

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้จดทะเบียนแปลงสภาพเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 6,000 ล้านบาท พร้อมรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ สินทรัพย์ และพนักงาน 22,006 คน จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2545) เพื่อสานต่อบริการและพัฒนาขีดความสามารถในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเตรียมพร้อมเข้าสู่การเปิดให้มีการแข่งขันอย่างเสรีทางโทรคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งจะมีในปี 2549 ตามข้อตกลงองค์การการค้าโลก ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 เป็นต้นไป (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2548)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในขณะที่มีสถานะเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้จัดให้มีโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุครั้งแรกในปี 2541 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร และเพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการควบคุมอัตรากำลังและรองรับนโยบายของรัฐบาล เพื่อเตรียมพร้อมกับการแข่งขันหรือเข้าร่วมลงทุนกับภาคเอกชน เพื่อความคล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีใหม่มาดำเนินการเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมาก และปฏิบัติงานมานาน หรือมีปัญหาด้านสุขภาพร่างกายสมัครใจลาออกก่อนเกษียณอายุ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2540) ครั้งที่ 2 ในปี 2542 ครั้งที่ 3-5 ในปี 2544 และครั้งที่ 6 ในปี 2545 และในขณะที่มีสถานะเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จัดให้มีโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุจำนวน 3 ครั้ง คือ ครั้งที่ 7-9 ในปี 2546 โดยการดำเนินโครงการครั้งที่ 1-9 มีเป้าหมายต้องการผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 3,600 คน มีผู้สมัครเข้าโครงการจำนวน 3,809 คน และได้รับอนุมัติให้ลาออกตามโครงการจำนวน 3,417 คน (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548)

ในปี 2548 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในขณะที่มีสถานะเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จัดให้มีโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ครั้งที่ 10 ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2548 ถึง วันที่ 4 มีนาคม 2548 ซึ่งขณะนั้นมีพนักงานจำนวน 21,145 คน (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548) โดยมีการกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของผู้เข้าร่วมโครงการแตกต่างกันไปจาก 9 ครั้งที่ผ่านมา ซึ่งมีประเด็นหลักๆ ที่แตกต่างกันคือ มีการกำหนด

คุณสมบัติ คุณวุฒิการศึกษา ประเภทภารกิจของผู้เข้าร่วมโครงการ และผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วมโครงการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการวางแผนและบริหารอัตรากำลัง โดยให้มีการวางแผนอัตรา กำลังที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยมีการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เพื่อให้องค์กรบริหารธุรกิจได้อย่างเจริญก้าวหน้าและสามารถแข่งขันเชิงธุรกิจได้ มีการมุ่งเน้นให้ทุกส่วนงานมีการใช้คนจำนวนน้อย แต่เน้นกำลังคนที่มีคุณภาพและสมรรถนะ (Competency) ให้มีการจัดจ้างกำลังคนเป็นการประจำเฉพาะงานที่เป็นภารกิจหลักหรืองานด้านเทคนิค/วิชาชีพ สำหรับงานสนับสนุนทั่วไปพึ่งจัดจ้างกำลังคนเป็นการประจำเท่าที่จำเป็น และหาหนทางว่าจ้างบุคคลหรือนิติบุคคลภายนอกให้ดำเนินงานดังกล่าวเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายด้านแรงงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับธุรกิจ(บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548)

เนื่องจากผลการดำเนินงานโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุครั้งที่ 10 ประจำปี 2548 มีเป้าหมายต้องการผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 500 คน แต่มีผู้สมัครเข้าโครงการจำนวน 338 คน (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548) ซึ่งน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ และในปี 2549 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอัตรากำลัง ด้วยการจัดโครงการร่วมใจจากองค์กร มีเป้าหมายต้องการผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 800 คน (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2548) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 โดยจะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการลูกค้านครหลวง ซึ่งเป็นส่วนงานที่อยู่ในเขตนครหลวงและปริมณฑล มีพนักงานอยู่ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงจำนวนมากถึง 5,941 คน (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน), 2548) ซึ่งมากกว่าส่วนงานอื่นๆ ในนครหลวงที่อยู่ในระดับเดียวกัน และผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุให้เหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวง ต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548

### ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา จะทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการลูกค้า นครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุประจำปี 2548

ด้านคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ ด้านการนับระยะเวลา ด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วมโครงการ และด้านระยะเวลาของโครงการ

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา**

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้าครหลวง ต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548
2. เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้เหมาะสมต่อไป

### **นิยามศัพท์**

**ความคิดเห็น** หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ หรือทัศนคติที่เกิดจากความเข้าใจและประสบการณ์เฉพาะบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

**พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้าครหลวง** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้สังกัดด้านบริการลูกค้าครหลวง ได้แก่ พนักงานในสังกัดส่วนอำนวยการด้านบริการลูกค้าครหลวง พนักงานในสังกัดภาคบริการนครหลวงที่ 1-4

**โครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ** หมายถึง โครงการที่เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีอายุมาก และปฏิบัติงานมานานได้ลาออกจากงานด้วยความสมัครใจ โดยกำหนดคุณสมบัติในการสมัครเข้าร่วมโครงการ และพิจารณาผลตอบแทนให้แก่พนักงาน ตามคุณสมบัติเฉพาะตามเงื่อนไขที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด