

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของระบบสื่อสารโทรคมนาคมของโลกในศตวรรษที่ 20 นับได้ว่ามีการพัฒนาและแข่งขันกันทุกรูปแบบโดยต่อเนื่อง ทุกภูมิภาคของโลกต่างตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลทั้งในทางกว้างและทางลึกด้วยความรวดเร็วภายใต้สื่อทุกประเภท การประกาศนโยบายการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนาต่างก็มุ่งเน้นเป้าหมายให้เกิดการเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมทั้งภายในและระหว่างประเทศ การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อตอบสนองการให้บริการในลักษณะหลายสื่อ ตลอดจนการคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารโทรคมนาคม

โลกปัจจุบันกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พื้นที่เริ่มแคบลงทุกขณะด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ ประชากรของโลกมิใช่ต้องการอาหารเพื่อปากท้องเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องการอาหารสมองซึ่งมีคุณค่าในการสร้างความฉลาดรอบรู้ สร้างความแข็งแกร่งให้กับประชาชนทุกชาติทุกภาษา ตลอดจนอาหารใจ ซึ่งส่งเสริมให้คนมีคุณธรรม จริยธรรม กำลังทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมากขึ้นเรื่อย ๆ นี้ จะเป็นเสมือนร้านอาหารสมองและอาหารใจของประชากรทุกหมู่เหล่าในโลก ผู้นำในแวดวงด้านการสื่อสารของโลกจะต้องเป็นพ่อครัวที่ปรุงอาหารสมองและอาหารใจให้ดีที่สุด เพื่อสร้างสรรค์ประชากรโลกให้มีคุณภาพอย่างแท้จริง สามารถก้าวทันโลกของความเจริญทางด้านเทคโนโลยี

ฉะนั้นในอนาคตการสื่อสารของประเทศไทยจะต้องมีการพัฒนาแบบก้าวกระโดดในเกือบทุกด้าน ตั้งแต่ปริมาณการให้บริการอย่างทั่วถึง คุณภาพ การกำกับดูแล ตลอดจนถึงการแข่งขันและการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในบางสาขาและบางบริการเพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้นตามแนวโน้มการขยายตัวของเศรษฐกิจ จำนวนและรายได้ของประชากร และการก้าวไปสู่ประเทศพัฒนาใหม่และศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และของโลกต่อไป

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) จัดตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์

ประสงค์ “เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการ โทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐ และประชาชนซึ่งดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการ โทรศัพท์ และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียง หรือเป็นประโยชน์แก่กิจการ โทรศัพท์” โดย “ได้รับสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ที่บรรดากฎหมาย ให้ไว้แก่กรมไปรษณีย์โทรเลข ในส่วนที่ว่าด้วยการ โทรศัพท์” พ.ร.บ. องค์การ โทรศัพท์ในประเทศไทยแต่เพียงผู้เดียวมาเป็นเวลากว่า 47 ปี ในอดีตที่ผ่านมา ทศท. ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมด้วยดีตลอดมา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการ โทรศัพท์ และมีขอบข่ายความรับผิดชอบในด้านขยายการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ โทรศัพท์ และบริการพิเศษต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากเป้าหมายการพัฒนาการสื่อสาร โทรคมนาคมของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535 – 2539 ได้วางไว้ว่าประเทศไทยควรมีโทรศัพท์เฉลี่ย 10 เลขหมายต่อประชากร 100 คนทั่วประเทศ ดังนั้นจึงมีการดำเนินการเร่งรัดการขยายหมายเลข โทรศัพท์ที่ยังค้างการดำเนินงานในโครงการ 3 ล้านเลขหมาย จำนวน 2 ล้านเลขหมายให้เสร็จสิ้นภายในพ.ศ. 2539 และขยายหมายเลข โทรศัพท์เพิ่มอีก 1.9 ล้านเลขหมาย ภายใน พ.ศ. 2541 โดยให้ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด รับสัมปทาน โดยตกลงแบ่งสัดส่วนภายใต้การกำกับของกระทรวงคมนาคม(องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2535 : 44)

แต่อย่างไรก็ตาม การให้สัมปทานก็ยังไม่สามารถให้การดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้ เนื่องจากมีจุดอ่อนในการดำเนินงานทางด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่และด้านการแข่งขัน ก็คือ

1. การกำหนดอำนาจหน้าที่
 - 1.1 ขาดนโยบายในการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีเอกภาพ
 - 1.2 ทำหน้าที่ทั้งการดูแลควบคุมและการให้บริการประชาชน
 - 1.3 ขาดความคล่องตัวด้านการบริหารเพราะติดขัดด้วยกฎหมายระเบียบข้อบังคับด้านการเงิน การบุคคล และการบริหารอื่น ๆ
2. ด้านการแข่งขัน องค์การ โทรศัพท์ยังคงผูกขาดโดยรัฐซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม

