การสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท.

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงาน การสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. โดยเนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงาน การสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายในการแปรรูป ประกอบด้วย คำถามย่อย จำนวน 7 ข้อ

3.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงาน การสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านความจำเป็นในการแปรรูป ประกอบด้วย คำถามย่อย จำนวน 6 ข้อ

3.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงาน การสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป ประกอบด้วยคำถามย่อย จำนวน 6 ข้อ

3.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานในสังกัดสำนักงาน การสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังการแปรรูป ประกอบด้วยคำถามย่อย จำนวน 6 ข้อ

โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นการให้ลำดับความสำคัญในแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้มาตราวัดทัศนคติแบบ Likert-Scale (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:84-85) ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละคำตอบที่ให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

| | |
|-------------------------------|-----------------------|
| ถ้าเลือก “เห็นด้วยมากที่สุด” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5 |
| ถ้าเลือก “เห็นด้วยมาก” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4 |
| ถ้าเลือก “เห็นด้วยปานกลาง” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3 |
| ถ้าเลือก “เห็นด้วยน้อย” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2 |
| ถ้าเลือก “เห็นด้วยน้อยที่สุด” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1 |

โดยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่ได้นำมาแปลผลตามเกณฑ์ ดังนี้

| | |
|------------------------------|------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 | หมายถึง “เห็นด้วยมากที่สุด” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 | หมายถึง “เห็นด้วยมาก” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 | หมายถึง “เห็นด้วยปานกลาง” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 | หมายถึง “เห็นด้วยน้อย” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 | หมายถึง “เห็นด้วยน้อยที่สุด” |

4. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ โดยเนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยคำถามย่อยจำนวน 5 ข้อ

4.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ประกอบด้วยคำถามย่อยจำนวน 6 ข้อ

4.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ ด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามย่อยจำนวน 4 ข้อ

4.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ ด้านการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก ประกอบด้วยคำถามย่อยจำนวน 3 ข้อ

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นการให้ลำดับความสำคัญในแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้มาตราวัดทัศนคติแบบ Likert-Scale ได้แก่ พร้อมมากที่สุด พร้อมมาก พร้อมปานกลาง พร้อมน้อย พร้อมน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละคำตอบที่ให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

| | |
|----------------------------|-----------------------|
| ถ้าเลือก “พร้อมมากที่สุด” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5 |
| ถ้าเลือก “พร้อมมาก” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4 |
| ถ้าเลือก “พร้อมปานกลาง” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3 |
| ถ้าเลือก “พร้อมน้อย” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2 |
| ถ้าเลือก “พร้อมน้อยที่สุด” | ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1 |

โดยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักที่ได้นำมาแปลผลตามเกณฑ์ ดังนี้

| | |
|------------------------------|---------------------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 | หมายถึง “พร้อมมากที่สุด” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 | หมายถึง “พร้อมมาก” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 | หมายถึง “พร้อมปานกลาง” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 | หมายถึง “พร้อมน้อย” |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 | หมายถึง “พร้อมน้อยที่สุด” |

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามได้นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ความถี่ (Frequency)
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means)
4. ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average)

นิยามศัพท์

ทัศนคติของพนักงาน หมายถึง ความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานต่อการแปรรูปของ กสท. ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและความรู้สึก และความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่จะมีการแปรรูป ซึ่งอาจมีทั้งทางบวก คือ มีความรู้ความเข้าใจ เห็นด้วย หรือพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่จะมีการแปรรูป ทางลบ คือ ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่จะมีการแปรรูป และเป็นกลาง คือ กำกั่งกันหรือไม่แน่ใจ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ตั้งแต่ระดับ 1-8 ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขต และสำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขา ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ 12

จังหวัดภาคเหนือ จำนวน 19 สาขา ประกอบด้วย สำนักงานบริการ โทรคมนาคมสาขาเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง พิชญ โลก ลำพูน ฝาง แม่ฮ่องสอน แม่สะเรียง แม่สาย งาว เกิน อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา ดาก แม่สอด สุโขทัย และสวรรคโลก

การแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย หมายถึง การลดบทบาทภาครัฐในส่วนของเจ้าของ และการดำเนินกิจการของ กสท. ลง ให้ภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของและเพิ่มบทบาทในการดำเนินกิจการของ กสท. โดยเปลี่ยนแปลงสถานะของ กสท. จากหน่วยงานของรัฐเป็นบริษัท เอกชน จำกัด และบริษัทมหาชน จำกัดในอนาคต

สำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการให้บริการ โทรคมนาคมให้เป็นไปตามนโยบายของ กสท. ในพื้นที่ 12 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง พิชญ โลก ลำพูน อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน พะเยา ดาก และสุโขทัย ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงาน จำนวน 1 แห่ง คือ สำนักงานเขต และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ จำนวน 19 แห่ง คือ สำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาเชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง พิชญ โลก ลำพูน ฝาง แม่ฮ่องสอน แม่สะเรียง แม่สาย งาว เกิน อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา ดาก แม่สอด สุโขทัย และสวรรคโลก

องค์กรใหม่ หมายถึง บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด

สรร. กสท. หมายถึง สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การสื่อสารแห่งประเทศไทย

สรร.ทศท. หมายถึง สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย