เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

นายพุธวัน นาควานิช

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

POLITICAL ECONOMY INVOLVING PRIVATIZATION OF PUBLIC ENTERPRISE : A CASE STUDY OF THAILAND POST COMPANY LIMITED

Mr. Puttawan Nakwanit

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Political Economy
Faculty of Economics
Chulalongkorn University
Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
โดย	นายพุธวัน นาควานิช
สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์การเมือง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยรัตน์ เอี่ยมกุลวัฒน์

คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.โสตถิธร มัลลิกะมาส)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยรัตน์ เอี่ยมกุลวัฒน์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ เจริญเลิศ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมบูรณ์ รัตนพนากุล)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พุธวัน นาควานิช : เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (POLITICAL ECONOMY INVOLVING PRIVATIZATION OF PUBLIC ENTERPRISE : A CASE STUDY OF THAILAND POST COMPANY LIMITED) อ. ที่ปรึกษา ผศ. ดร. ชัยรัตน์ เอี่ยมกุลวัฒน์, 151 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ คือ 1. ศึกษาปัจจัยที่ผลักดันให้รัฐกำหนดนโยบายแปรรูปบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 2. ศึกษาผลกระทบจากการแปรรูปต่อการบริหารรัฐวิสาหกิจต่อผลได้ผลเสียของพนักงานและผู้ใช้บริการอันเกิดจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด 3. ศึกษาแนวทางในการปรับตัวของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันทั้งในประเทศและเวทีโลก ทั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้แทนสหภาพแรงงาน รวมทั้งใช้วิจัยเชิงปริมาณเพื่อสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานและผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์เป็นบริษัทจำกัด (Corporatization) มีสาเหตุมาจากกลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองเป็นตัวผลักดันทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการเมืองภายในองค์กร การเมืองระหว่างองค์กร การเมืองระดับประเทศ และการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งกิจการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นกิจการของรัฐที่สามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะพื้นฐานได้อย่างลงตัว มีการพัฒนากิจการบริการจากระบบราชการมาเป็นระบบธุรกิจพึ่งตนเองได้ จากกิจการที่เคยขาดทุนมาเป็นกิจการที่ได้กำไร ตลอดจนได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการจนเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ความเป็นเอกภาพการบริหารจัดการบุคลากรภายในดีขึ้นกว่าเดิม แม้บุคลากรจะขาดสิทธิประโยชน์ในด้านสวัสดิการบ้าง แต่ขวัญกำลังใจ การมีส่วนร่วมในองค์กรดีขึ้นกว่าเดิม แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่กลุ่มต่างๆ ทั้งผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งภาครัฐก็ไม่ต้องเสียงบประมาณเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับของประสิทธิภาพแต่เป็นเรื่องของการบริหารจัดการ ดังนั้นการแปรรูปรัฐวิสาหกิจภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน (privatization) จึงไม่ได้เป็นการแก้ปัญหาของรัฐวิสาหกิจที่ถูกทาง แต่แค่ทำการปฏิรูประบบการบริหารงานแบบดั้งเดิม และมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักก็เพียงพอแล้ว

สาขาวิชา...เศรษฐศาสตร์การเมือง..... ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา.....2549..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

##4685824529 : MAJOR POLITICAL ECONOMY

KEYWORD: POSTAL SERVICES, PRIVATIZATION, THAILAND POST

PUTTAWAN NAKWANIT: POLITICAL ECONOMY INVOLVING PRIVATIZATION OF PUBLIC ENTERPRISE : A CASE STUDY OF THAILAND POST COMPANY LIMITED. THESIS ADVISOR: ASST. PROF. CHAIRAT AEMKULWAT, PH.d., 151 PP.

This research has three objectives. Firstly, it studies factors that lead the State to privatize state-owned postal service in Thailand. Secondly, it studies the effects of state reform on management, its staffs and customers. Thirdly, it studies postal service guidelines in adapting to compete in and out of the country. A qualitative analysis includes collecting related documents and in-depth interviews with administrators and representatives from the labor union. A quantitative analysis involves survey opinions from postal staffs and customers in the Bangkok Metropolitan Area.

The study found that factors leading to the reform of state postal service into a company limited are all push from different political interest groups domestically and internationally. Thailand Post Company Limited is a public enterprise that delivers basic public services. After business losses for a long time, today it makes profits. Management efficiency has also improved and been satisfactory to the customer. It is now easier to manage human resources within organization. Although staffs may lack some welfare benefits, but the morale and organizational involvement have increased. This shows better efficiency in distributing benefits to all sides — the board, staffs and customers — without causing the state any additional expenses. Moreover, management, not ownership, that determines the level of efficiency. Therefore, the right way to solve the problem of state enterprises is not to privatize but to reform traditional work system and focus on customer satisfaction.

Field of Study.... Political Economy..... Student's Signature.....

Academic Year...2006..... Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์ และคำแนะนำช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.ชัยรัตน์ เอี่ยมกุลวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รศ. ดร.วรวิทย์ เจริญเลิศ และ ผศ. สมบูรณ์ รัตนพนากุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้และข้อแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารระดับสูง และพนักงานไปรษณีย์ไทยทุกท่าน ที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูลและเสียเวลาให้ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ ขอขอบคุณพี่วิเลิศ การสะสม ที่กรุณาช่วยประสานงานจนสำเร็จลุล่วง พี่ๆ CAT TELECOM พี่โก๋, คุณฝน, เพื่อนๆ ชาวเศรษฐศาสตร์การเมือง ทั้งน้องกิ๊ฟท์, พี่หนู, พี่กุ้ง, เก่ง, นัท และพี่เก๋ เจ้าหน้าที่ภาควิชาฯ ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณผู้ที่กรอกแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนช่วยทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจ และช่วยสนับสนุนจนมีความสำเร็จได้ในวันนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ..... ช

สารบัญตาราง..... ญ

สารบัญภาพ..... ฏ

บทที่ 1 บทนำ..... 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์..... 5

1.3 ขอบเขตการศึกษา..... 5

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 5

1.5 กรอบในการวิเคราะห์..... 5

บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7

2.1 การแทรกแซงของรัฐในรูปของรัฐวิสาหกิจ..... 7

2.2 สภาพปัญหาที่นำไปสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ..... 9

2.3 ความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ..... 12

2.4 บริษัทที่แปลงสภาพจากรัฐวิสาหกิจ..... 16

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 23

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย..... 34

การวิจัยเชิงปริมาณ

3.1 ประชากรศึกษา..... 34

3.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง..... 35

3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 35

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 36

3.5 ประเด็นคำถามในการเก็บข้อมูล..... 37

3.6 การทดสอบเครื่องมือและความน่าเชื่อถือ..... 38

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 38

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38

หน้า

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 39
การวิจัยเชิงคุณภาพ
3.10 แหล่งข้อมูลในการศึกษา..... 39
3.11 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย..... 39
3.12 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 40
3.13 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 40
3.14 ประเด็นคำถามในการเก็บข้อมูล..... 40
3.15 การนำเสนอข้อมูล..... 41
บทที่ 4 สถานภาพกิจการไปรษณีย์ไทย..... 42
4.1 ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย..... 42
4.2 สภาวะกิจการไปรษณีย์ไทย..... 51
บทที่ 5 การเมืองกับการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย
5.1 การเมืองภายในองค์กร..... 60
5.1.1 เป้าหมายและทัศนคติของบุคลากร..... 60
5.1.2 จำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร..... 62
5.1.3 ความไม่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ..... 63
5.1.4 การเมืองภายในองค์กรกับการเมืองระดับประเทศ..... 64
5.2 การเมืองระหว่างองค์กร และการเมืองระดับชาติ..... 65
5.2.1 ปัญหาด้านความสามารถในการแข่งขัน..... 65
5.2.2 กลุ่มทุนโทรคมนาคมกับการแปรรูป..... 66
5.2.3 ความไม่สอดคล้องกับโครงสร้างรัฐธรรมนูญ..... 67
5.3 การเมืองระหว่างประเทศ..... 68
5.3.1 การเมืองระหว่างประเทศที่มีผลต่ออุดมการณ์ทางเศรษฐกิจ..... 68
5.3.2 องค์กรระหว่างประเทศกับกิจการไปรษณีย์ไทย..... 69
บทที่ 6 ผลกระทบจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย..... 72
6.1 ผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจ..... 72
6.2 ผลกระทบต่อพนักงาน..... 82
6.3 ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ..... 87

หน้า

บทที่ 7 สรุปและข้อเสนอแนะ..... 92
7.1 สรุปผลการวิจัย..... 92
7.2 ข้อเสนอแนะ..... 101
รายการอ้างอิง..... 105
ภาคผนวก..... 111
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 151

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 ผลการดำเนินงานของกิจการไปรษณีย์ไทยปี 2540-2548..... 54

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

หน้า

รูปภาพที่ 1.1 กรอบการวิเคราะห์ในการวิจัย..... 6
รูปภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนเครือข่ายให้บริการอื่นๆ เปรียบเทียบกับเครือข่าย..... 51
รูปภาพที่ 4.2 แสดงสัดส่วนเครือข่ายให้บริการอื่นๆ เปรียบเทียบกับเครือข่าย ปณท 52
รูปภาพที่ 4.3 กำไร/(ขาดทุน)ของกิจการไปรษณีย์ไทยปี 2540-2548..... 54
รูปภาพที่ 5.1 กำไร/ขาดทุนของกิจการโทรคมนาคมและกิจการไปรษณีย์ พ.ศ.2543-2544..... 64
รูปภาพที่ 6.1 แสดงรูปแบบของการเปลี่ยนแปลง 4 แบบ..... 64
รูปภาพที่ 7.1 เป้าหมายการดำเนินงานระยะสั้นถึงระยะยาวสู่พันธกิจหลัก..... 92

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐวิสาหกิจ เกิดขึ้นจากความมุ่งหมายของรัฐในอันที่จะจัดสนองบริการด้านสาธารณะต่าง ๆ รวมตลอดถึงการประกอบการทางธุรกิจ เพื่อรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม ผลการดำเนินการของรัฐวิสาหกิจได้มีส่วนสร้างสมและพัฒนาประสบการณ์มาตามลำดับในระยะแรก ๆ ที่มีการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจอย่างกว้างขวางในประเทศนั้น รัฐได้มุ่งไปในแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมเป็นหลัก และเมื่อเอกชนมีความสามารถดำเนินการได้อย่างมั่นคงแล้ว รัฐจึงได้ประกาศนโยบายที่จะจำหน่ายจ่ายโอนกิจการรัฐวิสาหกิจเหล่านี้ไป หรือระดมทุนจากภาคเอกชนเข้ามาร่วม ขณะเดียวกันก็ได้ปรับโครงสร้างของกิจกรรมของรัฐวิสาหกิจที่เป็นกิจการสาธารณะประเภทสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ฯลฯ ให้ดำเนินการในเชิงธุรกิจมากขึ้น

ปัจจุบันรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ทั้งที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา ได้พิจารณาทบทวนบทบาทของตนในเชิงเศรษฐกิจและสนับสนุนแนวความคิดที่จะขยายขอบเขตความรับผิดชอบของภาคเอกชนให้กว้างขวางขึ้น โดยอาศัยกลไกตลาดและแนวทางการส่งเสริมการแข่งขันในทางธุรกิจยิ่งขึ้น ประเทศไทยก็เช่นกัน การดำเนินงานของรัฐบาลในช่วงที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นอย่างเด่นชัดแล้วว่า รัฐได้พยายามปรับปรุง เปลี่ยนแปลงนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับกิจการภาครัฐด้วยการประยุกต์และปฏิรูปเงื่อนไขต่าง ๆ ทั้งในแง่ของกฎหมาย ระเบียบ ทัศนคติ และกระบวนการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีของรัฐวิสาหกิจรวมตลอดถึงการเสนอแนวความคิดและนโยบายที่แตกต่างไปจากเดิมคือการแปรรูปรัฐวิสาหกิจซึ่งจะเห็นได้ชัดจากแนวนโยบายแห่งรัฐและแนวนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผลของนโยบายนี้ไม่เพียงแต่จะนำไปสู่ความขัดแย้งการถกเถียงระหว่างรัฐบาลกับกลุ่มสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจต่างๆ และในหมู่พนักงานรัฐวิสาหกิจเท่านั้น หากแต่ยังนำไปสู่การอภิปรายอย่างกว้างขวางในหมู่มหาชนในประเด็นดังกล่าวด้วย กรณีของความขัดแย้งนั้น ผู้บริหารประเทศก็ได้รับฟังทัศนะต่างๆ ทั้งจากผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ สหภาพแรงงาน และจากสาธารณะชนมาประกอบการพิจารณา เพื่อกำหนดหรือปรับปรุงนโยบายในด้านนี้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทั้งของชาติ พนักงานและสาธารณะชนอย่างจริงจังมากกว่าเดิม เพื่อให้ทุกอย่างดำเนินไปด้วยดี ประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่าย

ปัจจุบันประเทศไทยมีรัฐวิสาหกิจจำนวนกว่า 60 แห่ง มีสินทรัพย์รวมกันกว่า 4 ล้านล้านบาท มีพนักงานกว่า 1 ล้านคน มีงบประมาณรวมกันปีละประมาณ 1 ล้านล้านบาท ทำรายได้ให้แก่รัฐประมาณปีละ 20,000 ล้านบาท และอาจกล่าวได้ว่ารัฐวิสาหกิจก็คือ "ขุมทรัพย์" หนึ่งของประเทศไทย ขุมทรัพย์นี้มิได้เกิดขึ้นมาจากการเนรมิต หรือความบังเอิญ แต่เกิดขึ้นมาจากรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่ผ่านมาได้ทุ่มเทเงินงบประมาณจำนวนมาก เพื่อให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้น สามารถดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รายงานพิเศษ ประชาชาติธุรกิจ หน้า 8 วันที่ 11 ธันวาคม 2546)

สำหรับกิจการไปรษณีย์ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่จะได้กล่าวถึงในงานวิจัยนี้ เป็นองค์กรหนึ่งของการให้บริการติดต่อสื่อสาร ด้วยการให้บริการรับ-ส่ง ข่าวสาร เอกสาร และสิ่งของ รวมทั้งการให้บริการรับ-ส่งเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการรับ-ส่งจดหมายและไปรษณียบัตรซึ่งถือได้ว่าเป็นบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงได้รับ (Universal Services) ที่รัฐได้จัดให้มีแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงแม้ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีผลทำให้ กิจการไปรษณีย์ไทยมีต้นทุนการดำเนินงานสูงกว่ารายได้จากการให้บริการ ภาระผูกพันอันเนื่องมาจากการที่รัฐต้องจัดให้มีบริการพื้นฐานนี้ถือเป็น “ภาระผูกพันในการให้บริการเชิงสังคม” (Public Service Obligation) โดยมิได้มุ่งกำไรในเชิงพาณิชย์ อีกทั้งยังต้องให้บริการที่มีคุณภาพ(Quality) ที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง (Accessible) และเป็นระดับราคาที่เหมาะสมและยอมรับได้ (Affordable)

ในสภาวการณ์ค้าของโลกที่กำลังก้าวเข้าสู่การค้าเสรีมากยิ่งขึ้น มีการเจรจาจัดตั้งเขตการค้าเสรีในกลุ่มประเทศและระหว่างประเทศเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (Free Trade Area : FTA) เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศคู่ค้าด้วยกันโดยลดอัตราภาษีให้กับสินค้าและบริการที่ตกลงร่วมกันในกิจการประเภทบริการ ได้รวมถึงกิจการไปรษณีย์และบริการขนส่งสินค้าด้วย เป็นที่สนใจกับประเทศคู่ค้าของไทย เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ซึ่งมีบริการการไปรษณีย์และการขนส่งที่มีความชำนาญและมีเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมหลายประเทศ ต้องการมาเปิดให้บริการในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในส่วนของบริการส่งพัสดุภัณฑ์ด่วน (Express Delivery Services : EDS) และบริการด้านการขนส่งแบบโลจิสติกส์ แม้ว่าที่ผ่านมาจะยังไม่มีการเปิดเสรีการให้บริการขนส่งทางไปรษณีย์ในประเทศอย่างเป็นทางการ แต่ในปัจจุบันก็มีผู้ให้บริการต่างประเทศ เช่น FedEx , DHL, TNT ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความชำนาญในการให้บริการขนส่งระบบโลจิสติกส์ มีเครือข่ายให้บริการที่ครอบคลุมและมีชื่อเสียงในระดับโลก การเปิดให้บริการทั้งในประเทศในลักษณะไปรษณีย์เอกชนและบริการส่งพัสดุ ซึ่งหากธุรกิจบริการ

ไปรษณีย์และขนส่งเหล่านี้ได้เข้ามาให้บริการในประเทศอย่างเต็มรูปแบบแล้ว อาจส่งผลต่อภาวการณ์การให้บริการของไปรษณีย์ไทยด้วยเช่นกัน เนื่องจากเป็นบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน รวมไปถึงการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีโทรคมนาคมสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ การส่งข้อความ ภาพ และเสียงผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Short Message Service (SMS) Multimedia Message Service (MMS)) อิเล็กทรอนิกส์เมล์ และเทคโนโลยีต่างๆ อีกมากมาย อันส่งผลให้การสื่อสารและไปรษณีย์จากในอดีตที่ต้องใช้เวลานานกว่าจะถึงที่หมาย สามารถส่งไปถึงยังเป้าหมายได้เพียงแค่วินาทีเดียว สถานการณ์เช่นนี้ทำให้กิจการไปรษณีย์ของไทยจำเป็นต้องเร่งปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมรับการแข่งขัน

การดำเนินธุรกิจไปรษณีย์ของไทยตั้งแต่เริ่มตั้งเป็นการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ในปี พ.ศ.2520 นั้น ตลอดระยะเวลา 26 ปีที่ผ่านมากิจการไปรษณีย์ประสบภาวการณ์ขาดทุนมาโดยตลอด เนื่องจากภาระผูกพันในการให้บริการเชิงสังคม “Public Services Obligation-PSO” ซึ่งต้องจัดให้มีบริการพื้นฐานทั้งจดหมายและไปรษณียบัตรโดยมิได้มุ่งกำไรในเชิงพาณิชย์ ซึ่งรูปแบบการดำเนินงานที่ยังผูกขาดอยู่กับรัฐรวมทั้งกฎระเบียบและนโยบายของรัฐที่ต้องเปิดให้บริการทุกแห่งทุกท้องที่ ทำให้รัฐมีต้นทุนการดำเนินงานสูงกว่ารายได้ อีกทั้งอัตราค่าบริการไม่สามารถปรับขึ้นได้ตามต้นทุนที่แท้จริง จึงเป็นที่มาแห่งปัญหาและมูลเหตุหนึ่งที่ส่งผลให้มีการศึกษาปรับปรุงการบริหารกิจการของ กสท. ในขณะนั้น

ประกอบกับนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเป้าหมายการกระตุ้นสภาพเศรษฐกิจ การลดภาระของรัฐในการอุดหนุนรัฐวิสาหกิจ การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การผ่อนคลายกฎระเบียบต่างๆ ที่ใช้กำกับการบริหารของรัฐวิสาหกิจ การเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มความคล่องตัวในการแข่งขันกับผู้ผลิตเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ถูกดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ให้แยกกิจการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) เป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัททั้งสองแห่งเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 (www.thailandpost.com วันที่ 1 มีนาคม 2548)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่ ปณท. ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร โดยปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีผลการเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับการปรับบทบาทของกิจการไปรษณีย์ไทยให้เข้าสู่การดำเนินธุรกิจในลักษณะเชิงรุกมากขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในประเทศและเศรษฐกิจโลกที่ก้าวเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันแบบไร้พรมแดน โดยที่ประเทศไทยมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้ภาวการณ์ค้าของประเทศมีความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกมากยิ่งขึ้น กิจการไปรษณีย์ก็มีส่วนสำคัญต่อการเป็นส่วนหนึ่งที่จะขับเคลื่อนให้ระบบโลจิสติกส์ของไทยก้าวเดินต่อไปได้สะดวก แต่อย่างไรก็ตาม ไปรษณีย์ไทยก็ยังต้องปรับองค์กรธุรกิจเพื่อรองรับการเปิดเขตการค้าเสรีที่กิจการไปรษณีย์จะต้องเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันในการเข้ามาดำเนินธุรกิจของบริษัทข้ามชาติที่มีความเข้มแข็งทั้งทางด้านเงินทุนและบริการคุณภาพระดับโลก

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงเป็นบริษัทหนึ่งที่น่าติดตามผลการบริหารจัดการหลังการแปรรูป เพราะเป็นบริษัทที่กำลังมีแนวโน้มการดำเนินการไปในทางที่ดี ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญศึกษากรณี บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจด้านการบริการสาธารณะ ได้แปรสภาพมาเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 อันเป็นวันจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท และได้ดำเนินการผ่านมาปีเศษ พบว่าในช่วง 4 เดือนแรกถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2546 มีผลประกอบการขาดทุนสุทธิจำนวน 168.41 ล้านบาท (รายงานประจำปี 2546 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด)และผลการดำเนินงานตลอดปี 2547 มีผลประกอบการที่ดีขึ้นมาก และสามารถบริหารจัดการมีผลกำไรเป็นครั้งแรก โดยมีผลกำไรสุทธิจำนวน 229.20 ล้านบาท (รายงานประจำปี 2547 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด)

โดยงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยผลักดันที่ทำให้รัฐกำหนดนโยบายแปรรูปบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และภายหลังการแปรรูปแล้วเกิดผลกระทบอย่างไรบ้าง ต่อการบริหารรัฐกิจ ต่อพนักงาน และต่อผู้ใช้บริการ ใครได้ประโยชน์ใครเสียประโยชน์ รวมไปถึงศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางการประสานผลประโยชน์ของ ฝ่ายบริหาร พนักงาน และประชาชน โดยมุ่งหวังให้การแปรรูปรัฐวิสาหกิจตามนโยบายของรัฐบาลได้ดำเนินไปโดยสมเจตนารมณ์ของทุกฝ่าย

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผลักดันให้รัฐกำหนดนโยบายแปรรูปบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

2. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการแปรรูปต่อการบริหารรัฐวิสาหกิจ ต่อผลได้ผลเสียของพนักงานและผู้ใช้บริการอันเกิดจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับตัวของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันทั้งในประเทศและเวทีโลก

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในการวิจัยนี้หมายถึง การแปลงสภาพจากรัฐวิสาหกิจที่ยังไม่มีสถานะเป็นบริษัทให้แปลงเป็นบริษัท (Coporatization) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปสู่ภาคเอกชน (Privatization) ต่อไป

2. การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ภายหลังการแปรรูปเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 จนกระทั่งปัจจุบัน ในแง่มุมของการเมืองอันเป็นปัจจัยที่ผลักดันต่างๆ ที่ทำให้เกิดการแปรรูปดังกล่าว รวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการบริหารงานภาครัฐ พนักงาน และผู้ใช้บริการ โดยกำหนดพื้นที่การศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลเท่านั้น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ผลักดันให้รัฐกำหนดนโยบายแปรรูปบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดในการบริหารรัฐวิสาหกิจและผลได้ผลเสียของพนักงานและผู้ใช้บริการ

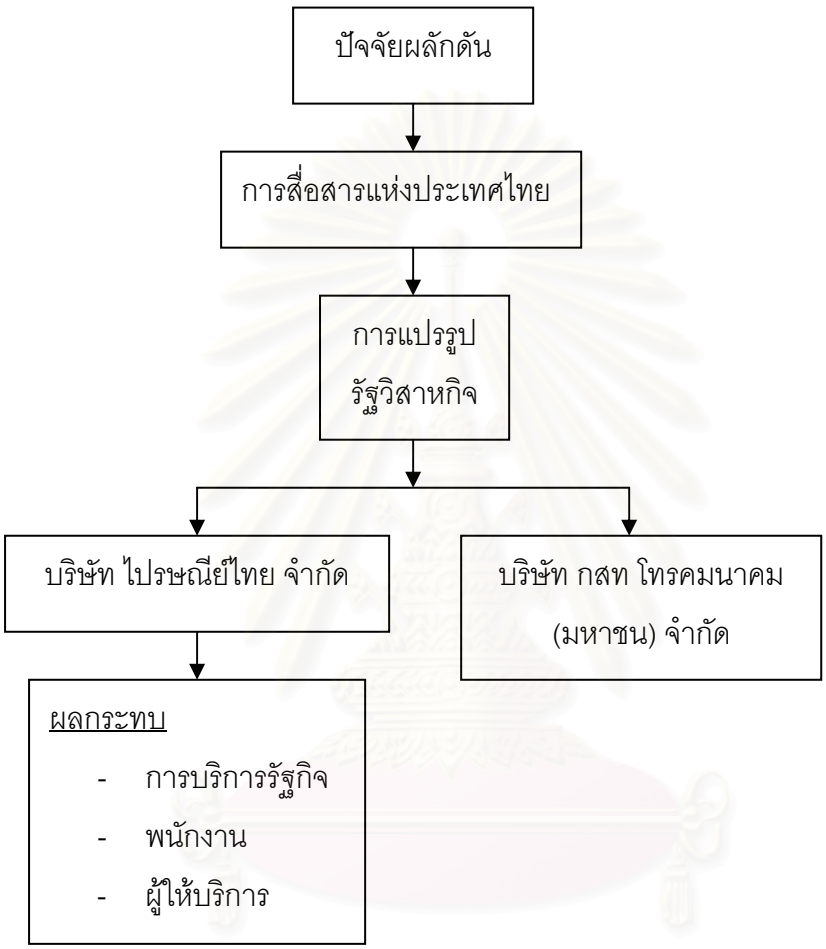
3. ทำให้ทราบแนวทางในการปรับตัวของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการเข้าสู่ภาวะการแข่งขันในการให้บริการเชิงธุรกิจ

1.5 กรอบในการวิเคราะห์

เป็นการศึกษาปัจจัยที่ผลักดันให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยตัดสินใจทำการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยแยกออกเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม (มหาชน) จำกัด ซึ่งจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการแปรรูปดังกล่าว เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่มีต่อการบริหารรัฐกิจ พนักงาน และผู้ใช้บริการ โดยมุ่งศึกษา

เฉพาะกรณีการแปรรูปของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดเท่านั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบในการวิเคราะห์โดยแสดงเป็นรูปภาพ ดังนี้