ดังนั้น เพื่อแก้ไขจุดอ่อนของกระทรวงคมนาคม รัฐบาลจึงได้มีการวางนโยบายในการเปิดเสรีตลาดโทรคมนาคมและนโยบายการแปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพราะนั่นหมายถึงการที่ ทศท. จะต้องมีคู่แข่งทางธุรกิจ ประชากรสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลาย ลูกค้านของ ทศท. อาจหันไปใช้บริการของผู้ประกอบการรายอื่น ดังตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในปัจจุบัน ที่แม้ยังไม่มี การเปิดแข่งขันเสรีอย่างเป็นทางการก็ตาม แต่ ทศท. กลับต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงจากผู้ประกอบการรายอื่น ไม่ว่าจะเป็นบริการโทรศัพท์พื้นฐานหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ นโยบายในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของไทยนั้น ยังเป็นนโยบายที่สำคัญในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกล่าวคือ การแปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัท ทศท. จำกัด การสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นบริษัท กสท. จำกัด และเป็นบริษัทมหาชนจำกัดนั้น จะกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ในปริมาณที่เหมาะสม โดยให้รัฐยังคงสัดส่วนผู้ถือหุ้นไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 และจะกระทำเมื่อถึงเวลาอันสมควร ซึ่งการนำบริษัท ทศท. จำกัด, บริษัท กสท. จำกัด และบริษัท กสท. ไปรษณีย์ จำกัด มารวมภายใต้บริษัทร่วมทุนเดียวกัน(Joint) มีวัตถุประสงค์เพื่อประหยัดทรัพยากรของทั้ง 3 บริษัท และเพื่อปรับสถานะส่วนงานของรัฐให้มีความเข้มแข็งพร้อมสำหรับการแข่งขันเสรีในกิจการโทรคมนาคมที่เท่าเทียมกัน

นโยบายที่สำคัญในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 กำหนดว่า “รัฐต้องการเพิ่มบทบาทของเอกชนในการบริหารรัฐวิสาหกิจเพิ่มขึ้น เพื่อลดภาระงบประมาณของรัฐบาล พัฒนาการตลาดด้านธุรกิจโทรคมนาคมให้ทัดเทียมกับต่างประเทศ” ซึ่งได้มีการพิจารณาหลักเกณฑ์โดยกระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย ในการประเมินรัฐวิสาหกิจในการแปรรูปมีดังต่อไปนี้ คือ

1. พิจารณาวารัฐวิสาหกิจได้รับนโยบายอย่างไร และดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนดหรือไม่
2. พิจารณาจากประสิทธิภาพของการทำงาน
3. พิจารณาจากความสามารถในการทำงานของพนักงาน
4. พิจารณาจากคุณภาพของการบริการที่ขาย โดยเฉพาะบริการของรัฐวิสาหกิจ

ที่สำคัญในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปขององค์การโทรศัพท์ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจยังมีสาเหตุจากการที่ประเทศไทยเป็นภาคีสมาชิกสนธิสัญญาว่าด้วยพิกัดภาษีศุลกากรและการค้า (GATT) และสนธิสัญญาการค้า

บริการ(GATS) ซึ่งได้แปรสภาพเป็นองค์การการค้าโลก (WTO) มีภารกิจและข้อผูกพันที่จะต้องดำเนินการต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในสนธิสัญญาทั้งสอง 2 ฉบับ (ตามเอกสารการจัดแบ่งผู้ปฏิบัติงาน ทศท. คู่ ทศท. 1 และทศท. 2) ด้วยเหตุดังกล่าวองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยซึ่งเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศในนามของรัฐ จึงจำเป็นต้องยุติสภาพการเป็นรัฐวิสาหกิจที่ผูกขาด เพื่อปรับตัวให้มีศักยภาพในการแข่งขันทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศไทยมีศักยภาพทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมมากยิ่งขึ้น เพราะระบบการสื่อสารโทรคมนาคมย่อมจะพัฒนาคุณภาพของประชาชนให้มีคุณภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นย่อมจะทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพสูงทัดเทียมต่างประเทศ (กฤษณ ปรีโยมาโนช และวินัย เจียมวิเศษสุข. ม.ป.ป. : 173)

นโยบายของรัฐบาลที่กำหนดในแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม โดยยกเลิกการผูกขาดกิจการ โทรศัพท์ในประเทศ และให้แปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไปเป็นเอกชน (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 2)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การแปรรูปขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความจำเป็นอย่างมากในสภาพการณ์ปัจจุบันของโลกที่มีการแข่งขันกันสูง แต่อย่างไรก็ตามการจะดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้นั้นก็ควรจะออกแบบสำรวจแบบสอบถามความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจ และมีการเห็นพ้องต้องกันถึงประสิทธิผลที่จะได้รับจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อที่จะได้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานว่าเป็นไปในแนวทางไหนตลอดจนมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อไปในอนาคต

พื้นที่เขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม กาฬสินธุ์ โดยขึ้นตรงกับฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานเขตและสำนักงานฝ่ายตั้งอยู่บริเวณพื้นที่เดียวกันในจังหวัดขอนแก่น ทำให้การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการจัดสัมมนาเกี่ยวกับการแปรรูปและปรับเปลี่ยนองค์กร เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานในปัจจุบันหากมีการแปรรูปเกิดขึ้นทำได้อย่างรวดเร็ว ไม่เกิดความซับซ้อน สับสนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 มีความกระตือรือร้น ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปอยู่เสมอ จึงทำให้การเก็บรวบรวม

ข้อมูลในการทำงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 จะทำให้ได้ข้อมูลที่แน่นอน สมบูรณ์ที่สุดเมื่อเทียบกับเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 1 3 และ 4

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ต้องการจะศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยเปรียบเทียบจากคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความรู้ของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยเปรียบเทียบจากคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความรู้ที่มั่นคงในการทำงานในปัจจุบันของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยเปรียบเทียบจากคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีสมมุติฐาน 3 ประการดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างกันต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

2. คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้ที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของกิจการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3. คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้ที่มั่นคงที่แตกต่างกันในการทำงานในปัจจุบันที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของกิจการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของกิจการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีขอบเขตในการศึกษาค้างนี้

1. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม และกาฬสินธุ์
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ได้แก่ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม และกาฬสินธุ์
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2544 ถึงเดือนพฤษภาคม 2544

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเฉพาะพื้นที่ของเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ถ้านำผลการวิจัยไปอ้างอิงกับเขตโทรศัพท์อื่น ๆ ขอให้คำนึงถึงความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของกิจการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ความรู้ที่มั่นคงในการทำงานในปัจจุบันของพนักงานในพื้นที่นั้นประกอบ แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติของพนักงานจะคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ให้ความหมายของคำนิยามศัพท์ ดังนี้

“พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยและปฏิบัติงานอยู่ในเขต โทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม และ กาฬสินธุ์

“อายุ” หมายถึง อายุเต็มของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 นับตามปฏิทินจนถึงวันตอบแบบสอบถาม

“ระดับการศึกษา” หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานแต่ละคน

“อัตราเงินเดือน” หมายถึง เงินเดือนที่พนักงานแต่ละคนได้รับตามบัญชีการ กำหนดอัตราเงินเดือนของพนักงานองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย

“สถานภาพสมรส” หมายถึง สถานภาพของพนักงานแต่ละคนว่า โสดหรือสมรส

“ระดับตำแหน่ง” หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน

“สถานที่ปฏิบัติงาน” หมายถึง สถานที่ทำงานของพนักงานแต่ละคนที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

“ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน” หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่ได้ปฏิบัติงานมาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน

“ทัศนคติ” หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความเชื่อ และอารมณ์ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมตอบโต้ โดยอาจเป็นความรู้สึกด้านบวกหรือด้านลบ ซึ่งบุคคลสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมาก ปานกลาง หรือน้อย

“ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการในการดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

“ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานในปัจจุบัน” หมายถึง ความรู้สึกที่มีความยึดมั่นต่อหน่วยงาน อยู่ด้วยใจรักอย่างมีความอบอุ่น มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ เชื่อกันว่าจะสามารถปฏิบัติงานในองค์การได้ตลอดไปอย่างมั่นคงในความรู้สึกต่าง ๆ กัน

“รัฐวิสาหกิจ” หมายถึง องค์การของรัฐ หรือหน่วยงานธุรกิจของรัฐ หรือบริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่ส่วนราชการองค์การของรัฐบาลหรือหน่วยงานธุรกิจของรัฐบาลมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ

“การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” หมายถึง การลดบทบาทของภาครัฐในการดำเนินกิจการ โดยเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนร่วมดำเนินงานหรือเป็นเจ้าของกิจการ

“ทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” หมายถึง ทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และต่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน และรูปแบบการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในการเลือกรูปแบบที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ประชาชนและประเทศชาติ

“คุณลักษณะส่วนบุคคล” หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะเกิดประโยชน์ดังนี้

1. ทราบถึงทัศนคติของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยว่าเห็นด้วยหรือไม่
2. ทราบถึงความรู้ของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. ทราบถึงความรู้ที่มั่นคงในการทำงานในปัจจุบันของพนักงานเขตโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย
4. ผลของการวิจัยอาจจะเป็นแนวทางส่วนหนึ่งในการดำเนินนโยบายการแปรรูปองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย