

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. โดยทำการสำรวจทัศนคติใน 3 องค์ประกอบคือ ความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็นและความรู้สึก และความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือทุกคน จำนวน 384 คน

ผลการศึกษาแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ
2. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท.
3. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึก ของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท.
4. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่
5. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและความรู้สึก ต่อการแปรรูปของ กสท. และความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง
6. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและความรู้สึก ต่อการแปรรูปของ กสท. และความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ

พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชายร้อยละ 79.7 เพศหญิง ร้อยละ 20.3 โดยเป็นพนักงานระดับ 1-5 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 พนักงานระดับ 6-7 จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และพนักงานระดับ 8 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 58.3 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 21.6 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 15.6 และอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 4.4

พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า ร้อยละ 26.8 ระดับต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 ร้อยละ 12.5 ระดับประกาศนียบัตรโรงเรียนการไปรษณีย์และโทรคมนาคม (คปท.) ร้อยละ 5.7

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 11-20 ปี ร้อยละ 52.3 ระหว่าง 1-10 ปี ร้อยละ 23.7 ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 21.6

พนักงานส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ กสท. อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 67.4 และระดับ มาก เท่ากับร้อยละ 21.4 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะติดตามข่าวสารจากการอ่านวารสาร กสท. มากที่สุด ร้อยละ 86.7 รองลงมาคือ จากการอ่านวารสารสื่อสารของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กสท. ร้อยละ 83.5 และทราบจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 63.2

2. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท.

โดยรวมพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท. ทั้ง 4 ด้าน คือ นโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป และโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากการแปรรูป โดยตอบทราบเฉลี่ย ร้อยละ 67.1 ไม่ทราบร้อยละ 13.0 และไม่แน่ใจร้อยละ 19.9

ผลการศึกษาทั้ง 4 ด้าน แยกได้ดังนี้

2.1 ด้านนโยบายในการแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจโดยตอบทราบเฉลี่ยร้อยละ 62.8 ไม่ทราบ ร้อยละ 16.2 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 21.0

- แนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของไทยถูกระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบร้อยละ 65.1 ไม่ทราบร้อยละ 14.6 และไม่แน่ใจร้อยละ 20.3

- การกำหนดประเภทของผู้ประกอบการกิจการ โทรคมนาคม ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 60.4 ไม่ทราบร้อยละ 21.6 และไม่แน่ใจร้อยละ 18.0

- การกำหนดประเภทของบริการ โทรคมนาคม ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 51.3 ไม่ทราบ ร้อยละ 27.9 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.8

- หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรกำกับดูแลอิสระ ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 81.0 ไม่ทราบ ร้อยละ 8.9 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.2

- การกระจายหุ้นในระยะแรก ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 62.2 ไม่ทราบ ร้อยละ 10.4 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 27.3

- การกระจายหุ้นเพื่อแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 46.9 ไม่ทราบ ร้อยละ 19.3 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 33.9
- การจัดตั้งบริษัทรวมทุน ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 72.4 ไม่ทราบ ร้อยละ 10.7 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 16.9

2.2 ด้านความจำเป็นในการแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ โดยตอบทราบเฉลี่ยร้อยละ 69.0 ไม่ทราบ ร้อยละ 10.0 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 21.0

- สาเหตุที่ก่อให้เกิดแนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 59.4 ไม่ทราบ ร้อยละ 13.8 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 26.8

- การที่ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่องค์การการค้าโลกกำหนด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 79.4 ไม่ทราบ ร้อยละ 11.2 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 9.4

- การที่ประเทศไทยได้กำหนดนโยบายการแปรรูปไว้ในหนังสือแจ้งความจำนง ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 55.7 ไม่ทราบ ร้อยละ 16.7 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 27.6

- การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขัน ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 73.4 ไม่ทราบ ร้อยละ 4.4 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.1

- อุปสรรคของการให้อำนาจผูกขาด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 70.1 ไม่ทราบ ร้อยละ 7.6 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.4

- โครงสร้างองค์กรของ กสท. ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 76.0 ไม่ทราบ ร้อยละ 6.5 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 17.4

2.3 ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจ โดยตอบทราบเฉลี่ยร้อยละ 65.8 ไม่ทราบ ร้อยละ 15.3 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 18.9

- การเริ่มดำเนินการแปรสภาพของ กสท. ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 60.9 ไม่ทราบ ร้อยละ 16.1 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.9

- การที่ กสท. ดำเนินการแปรสภาพตามแผนปฏิบัติการ ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 64.3 ไม่ทราบ ร้อยละ 12.8 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.9

- พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 69.5 ไม่ทราบ ร้อยละ 11.2 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 19.3

- งานที่ กสท. ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 83.9 ไม่ทราบ ร้อยละ 7.0 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 9.1

- การแปรสัญญาร่วมकरण ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 46.9 ไม่ทราบ ร้อยละ 27.6 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 25.5

- การที่กระทรวงการคลังแต่งตั้งคณะกรรมการหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินและหุ้น ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 69.3 ไม่ทราบ ร้อยละ 17.2 และไม่แน่ใจร้อยละ 13.5

2.4 ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจโดยตอบทราบเฉลี่ยร้อยละ 71.7 ไม่ทราบร้อยละ 9.9 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 18.4

- การแปรสภาพ กสท.เป็นบริษัท กสท.โทรคมนาคมจำกัด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 90.1 ไม่ทราบ ร้อยละ 3.1 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 6.8

- ฐานะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 81.3 ไม่ทราบ ร้อยละ 4.9 และไม่แน่ใจร้อยละ 13.8

- การบริหารงานของ บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 65.9 ไม่ทราบ ร้อยละ 9.9 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 24.2

- สิทธิประโยชน์ของพนักงานภายหลังจากแปรรูป ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 76.3 ไม่ทราบ ร้อยละ 4.9 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 18.8

- การประกอบกิจการโทรคมนาคมของ บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 74.5 ไม่ทราบ ร้อยละ 8.6 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 16.9

- การจัดตั้งบริษัทในเครือของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พบว่า พนักงานตอบทราบ ร้อยละ 42.4 ไม่ทราบ ร้อยละ 27.9 และไม่แน่ใจร้อยละ 29.7

3. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึก ของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท.

โดยรวมสรุปพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึก ต่อการแปรรูปของ กสท. ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป โครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70

ผลการศึกษาทั้ง 4 ด้าน แยกได้ดังนี้

3.1 ด้านนโยบายในการแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและความรู้สึก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63

- แนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของไทยถูกระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

- การกำหนดประเภทของผู้ประกอบการกิจการ โทรคมนาคม ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

- การกำหนดประเภทของบริการโทรคมนาคม ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

- หน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรกำกับดูแลอิสระ ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

- การกระจายหุ้นของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด ในระยะแรก ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

- การกระจายหุ้นของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด เพื่อแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

- การจัดตั้งบริษัทรวมทุน (Holding Company) ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

3.2 ด้านความจำเป็นในการแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและความรู้สึกโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31

- สาเหตุที่ก่อให้เกิดแนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

- ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่องค์การการค้าโลกกำหนด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

- ประเทศไทยได้กำหนดคนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไว้ในหนังสือแจ้งความจำนง ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

- การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหลายรายเข้ามาแข่งขันเพื่อผลิตสินค้าและบริการ ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

- อุปสรรคของการให้อำนาจผูกขาด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

- กสท.มีโครงสร้างองค์กรที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

3.3 ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและความรู้สึกโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67

- การที่ กสท. เริ่มดำเนินการตามการแปรสภาพ ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

- กสท. ดำเนินการแปรสภาพองค์กรตามแผนปฏิบัติการ ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
- พ.ร.บ. ทูกรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33
- งานที่ กสท. ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01
- การแปรสัญญาความร่วมมือการงาน ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
- กระทรวงการคลัง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินและหุ้น ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

3.4 ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังการแปรรูป พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและความรู้สึกโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18

- การแปรสภาพ กสท. เป็นบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07
- ฐานะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
- การบริหารงานของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24
- สิทธิประโยชน์ของพนักงาน ภายหลังการแปรรูป ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40
- การประกอบกิจการโทรคมนาคมของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21
- การจัดตั้งบริษัทในเครือของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

4. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ในองค์กรใหม่

โดยรวมพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ ทั้ง 4 ด้าน คือ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงาน และการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87

ผลการศึกษาทั้ง 4 ด้าน แยก ได้ดังนี้

4.1 ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88

- การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานแทนการจัดทำด้วยมือ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

- การนำเสนอความคิดเห็นหรือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่อผู้บังคับบัญชา พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

- การร่วมมือและให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

- การนำกิจกรรม 5 ส. กิจกรรม คิว.ซี. และกิจกรรมเสนอแนะมาใช้ในการพัฒนางานอย่างจริงจัง พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

- การฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลาย พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

4.2 ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพร้อมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64

- การเปลี่ยนแปลงทางด้านองค์กรในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความอยู่รอดขององค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

- ความมั่นคงของสภาพการจ้างงานในอนาคต พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

- ระบบการคัดเลือก การแต่งตั้งและการ โยกย้ายบุคลากร พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบการพิจารณาความดีความชอบ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

- เงินเดือน/ค่าจ้าง โบนัส เงินช่วยเหลือสวัสดิการในด้านต่าง ๆ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

- สถานภาพขององค์กรจากการเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

4.3 ด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพร้อม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85

- การศึกษาต่อในแขนงวิชาต่างๆ ในระดับที่สูงขึ้น พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

- การเข้ารับการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาในด้านต่าง ๆ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

- การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

- การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มทักษะในการอ่าน เขียนและพูดภาษาต่างประเทศ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

4.4 ด้านการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพร้อมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับพร้อมมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12

- การปรับปรุงทางด้านกายภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

- การให้ความสำคัญทางด้านอารมณ์ พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

- การให้ความสำคัญทางด้านสังคม พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

5. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. และความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กรใหม่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ผลการศึกษาทั้ง 3 ส่วน จำแนกได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูป กสท.

ด้านนโยบายในการแปรรูป

พนักงานระดับ 6-7 มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายในการแปรรูปทุกเรื่อง ขณะเดียวกัน ได้ตอบ ไม่ทราบในทุกเรื่องยกเว้นเรื่องการจัดตั้งบริษัทรวมทุน ฯลฯ และไม่แน่ใจในทุกเรื่องมากกว่าพนักงานระดับอื่นด้วย

พนักงานระดับ 1-5 ได้ตอบ ไม่ทราบข้อมูลในเรื่องการจัดตั้งบริษัทรวมทุน ฯลฯ มากกว่าพนักงานระดับอื่น

ด้านความจำเป็นในการแปรรูป

พนักงานระดับ 6-7 มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านความจำเป็นในการแปรรูป ขณะเดียวกัน ได้ตอบ ไม่ทราบในเรื่องสาเหตุที่ก่อให้เกิดแนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ การที่ประเทศไทยจำเป็นต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่องค์การการค้าโลกกำหนด ฯลฯ และการที่ประเทศไทยได้กำหนดนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไว้ในหนังสือแจ้งความจำนง ฯลฯ และตอบไม่แน่ใจใน

ทุกเรื่องมากกว่าพนักงานระดับอื่น

พนักงานระดับ 1-5 ตอบไม่ทราบในเรื่องการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขัน ฯลฯ อุปสรรคของการให้อำนาจการผูกขาด ฯลฯ และโครงสร้างองค์กรของ กสท.ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ฯลฯ มากกว่าพนักงานระดับอื่น

ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป

พนักงานระดับ 6-7 มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปในทุกเรื่อง ขณะเดียวกันได้ตอบไม่ทราบในทุกเรื่องและไม่แน่ใจในทุกเรื่องยกเว้นเรื่องการแปรสัญญาความร่วมมือการงาน ฯลฯ มากกว่าพนักงานระดับอื่น

พนักงานระดับ 1-5 ไม่แน่ใจในเรื่องการแปรสัญญาความร่วมมือการงาน ฯลฯ มากกว่าพนักงานระดับอื่น

ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป

พนักงานระดับ 6-7 มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป ขณะเดียวกันได้ตอบไม่ทราบในเรื่องการแปรสภาพ กสท.เป็นบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ และไม่แน่ใจในทุกเรื่องมากกว่าพนักงานระดับอื่น

พนักงานระดับ 1-5 ไม่ทราบในทุกเรื่องยกเว้นในเรื่องการแปรสภาพ กสท. เป็นบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ มากกว่าพนักงานระดับอื่น

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท.

ด้านนโยบายในการแปรรูป

พนักงานระดับ 1-5 และระดับ 6-7 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการจัดตั้งบริษัทมหาชน ฯลฯ พนักงานระดับ 8 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรกำกับดูแลอิสระ ฯลฯ

ด้านความจำเป็นในการแปรรูป

พนักงานระดับ 1-5 และระดับ 6-7 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องโครงสร้างองค์กรของ กสท. ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ฯลฯ พนักงานระดับ 8 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องโครงสร้างองค์กรของ กสท. ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ฯลฯ และสาเหตุที่ก่อให้เกิดแนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ

ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป

พนักงานระดับ 1-5 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการที่กระทรวงการคลังได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินและหุ้น ฯลฯ พนักงานระดับ 6-7 และระดับ 8 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องงานที่ กสท. ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว ฯลฯ

ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป

พนักงานระดับ 1-5 และระดับ 6-7 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงานภาย หลังการแปรรูป ฯลฯ

พนักงานระดับ 8 เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการบริหารงานของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ สิทธิประโยชน์ของพนักงานภาย หลังการแปรรูป ฯลฯ และการจัดตั้งบริษัทในเครือของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่

ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ

พนักงานระดับ 1-5 ระดับ 6-7 และระดับ 8 มีความพร้อมมากที่สุดในการร่วมมือและให้ ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

พนักงานระดับ 1-5 และระดับ 6-7 มีความพร้อมมากที่สุดในการเปลี่ยนแปลงทางด้านองค์กร ในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความอยู่รอดขององค์กร

พนักงานระดับ 8 มีความพร้อมมากที่สุดในการเปลี่ยนแปลงทางด้านองค์กร ในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความอยู่รอดขององค์กร และเงินเดือน/ค่าจ้าง โบนัสและเงินช่วยเหลือสวัสดิการต่าง ๆ

ด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงาน

พนักงานระดับ 1-5 ระดับ 6-7 และระดับ 8 มีความพร้อมมากที่สุดในการเข้ารับการฝึกอบรม/ ประชุม/สัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานของตนเอง

ด้านการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก

พนักงานระดับ 1-5 มีความพร้อมมากที่สุดในการให้ความสำคัญทางด้านอารมณ์

พนักงานระดับ 6-7 มีความพร้อมมากที่สุดในการปรับปรุงทางด้านกายภาพ

พนักงานระดับ 8 มีความพร้อมมากที่สุดในการให้ความสำคัญทางด้านสังคม

6. ข้อมูลทัศนคติ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. และ ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือในองค์กร ใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ผลการศึกษาทั้ง 3 ส่วน จำแนกได้ดังนี้

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท.

ด้านนโยบายในการแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูป ของ กสท. ด้านนโยบายในการแปรรูปในทุกเรื่อง ขณะเดียวกันได้ตอบไม่ทราบและไม่แน่ใจในทุกเรื่อง มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานช่วงอื่นด้วย

ด้านความจำเป็นในการแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านความจำเป็นในการแปรรูปในทุกเรื่อง ขณะเดียวกัน ได้ตอบไม่ทราบและไม่แน่ใจในทุกเรื่องมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานช่วงอื่นด้วย

ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปในทุกเรื่อง ขณะเดียวกัน ได้ตอบไม่ทราบและไม่แน่ใจในทุกเรื่องมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานช่วงอื่นด้วย

ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูปในทุกเรื่อง ขณะเดียวกัน ได้ตอบไม่ทราบในทุกเรื่องยกเว้นเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงานภายหลังจากแปรรูป ฯลฯ และไม่แน่ใจในทุกเรื่องมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานช่วงอื่น

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี ไม่ทราบในเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงานภายหลังจากแปรรูป ฯลฯ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานช่วงอื่น

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท.

ด้านนโยบายในการแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี 11-20 ปี และมากกว่า 30 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการจัดตั้งบริษัทรวมทุน ฯลฯ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 21-30 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรกำกับดูแลอิสระ ฯลฯ

ด้านความจำเป็นในการแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี 11-20 ปี และ 21-30 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องโครงสร้างองค์กรของ กสท. ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 30 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องสาเหตุที่ก่อให้เกิดแนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ

ด้านการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องงานที่ กสท. ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว ฯลฯ และการที่กระทรวงการคลังได้แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินและหุ้น ฯลฯ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องงานที่ กสท. ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว ฯลฯ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการที่กระทรวงการคลังได้แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาหลักเกณฑ์การ

จัดสรรเงินและหุ้น ฯลฯ

ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี 11-20 ปี และ 21-30 ปี เห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงาน ภายหลังจากแปรรูป ฯลฯ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 30 ปี เห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับฐานะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ และการบริหารงานของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ฯลฯ

6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่

ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในกรร่วมมือและให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในกรใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานแทนการจัดทำด้วยมือ

ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี 11-20 ปี และ 21-30 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในเรื่องกรเปลี่ยนแปลงทางด้านองค์กรในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความอยู่รอดขององค์กร พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 30 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในเรื่องกรเปลี่ยนแปลงทางด้านองค์กรในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความอยู่รอดขององค์กร และเงินเดือน/ค่าจ้าง โบนัส เงินช่วยเหลือสวัสดิการด้านต่าง ๆ

ด้านกรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและกรเพิ่มทักษะในการทำงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี และ 21-30 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในกรเข้ารับกรฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานของตนเอง พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในกรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านกรใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 30 ปี มีความพร้อมปานกลางในกรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและกรเพิ่มทักษะในการทำงานทั้งหมด

ด้านกรปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1-10 ปี 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในกรปรับปรุงทางด้านกายภาพ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความพร้อมมากที่สุดในกรให้ความสำคัญทางด้านอารมณ์

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ต่อการแปรรูปของ กสท. ตามแนวความคิดของ Stephen P. Robbins ที่ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า "ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งสะท้อนออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น" แนวความคิดดังกล่าวได้เสนอแนะว่าทัศนคติมีโครงสร้างประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของความรู้หรือความเข้าใจ (Cognitive Component) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) และส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

- องค์ประกอบด้านการรับรู้ (Cognitive Component) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป และโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป โดยสามารถตอบคำถามทั้ง 4 ด้านรวมกัน เฉลี่ยร้อยละ 67.1 ตอบไม่ทราบเฉลี่ยร้อยละ 13.0 และตอบไม่แน่ใจเฉลี่ยร้อยละ 19.9

- องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป และโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากแปรรูป โดยรวมอยู่ในระดับมาก

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ ด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงาน และการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า

1. ข้อมูลทัศนคติของพนักงานในสังกัดสำนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมเขตเหนือ ทั้ง 3 องค์ประกอบ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ มีความรู้ความเข้าใจ มีความเห็นด้วยในระดับมาก และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับแนวความคิดของ Stephen P. Robbins (1993 : 117) ซึ่งกล่าวว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งสามมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ การมีทัศนคติในทางใดทางหนึ่ง จะเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านการรับรู้หรือเข้าใจและองค์ประกอบด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเรื่องนั้น

2. การที่พนักงานเห็นด้วยกับการแปรรูปของ กสท. แสดงให้เห็นว่าการแปรรูปของ กสท. นั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทักษะและความรู้สึกรู้สีกของพนักงาน จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการแปรรูปของ กสท. โดยที่ไม่เกิดการขัดแย้งหรือต่อต้านการแปรรูปแต่อย่างใด ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การแปรรูปของ กสท. เป็นการเปลี่ยนแปลงที่อาจไม่ส่งผลกระทบต่อพนักงานทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยาและสังคม ตามแนวคิดเรื่องผลกระทบต่อมนุษย์ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของงงนุช วงษ์สุวรรณ (2535: 80-81)

3. นอกจากการแปรรูปของ กสท. จะสอดคล้องกับแนวคิด ทักษะและความรู้สึกรู้สีกของพนักงานแล้ว พนักงานยังให้การยอมรับในนโยบายการแปรรูปของรัฐบาลรวมถึงการที่ กสท. ได้นำเอานโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติด้วย ซึ่งเป็นการยอมรับในเนื้อหาสาระของการแปรรูปและการดำเนินการของผู้บริหาร กสท. จึงทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารองค์กรและพนักงาน กสท. ในเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด ตามแนวคิดสาเหตุของการขัดแย้งของริชาร์ด วอลตัน ซึ่งงงนุช วงษ์สุวรรณ (2535:61-62) ได้อ้างว่าความขัดแย้งในองค์กรแบ่งเป็นความขัดแย้งในเนื้อหาสาระ และความขัดแย้งทางอารมณ์

4. การที่พนักงานเห็นด้วยกับการแปรรูปของ กสท. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่จะเกิดขึ้น และพนักงานมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่นั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่องค์กรได้ทำการชี้แจงสร้างความเข้าใจในการแปรรูป กสท. มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานยอมรับและเตรียมความพร้อมในการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรที่จะมีการแปรรูปในอนาคต จึงทำให้พนักงานมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรของ Lewin ที่ซูซีพ พุทธประเสริฐ (2538:64) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรควรประกอบด้วย การจูงใจให้บุคคลมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง การที่บุคคลเปลี่ยนแปลงหรือยอมรับรูปแบบใหม่ของพฤติกรรม และการหล่อหลอมพฤติกรรมใหม่เข้าสู่บุคลิกภาพ

5. การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป และโครงสร้าง องค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากการแปรรูป อาจจะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ สอดคล้องกับอนันตชัย คงจันทร์ (2530 :7-10) ที่ได้สรุปวิธีการลดแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงว่า ผู้บริหารจะสามารถนำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ให้ได้ผลและมีการต่อต้านน้อยที่สุด เมื่อทำให้สมาชิกทุกคนเข้าใจการเปลี่ยนแปลง ทราบความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงและวัตถุประสงค์ เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการพิจารณาขั้นตอน วิธีการนำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ ตลอดจนประโยชน์ที่เขาจะได้รับ

6. การที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยมากต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังจากการแปรรูป โดยเฉพาะในเรื่องโครงสร้างองค์กรของ กสท. ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ฯลฯ รวมถึงสิทธิประโยชน์ของพนักงานภายหลังจากการแปรรูป ฯลฯ นั้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง "ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือต่อการแปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัทมหาชน" ของวิฑูร ทาบโลหะ (2531:ค) ที่พบว่า การแปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการดำเนินงานตามรูปแบบที่เป็นอิสระ พร้อมทั้งทำให้การบริหารทางด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ เป็นไปด้วยความเหมาะสมและคล่องตัว พนักงานเห็นด้วยกับการแปรรูป โดยจะต้องได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เท่าเดิมหรือมากกว่าเดิม

5. การที่พนักงานเห็นด้วยกับการแปรรูปของ กสท. และยอมรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยปราศจากการขัดแย้งหรือต่อต้านนั้น ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง "การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(กฟผ.) ปี พ.ศ. 2541" ของนำพล โพธิวงศ์ (2543:ค-จ) ที่พบว่า การแปรรูป กฟผ. นั้น ได้เกิดมีกระแสต่อต้านจากกลุ่มผู้นำแรงงานของ กฟผ. คือ สมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ กฟผ. ซึ่งไม่เห็นด้วยกับวิธีการขายหุ้นกิจการ การไม่มีส่วนร่วมของพนักงาน กฟผ. ตลอดจนเกิดความไม่ไว้วางใจในหน่วยงานกำกับดูแลอิสระ

6. การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ เห็นด้วยกับการแปรรูปของ กสท. และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่นั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง "ทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง" ของจิระชัย ศรีสมบัติ (2539:ค) ที่พบว่า พนักงาน กฟผ. อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจ มีความรู้สึกเห็นด้วยกับการแปรรูป กฟผ. และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติในการดำเนินการต่าง ๆ ของการแปรรูป กฟผ. ด้วย

ข้อค้นพบ

1. ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท.

พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท. ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดต่อการแปรรูปของ กสท. ในด้านโครงสร้างองค์กร และการบริหารงานของ กสท. ภายหลังการแปรรูป รองลงมาคือด้านความจำเป็นในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป และนโยบายในการแปรรูป ตามลำดับ

เมื่อจำแนกพนักงานตามระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานระดับ 6-7 มีความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท. ทั้ง 4 ด้าน โดยตอบทราบข้อมูลมากที่สุด และได้ตอบไม่ทราบและไม่แน่ใจข้อมูลการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มากกว่าพนักงานระดับอื่น ในขณะที่พบว่า พนักงานระดับ 1-5 ได้ตอบไม่ทราบข้อมูลการแปรรูปของ กสท. ในด้านความจำเป็นในการแปรรูป โครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังการแปรรูป มากกว่าพนักงานระดับอื่น

เมื่อจำแนกพนักงานตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท. ทั้ง 4 ด้าน โดยตอบทราบข้อมูลมากที่สุด และได้ตอบไม่ทราบและไม่แน่ใจต่อข้อมูลการแปรรูปของ กสท. มากกว่าพนักงานระดับอื่นด้วย

2. ข้อมูลด้านความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท.

พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. ในด้านนโยบายในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป โครงสร้างองค์กรและการบริหารงานของ กสท. ภายหลังการแปรรูป อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ในขณะที่เดียวกัน พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. ในด้านความจำเป็นในการแปรรูป อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่ เห็นด้วยมากกับการแปรรูปของ กสท. ในด้านนโยบายในการแปรรูป การดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานภายหลังการแปรรูป แต่เห็นด้วยน้อยกับการแปรรูปของ กสท. ในด้านความจำเป็นในการแปรรูป

เมื่อจำแนกพนักงานตามระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานระดับ 1-5 เห็นด้วยกับการแปรรูปของ กสท. ในบางด้านน้อยกว่าพนักงานระดับอื่น กล่าวคือ พนักงานระดับ 1-5 เห็นด้วยปานกลางและน้อยต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป และการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป

เมื่อจำแนกพนักงานตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 21-30 ปี เห็นด้วยกับการแปรรูปของ กสท. ในบางด้านน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานช่วงอื่น กล่าวคือ เห็นด้วยปานกลางต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านนโยบายการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป และการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป

3. ข้อมูลด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่

พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพร้อมมากที่สุดในการปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงาน และการปรับเปลี่ยนทัศนคติตามลำดับ

เมื่อจำแนกพนักงานตามระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานระดับ 1-5 มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่บางด้านน้อยกว่าพนักงานระดับอื่น กล่าวคือ มีความพร้อมปานกลางที่จะนำกิจกรรม 5ส. กิจกรรมคิว.ซี. และกิจกรรมเสนอแนะมาใช้ในการพัฒนางานอย่างจริงจัง การปรับเปลี่ยนทัศนคติ เรื่องความมั่นคงของสภาพการจ้างงานในอนาคต ระบบการคัดเลือก แต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากร รวมถึงสถานภาพขององค์กรฯ และการศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มทักษะในการอ่าน เขียนและพูดภาษาต่างประเทศ

เมื่อจำแนกพนักงานตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 30 ปี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่บางด้านน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานช่วงอื่น กล่าวคือ มีความพร้อมปานกลางในด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด ด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงานทั้งหมด รวมถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติในเรื่องความมั่นคงของสภาพการจ้างงานในอนาคตและสถานภาพขององค์กรฯ ด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานการสื่อสาร โทรคมนาคมเขตเหนือต่อการแปรรูปของ กสท. มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท.

แม้ว่าจากการศึกษาจะพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อการแปรรูปของ กสท. ทุกด้าน โดยตอบทราบเฉลี่ยร้อยละ 67.1 แต่อย่างไรก็ตาม สัดส่วนของการที่พนักงานตอบไม่แน่ใจเฉลี่ยร้อยละ 19.9 และตอบไม่ทราบเฉลี่ยร้อยละ 13.0 นั้น นับเป็นระดับที่สูง องค์กรจึงควรมีการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการผ่านการจัดฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาขององค์กร เสนอข้อมูลผ่านสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กสท. หรือจัดทำข้อมูลเผยแพร่สู่พนักงานโดยตรง เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับต่อพนักงานให้ดียิ่งขึ้นในเรื่องต่อไปนี้

- แนวคิดในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของไทยที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 1-7
- ประเภทของผู้ประกอบกิจการ โทรคมนาคมตามนโยบายการเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคม
- ประเภทของบริการ โทรคมนาคม ตามนโยบายการเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคม
- สัดส่วนของการกระจายหุ้นของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ในระยะแรกให้กับพันธมิตรร่วมทุน ผู้ลงทุนเฉพาะราย และผู้ปฏิบัติงานเดิมของ กสท.
- สัดส่วนของการกระจายหุ้นของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ให้กับพันธมิตรร่วมทุน สาธารณชนและ ผู้ลงทุนเฉพาะราย และผู้ปฏิบัติงานเดิมของ กสท. เพื่อเป็นบริษัทมหาชนจำกัด
- การที่กระทรวงคมนาคมและกระทรวงการคลังร่วมกันลงทุนจัดตั้งบริษัทร่วมทุน (Holding Company) โดยรัฐเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด
- ปัญหาที่นำไปสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- การที่ประเทศไทยได้กำหนดนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไว้ในหนังสือแจ้งความจำนงขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ

- การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขันเพื่อผลิตสินค้าและบริการที่รัฐวิสาหกิจดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยรวม และเป็นการกระตุ้นให้รัฐวิสาหกิจได้ปรับปรุงกิจการเพื่อแข่งขันกับผู้ผลิตเอกชน

- การที่กฎหมายได้ให้อำนาจผูกขาดให้ ทศท. และ กสท. เป็นผู้มีบทบาทในด้านการให้บริการทางด้านโทรคมนาคม จะเป็นอุปสรรคต่อการขยายและพัฒนาการให้บริการ

- กสท. มีโครงสร้างองค์กรที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องหนึ่ง ๆ มากมาย มีความล่าช้าในการตัดสินใจและเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันกับภาคเอกชน

- การเริ่มดำเนินการแปรสภาพองค์กรของ กสท.

- กสท. ได้ดำเนินการแปรสภาพองค์กร โดยเป็นไปตามแผนปฏิบัติการแปรสภาพของ กสท.

- พ.ร.บ. ทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542

- การดำเนินการแปรสัญญาาร่วมการงานของ กสท.

- กระทรวงการคลัง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินและหุ้นจำนวนหนึ่ง ให้กับพนักงานของ ทศท. และ กสท.

- ฐานะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด

- การบริหารงานของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด

- สิทธิประโยชน์ของพนักงานภายหลังการแปรรูปของ กสท.

- การประกอบกิจการ โทรคมนาคมของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด

- การจัดตั้งบริษัทในเครือของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด

2. ด้านความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท.

การที่พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. ด้านความจำเป็นในการแปรรูปอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกพนักงานตามระดับตำแหน่งและระยะเวลาการทำงานแล้ว พบว่า พนักงานระดับ 1-5 มีความคิดเห็นและความรู้สึกต่อการแปรรูปของ กสท. ในบางเรื่องของค่านโยบายในการแปรรูป ความจำเป็นในการแปรรูป และการดำเนินการตามนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูป อยู่ในระดับปานกลางและน้อย นั้น องค์กรควรจะได้ทำความเข้าใจชี้แจงถึงสาเหตุความจำเป็นและผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในเรื่องดังกล่าวให้กับพนักงานได้ทราบ รวมถึงให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับหรือเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยดำเนินการผ่านการจัดฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาขององค์กรชี้แจงผ่านผู้บังคับบัญชาหน่วยงานแต่ละแห่งหรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กสท. รวมถึงการจัดทำเอกสารในเรื่องดังกล่าวเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานโดยตรง เป็นต้น

3. ด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะความพร้อมในเรื่องการนำเสนอความคิดเห็นหรือความคิดสร้างสรรค์ในงานต่อผู้บังคับบัญชา การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในแขนงวิชาต่าง ๆ ที่สูงขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาเพื่อนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานของตนเอง และการปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงาน องค์กรควรนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม/สนับสนุนในด้านดังกล่าวให้สอดคล้องกับความพร้อมของพนักงาน กล่าวคือ

- การให้ทุนการศึกษา ในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในแขนงวิชาต่าง ๆ ในระดับที่สูงขึ้น รวมถึงเพิ่มนโยบายในการปรับคุณวุฒิการศึกษาของพนักงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่มีความตั้งใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งยังเป็นการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้ทำงานอยู่กับองค์กรด้วย

- การจัดฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของงานและพนักงานทุกระดับ ตำแหน่งอย่างทั่วถึง เพื่อให้พนักงานนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น รวมถึงองค์กรจะได้รับประโยชน์จากการที่พนักงานนำเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ระหว่างการฝึกอบรม/ประชุมนั้น ๆ ด้วย

- การมีส่วนร่วมของพนักงาน องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือความคิดสร้างสรรค์ในงานต่อผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น

- การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะการทำงานในลักษณะของโครงการ (Project) อันเป็นวิธีการที่จะทำให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ นอกเหนือจากการทำงานในหน้าที่ตามปกติ ในขณะเดียวกันองค์กรจะได้รับผลผลิต (Productivity) จากการทำงานในลักษณะดังกล่าวเช่นเดียวกัน

- การจัดการกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาระหว่างพนักงาน การจัดทำโครงการช่วยเหลือสังคมประจำปี การจัดการกิจกรรมสัมพันธ์ในวาระสำคัญต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีอันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานด้วย

- การจัดระเบียบการแต่งกาย องค์กรควรมีการจัดระเบียบการแต่งกายของพนักงานใหม่ โดยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด เนื่องจากการแต่งกายของพนักงานเป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อบุคคลภายนอก ทั้งยังบ่งบอกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในองค์กรอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกพนักงานตามระดับตำแหน่งและระยะเวลาการทำงานของพนักงานพบว่า พนักงานบางส่วนโดยเฉพาะพนักงานระดับ 1-5 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 30 ปี มีความพร้อมปานกลางที่จะปฏิบัติงานในองค์กรใหม่ในด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในด้านต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการเพิ่มทักษะในการทำงานบางเรื่อง อาทิเช่น การนำกิจกรรม 5 ส. กิจกรรม คิว.ซี. และกิจกรรมเสนอแนะมาใช้ในการพัฒนางานอย่างจริงจัง การฝึกปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลาย การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มทักษะในการอ่านเขียนและพูดภาษาต่างประเทศ และการศึกษาต่อในแขนงวิชาต่าง ๆ ที่สูงขึ้น นั้น องค์กรควรทำความเข้าใจหรือชี้แนะถึงประโยชน์ของเรื่องดังกล่าวที่จะเกิดแก่พนักงานและองค์กร โดยองค์กรสามารถดำเนินการผ่านการจัดฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาขององค์กรหรือจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้เฉพาะเรื่องให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือในเรื่องนั้น ๆ