

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise) เป็นหน่วยงานธุรกิจที่รัฐเป็นเจ้าของและเป็นแนวทางหรือวิธีการที่รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ จะเห็นได้จากเศรษฐกิจของประเทศไทยในอัตราเฉลี่ยการขยายตัวอยู่ที่ระดับ 7.8% ในช่วงปี 2523-2536 เมื่อพิจารณาจากรัฐวิสาหกิจของไทยจากเพียง 55 แห่ง จากทั้งหมด 66 แห่ง มีทรัพย์สินรวมกันทั้งสิ้น เมื่อปลายปี 2536 จำนวน 1,656 พันล้านบาท หรือเป็น 53% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) อีกทั้งมีการนำส่งรายได้เข้ารัฐเพิ่มขึ้นเท่าตัว จาก 14 พันล้านบาท ในปี 2532 เป็น 29 พันล้านบาทในปี 2536 และมีรายจ่ายลงทุน 9% ของ GDP หรือคิดเป็น 285 พันล้านบาท (กรุงเทพธุรกิจ 2537 : 6) จะเห็นได้ว่ารัฐวิสาหกิจมีความสำคัญและเป็นตัวชี้ทิศทางเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี และยังสถานการณ์การเมืองและเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจโลกเป็นภาวะที่เข้มข้นมากขึ้น

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า รัฐวิสาหกิจไทยมีบทบาทสำคัญอย่างมากในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นองค์การของรัฐที่สร้างรายได้แก่รัฐปีละหลายพันล้านบาท รับผิดชอบกิจการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่สำคัญ ๆ เกือบทั้งหมดของประเทศมีส่วนในการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการลงทุนและจ้างงาน อาจกล่าวได้ว่า เป็นธุรกิจภาคที่สามซึ่งตามหลังรัฐบาลและภาคเอกชน มีการจ้างงานประมาณ 300,000 คน มีการลงทุนประมาณ 10% ของการลงทุนทั้งประเทศ และ 30% ของการลงทุนภาครัฐบาล (พนัส สิมะเสถียร 2530 : 5)

เป้าหมายรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้น เพื่อการพัฒนาประเทศในระยะแรก ๆ กลับต้องเผชิญกับปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการขาดประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการบริหาร “รัฐวิสาหกิจไทยกำลังถูกมองว่าเป็นองค์การที่เป็นภาระของรัฐบาลมิได้ดำเนินงานสมกับที่ได้สิทธิประโยชน์ และการสนับสนุนพิเศษจากรัฐ ทำลายการแข่งขันของตลาดขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดสำนึกทางธุรกิจ เกิดความรำไห่ในระบบเป็นแหล่งผลประโยชน์ให้กับบุคคลบางกลุ่ม หรือนักการเมือง และยังสร้างภาระหนี้สินแก่รัฐบาลอีกด้วย” (พิพัฒน์ พทยาอัจฉริยกุล 2529 : 42)

ปัญหาที่ตามมาคือ การขาดทุน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้สรุปถึงปัญหารัฐวิสาหกิจไว้ว่า “ในจำนวนรัฐวิสาหกิจ 63 แห่ง ถึงแม้จะมีการขาดทุนลดน้อยลงคือ จากเดิมขาดทุน 18 แห่งในปี 2529 จนเหลือ 9 แห่ง ในปี 2531 แต่ก็ยังมีปัญหาสำคัญบางประการที่ต้องแก้ไข เช่นเรื่องประสิทธิภาพ จำนวนพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เพิ่มขึ้นมาก ปัจจุบันมีกว่า 250,000 คน คือ เพิ่มขึ้นกว่า 2% ต่อปี “ (อังคนันท์ จึงยิ่งสมบูรณมิตี 2535 : 23) ในรัฐวิสาหกิจบางแห่งค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลสูงมาก คือเงินเดือนสูงถึงประมาณ 60% ของรายจ่ายการดำเนินการหักค่าเสื่อมราคา บางแห่งมีค่าล่วงเวลาสูงถึง 48% ของเงินเดือน ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าบางรัฐวิสาหกิจต้องใช้พนักงานมาก หรือต้องบริการต่อเนื่อง แต่บางแห่งก็เป็นเพราะผู้บริหารรัฐวิสาหกิจไม่กล้าเปลี่ยนสภาพการจ้างงาน (สุอนาคต 2528 : 30) เพราะอาจเผชิญกับปัญหาการเรียกร้องของสหภาพรัฐวิสาหกิจโดยเฉพาะด้านบุคลากร ทั้งนี้เพราะ “ปัจจุบันปัญหาด้านบุคลากรของรัฐวิสาหกิจเป็นปัญหาที่ควรแก้ไข ส่วนมากจะมีอายุมาก ความรู้น้อย เงินเดือนสูง เนื่องจากรัฐวิสาหกิจบางแห่ง เฉพาะค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรรวมกันแล้วมากถึง 30% ของรายได้หรือมากกว่านี้ บางแห่งมีปัญหาคนล้นงาน และขาดการประสานงานที่ดีระบบงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการก่อสร้างและพัฒนาบุคลากร” (เพชร ชุมทรัพย์ 2529 : 15-16)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น รัฐพยายามหาทางแก้ไขโดยการใช้การ “แปรรูปรัฐวิสาหกิจ” (Privatization) นั้นหมายถึง การลดบทบาทของรัฐบาลในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น อาจเป็นเพียงบางส่วนหรือทั้งหมด เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (เกษม จาติกวณิช 2533 : 23)

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบันโดยอาจจะได้ยินได้ฟังเรื่องราวเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจทั้งที่มีการสนับสนุนและการคัดค้านให้เห็นอยู่เป็นประจำโดยเฉพาะในหนังสือพิมพ์ วารสารหรือบทความต่างๆ ในส่วนที่มีการสนับสนุนการแปรรูปปรากฏให้เห็นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535-2539) ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน (ดูรายละเอียดในภาคผนวก) ที่จะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและแนวโน้มเป้าหมายระบบเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยผลของนโยบายนี้ไม่เพียงแต่นำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลกับกลุ่มสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ (กลุ่มสหภาพแรงงาน) ต่างๆ เท่านั้น หากแต่ยังนำไปสู่การอภิปรายกันอย่างกว้างขวางในหมู่มหาชนในประเด็นดังกล่าว” (ฉัตรชัย อนันตกุล 2533 : 3)

สำหรับในประเทศไทยนั้น การแปรรูปรัฐวิสาหกิจได้เกิดขึ้นมากกว่า 20 ปีแล้ว รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไว้ในแผนพัฒนาฯ สถิติจำนวนรัฐวิสาหกิจที่มีการยุบเลิกหรือแปรรูปมีดังนี้

ตารางที่ 1  
สถิติจำนวนรัฐวิสาหกิจที่มีการยุบเลิกหรือแปรรูป

ช่วงระยะเวลา	จำนวนรัฐวิสาหกิจที่ยุบเลิกไป หรือแปรสภาพโดยวิธีต่าง ๆ
ก่อนแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 1	3 แห่ง
แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 1 (ปี 2504 - ปี 2509)	10 แห่ง
แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 2 (ปี 2510 - ปี 2514)	31 แห่ง
แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 3 (ปี 2515 - ปี 2519)	12 แห่ง
แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 4 (ปี 2520 - ปี 2524)	11 แห่ง
แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 5 (ปี 2525 - ปี 2529)	18 แห่ง
แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 (ปี 2530 - ปี 2534)	4 แห่ง
รวม	89 แห่ง

ที่มา : ศูนย์ศึกษารัฐวิสาหกิจ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
2529 : 84

แสดงว่ารัฐบาลสนใจดำเนินการแปรรูปฯ ผลจากการแปรรูปทำให้รัฐวิสาหกิจลดเหลือ 63 แห่ง ไม่รวมธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทบางจากปิโตรเลียม บริษัทปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม (อังกนันท จิงยี่งสมบูรณัติ 2535 : 23) ส่วนรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคสาธารณูปการในขณะนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 18 แห่ง มีเพียง 3 แห่งเท่านั้น คือ การรถไฟแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและองค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ที่รัฐต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิด รัฐวิสาหกิจอีก 15 แห่งที่เหลือ กระทรวงการคลังมีนโยบายที่จะแปรรูปให้เอกชนเข้ามามีบทบาทในการให้บริการแทน ได้แก่ด้านโทรคมนาคมสื่อสาร ด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านพลังงาน ด้านการประปา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก) โดยเฉพาะด้านการคมนาคมขนส่ง ธนาคารโลกได้เสนอให้การทำเรือแห่งประเทศไทย ควรจะแปลงเป็นบริษัทจำกัดและให้เอกชนรับช่วงบริหารในกิจกรรมต่าง ๆ (ผู้จัดการ กันยายน 2537 : 4) เพราะอยู่ในข่ายรัฐวิสาหกิจ 8 แห่งที่ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานหรือสาธารณูปโภคแก่ประชาชน แต่ต้องประสบปัญหาขาดทุนมาหลายปี และตกเป็นภาระของรัฐมาก (ประชาชาติธุรกิจ ตุลาคม 2537 : 9)

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการทำเรือแห่งประเทศไทยที่จะได้รับผลกระทบจากนโยบายดังกล่าว เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในปีหนึ่ง ๆ การค้าระหว่างประเทศของไทยมีมูลค่าสูง

กว่าล้านล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นการขนส่งทางทะเลถึงร้อยละ 95 และกิจการท่าเรือเป็นการให้บริการส่งออกและนำเข้าสินค้าทางทะเล ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจการเมืองของโลกและของประเทศจึงมีผลกระทบต่อการค้า การลงทุนของประเทศ และจะมีผลกระทบต่อการทำเรือแห่งประเทศไทย (รายงานประจำปีการทำเรือแห่งประเทศไทย 2536 : 20) ดังนั้นการทำเรือฯ จะต้องมีการปรับปรุงกิจการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะให้เอกชนร่วมลงทุน หรือเช่ากิจการ นั่นก็คือการแปรรูปรัฐวิสาหกิจวิธีหนึ่ง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูปฯ นั้นมีหลายประการ แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือผู้บริหารบางแห่งเกรงว่าจะเกิดปฏิกิริยาจากสหภาพแรงงานตลอดจนพนักงานทั่วไป เพราะการแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะส่งผลกระทบต่อและเปลี่ยนแปลงโดยตรงต่อพนักงานในองค์กรนั้น ๆ การที่เรือฯ เองเคยประสบปัญหาดังกล่าว คือ ในวันที่ 31 มกราคม 2533 มีการชุมนุมประท้วงของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย นำโดยสหภาพแรงงานกทท. ทั้ง 6 แห่ง คัดค้านมติค.ร.ม. ในการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารการทำเรือแห่งชาติและการจัดตั้งคณะอนุกรรมการกำกับการบริหารท่าเรือทั้งสามแห่งคือ ท่าเรือกรุงเทพฯ ท่าเรือสัตหีบ ท่าเรือแหลมฉบัง นอกจากนี้ ยังกำหนดให้เอกชนเข้ามาประกอบกิจการท่าเรือ และสามารถแข่งขันกันได้ ซึ่งสหภาพแรงงานกทท. ได้เรียกร้องให้ยกเลิกมติดังกล่าว ถึงขั้นมีการใช้ม็อดกริดเลือดประท้วง จนกระทั่งต้องมีการเจรจาระหว่างสหภาพแรงงานกทท. และตัวแทนจากรัฐบาล การชุมนุมจึงยุติ จากการชุมนุมประท้วงครั้งนี้ ส่งผลต่อความเสียหายของกทท. ขาดรายได้ 12 ล้านบาทต่อวัน เจ้าของสินค้าไม่สามารถนำสินค้าเข้า-ออกจากท่าเรือฯ ได้ คิดเป็นค่าเสียหาย 23.1 ล้านบาท (ไทยรัฐ กุมภาพันธ์ 2533 : 6) นั้นแสดงให้เห็นว่า พนักงานการทำเรือฯ ส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าว วิธีทางหนึ่งที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับองค์กรก็คือ “การสื่อสาร” ซึ่งจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่เป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเป็นวิธีการที่ช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ซึ่งกริช สืบสนธิ (2525 : 7) ได้กล่าวว่า “การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์ภายในสภาพแวดล้อมขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนได้ตามสถานการณ์”

เนื่องจากองค์กรทุกองค์กรต่างมีลักษณะ กฎเกณฑ์ ส่วนประกอบหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์กรแตกต่างกันออกไปและต่างก็มีลักษณะเฉพาะของตนเอง ดังนั้นองค์กรทุกองค์กรจึงมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยส่วนรวมและมีเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อวางนโยบายการสื่อสารให้สนับสนุนเป้าหมายและนโยบายอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรรวมทั้งช่วยเผยแพร่เป้าหมายนั้นให้เข้าใจกันทั่วองค์กร การดำเนินงานใดๆ ขององค์กรต่างๆ ควรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กล่าวคือการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้มากที่สุด และการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลนั้นจะต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การที่องค์กรจะสามารถ

ดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง “การสื่อสารถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การอย่างยิ่ง ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารแล้วองค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้ การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การ และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน” (เดล เอส. บีช Dale S. Beach 1967 : 358) เราจะเห็นได้ว่าการสื่อสารเข้ามามีส่วนสำคัญในองค์การไม่เฉพาะการใช้ประโยชน์ในด้านการทำความเข้าใจโดยทั่ว ๆ ไป แต่ยังมีมีการใช้การติดต่อสื่อสารสำหรับสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การประสานงานต่าง ๆ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

สำหรับการสื่อสารในองค์การไม่ว่าแบบใด มักจะมีวัตถุประสงค์ที่คล้าย ๆ กัน คือเชื่อมโยงการทำงานของส่วนต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงานให้มีความกลมกลืนและสอดคล้องกัน ช่วยชี้แจงหรือให้ข้อเท็จจริงอันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และช่วยชักจูงความเข้าใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (จุมพล สวัสดิยากร 2520: 106) ดังนั้นการดำรงอยู่ขององค์การจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรที่จะทำการสื่อสาร และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารจึงเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ที่อยู่ร่วมกันขององค์การนั้นอย่างแน่นอน บาร์นาร์ด (Bernard 1947 : 180)

ในอนาคต คงมีรัฐวิสาหกิจอีกหลายแห่งที่จำเป็นต้องนำการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมาใช้ในองค์การไม่ว่าจะเป็นการแปรรูปในลักษณะใด (ดูรายละเอียดในภาคผนวก) ข้อควรคำนึงในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสิ่งหนึ่งคือ “การแปรรูปฯ ควรจะทำในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกขององค์การด้วย หรือจะต้องคำนึงถึงการยอมรับของสมาชิกในองค์การ หากไม่ได้รับการยอมรับแล้วย่อมดำเนินการไม่ได้ ฉะนั้นต้องให้ความสามารถจริงใจและหาเหตุผลให้สมาชิกขององค์การเกิดความเข้าใจเด่นชัดเสียก่อน”(อังคนันท์ จิริงสมบูรณดี 2535 : 25)

หากการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นไปอย่างเปิดเผย ชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้รับรู้ข้อมูลและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามสภาพที่เป็นจริง ก็จะมีส่วนช่วยลดความขัดแย้ง การต่อต้าน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาพขององค์การในทางตรงข้าม ถ้าการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานไม่สอดคล้องกัน ย่อมเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น การชุมนุมประท้วง หรือนัดหยุดงาน เป็นต้น หากผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่ดี มีความจริงใจ เปิดเผยข้อมูลเพื่อลดการบิดเบือนข่าวสาร ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะความพึงพอใจในการทำงาน

เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตนถือเป็นหัวใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยให้ความสนใจศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมของพนักงานในรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป คือการทำเรื่อง โดยอาศัยการสื่อสารในการศึกษาความสัมพันธ์กันภายในองค์การโดยมีการเชื่อมโยงผลจากการติดต่อสื่อสารและผลจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งผลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า “เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ตนเอง เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์บางอย่างที่ตนเองไม่สามารถบังคับได้และเพื่อแก้ไขปัญหา การตัดสินใจและการควบคุมสถานการณ์” เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันมีความเข้าอกเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดีมีความไว้วางใจเชื่อใจกันและกันสูงย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจและการรับรู้สภาพแวดล้อมในทางที่ดี เมื่อพนักงานเกิดการยอมรับ ก็ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้อวยชัย ชะบา (2527 : 356) ยังเห็นว่า “ผลการสื่อสารสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การให้เอื้อต่อการทำงาน เมื่อสภาพแวดล้อมในองค์การดีขึ้น ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การและผลผลิตขององค์การย่อมดีขึ้นด้วย” จึงกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญอันมีผลต่อความราบรื่น และความก้าวหน้าขององค์การเป็นอย่างมาก ฉะนั้นในการศึกษานี้ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารในองค์การ การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป โดยคาดว่า การติดต่อสื่อสารน่าจะช่วยส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ที่ดี เกิดการยอมรับต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงในองค์การ และมีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยหวังว่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสามารถลดความตึงเครียดขัดแย้งของพนักงานในองค์การ และมีการกล่าวขวัญถึงความสำเร็จในการนำนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปใช้ สำหรับในอนาคตรัฐวิสาหกิจอีกหลายแห่งอาจมีความจำเป็นที่จะต้องแปรรูปฯ จึงมีแนวโน้มว่ากระแสการแปรรูปรัฐวิสาหกิจยังคงมีบทบาทต่อไปในทศวรรษนี้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางสังคมกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ

4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในองค์การรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
2. องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ
  - ก. องค์ประกอบทางสังคมด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ
  - ข. องค์ประกอบทางสังคมด้านเพศ คือชาย และหญิง มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
4. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมคือ การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) เฉพาะที่เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ไม่ได้รวมไปถึงท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เป็นการสำรวจรูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการท่าเรือฯ ในฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งมีระดับตำแหน่งตั้งแต่ 1 - 12 เท่านั้น

2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ตั้งแต่ระดับ 1 - 12 ทั้งนี้ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริหาร (Board of Directors) ผู้อำนวยการ (Managing Director) ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ(Consultants)

#### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. รัฐวิสาหกิจ หมายถึง องค์การของรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ รวมถึงบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลใดก็ตาม ที่มีส่วนราชการลงทุนเกิน 50%

2. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ หมายถึง การลดบทบาทของรัฐบาลในการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจให้น้อยลง โดยส่งเสริมให้เอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น อาจจะเป็นเพียงบางส่วนหรือทั้งหมดเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3. องค์การที่กำลังจะแปรรูปฯ หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจทั่วไปที่กำลังนำนโยบายการแปรรูปมาใช้ในองค์การ

4. ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือมีตำแหน่งในด้านการบริหาร มีหน้าที่ควบคุมดูแลและออกคำสั่งเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ในที่นี้ หมายถึง พนักงานระดับ 10 - 12

5. ผู้ปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานทั่วไปตามคำสั่งของหัวหน้าในที่นี้ หมายถึง พนักงานระดับ 1 - 9

6. รูปแบบการสื่อสารในองค์การ หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน โดยจะจำแนกเป็น 3 ลักษณะ คือ ตามช่องทาง ทั้งทางเดียวและสองทาง ได้แก่การรับทราบนโยบายของหน่วยงาน การรับข่าวสารข้อมูลในการทำงานของพนักงาน ตามสัญลักษณ์โดยการใช้ถ้อยคำและการเขียน ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาตามทิศทาง ทั้งแนวนอนลงล่าง ล่างขึ้นบนและแนวนอน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

7. การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึก ความเข้าใจ การรับทราบ และการสังเกตของบุคคล การรับรู้ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลสำหรับแต่ละสถานการณ์ซึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนกับบุคคลอื่น

8. สภาพแวดล้อมในองค์การ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่และความรู้สึกของพนักงาน ในงานวิจัยนี้ จะศึกษาองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมใน 4 ลักษณะ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก นโยบายและการบริหาร โอกาสความก้าวหน้า การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

8.1 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ลักษณะของสถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยให้มีความคล่องตัวในการทำงาน เช่น อาคาร วัสดุอุปกรณ์

8.2 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การรับรู้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบนโยบายและการบริหารขององค์การ ในที่นี้หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายการแปรรูป

8.3 โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการสนับสนุนในสิ่งที่ดีในการทำงาน เช่น รายได้ การเลื่อนตำแหน่ง

8.4 ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หมายถึง พฤติกรรมกาปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งสูงกว่าผู้ตอบหนึ่งขั้นขึ้นไป ในที่นี้ถ้าผู้ตอบเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น คือ หัวหน้าหมวด ถ้าผู้ตอบเป็นหัวหน้าหมวดผู้บังคับบัญชาชั้นต้น คือหัว



หน้าแผนก ถ้าผู้ตอบเป็นหัวหน้าแผนกผู้บังคับบัญชาขั้นต้นคือ หัวหน้ากอง ซึ่งแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม ได้แก่ การประสานงาน การมอบหมายงาน

9. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ นโยบายและการบริหาร ค่าจ้างเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ความมั่นคงของงาน

9.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่พนักงานแต่ละคนได้ปฏิบัติและประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

9.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง การยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

9.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ตามความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง

9.4 นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารตามสายการบังคับบัญชา ตลอดจนระบบการทำงานโดยทั่ว ๆ ไป ภายในองค์การ

9.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ได้แก่ การติดต่อ ความสามัคคี การร่วมมือกันภายในหน่วยงาน

9.6 ความมั่นคงของหน่วยงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน่วยงาน ความมั่นใจในองค์การ

10. องค์ประกอบทางสังคม หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ และปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาการติดต่อสื่อสาร และดำเนินงานของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร และสภาพแวดล้อมในองค์การให้สามารถสนองตอบความพอใจในการทำงานให้ดีที่สุด

3. เป็นแนวทางสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่พนักงาน และสร้างภาพพจน์ของการท่าเรือฯ

4. เป็นแนวทางการศึกษาหัวข้อเดียวกันนี้กับรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ทั้งในลักษณะเฉพาะและเปรียบเทียบ เพื่อขยายขอบเขตการศึกษา
5. เป็นการพัฒนาแนวความคิดทางการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาให้กว้างขวางมากขึ้น