รูปภาพที่ 1.1 กรอบการวิเคราะห์ในการวิจัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การแทรกแซงของรัฐในรูปของรัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจจัดขึ้นมาก็ด้วยเหตุผลหลายประการแตกต่างกันไป เช่น เหตุผลทางเศรษฐกิจ การคลัง ความมั่นคง ในบางกรณีอาจเป็นเหตุผลทางสังคมและวัฒนธรรม การจัดตั้งรัฐวิสาหกิจใดรัฐวิสาหกิจหนึ่งขึ้นมาก็อาจเนื่องด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้รวมกันหลายประการรวมกันก็เป็นได้ เหตุผลทั่วไปในการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจ มีด้วยกัน 5 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2548: 15-18) คือ

1. เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจแทนรัฐ ในกรณีที่สังคมใดต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการใหม่ๆ ซึ่งเอกชนยังไม่มีความพร้อมในการดำเนินการหรือเอกชนดำเนินการอยู่แล้วยังไม่ประสบผลดีเท่าที่ควร รัฐอาจจัดตั้งรัฐวิสาหกิจเข้ามาดำเนินการนั้นๆ โดยอาจเข้ามาดำเนินการเอง หรือเข้ามาควบคุมหรือถือหุ้นข้างมากหากเอกชนดำเนินการนั้นอยู่แล้วโดยมิได้ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างเดิมของกิจการแต่อย่างใด

2. เพื่อเป็นตัวอย่างแก่ภาคเอกชนในการดำเนินธุรกิจ ในการดำเนินกิจการบางประเภทที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ เพราะเป็นบริการรากฐาน ที่ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาเศรษฐกิจเป็นไปได้โดยสะดวกและรวดเร็ว รัฐอาจต้องเป็นผู้ดำเนินการก่อนด้วยเหตุผลที่ว่า เอกชนไม่มีความรู้หรือประสบการณ์เชิงอุตสาหกรรมหรือเชิงพาณิชย์ในเรื่องนั้นมาก่อน จึงเกิดความไม่มั่นใจในผลประกอบการที่จะบังเกิดขึ้นจากธุรกิจนั้น ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงในมุมมองของเอกชน หรือไม่สนใจในการดำเนินการ เมื่อรัฐได้ดำเนินการมาระยะหนึ่งจนประสบความสำเร็จและเป็นตัวอย่างที่ดี เอกชนก็อาจจะตัดสินใจเข้ามาดำเนินการบ้าง เช่น กิจการขนส่งมวลชน การสร้างเส้นทางคมนาคม ซึ่งเอกชนเริ่มให้ความสนใจในการเข้ามาดำเนินการร่วมกับภาครัฐ

3. เพื่อความมั่นคงของประเทศ กิจการบางประเภทอาจมีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศและของประชาชน หากปล่อยให้เอกชนดำเนินกิจการ อาจเกิดการผูกขาดในกิจการใดกิจการหนึ่งหรือหลายกิจการและเรียกค่าตอบแทนในสินค้าหรือบริการตามอำเภอใจ สร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้บริโภคโดยรวม เช่น กิจการที่เป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ นอกจากนี้รัฐวิสาหกิจอาจเป็นเครื่องมือในการปกครองได้ ดังเช่นการจัดตั้งการรถไฟแห่ง

ประเทศไทย เพื่อสร้างทางรถไฟและเดินรถไฟไปในพื้นที่ต่างๆของประเทศ หรือการจัดตั้งกรมไปรษณีย์และโทรเลข เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์อีกประการคือ เป็นการรวมศูนย์อำนาจการปกครองในภูมิภาคให้เข้ามาสู่ส่วนกลาง

ในบางลัทธิ “ชาตินิยม” ก็เป็นแนวผลักดันอย่างหนึ่งในการที่รัฐต้องเข้ามาดำเนินการบางอย่างด้วยตนเอง เนื่องจากไม่ต้องการให้ต่างชาติเข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมที่สำคัญ ซึ่งอาจเข้ามามีอิทธิพลจนเข้ามามีอำนาจทางเศรษฐกิจของชาติ

4. เพื่อส่งเสริมสังคมและวัฒนธรรม กิจการบางประเภทมีประโยชน์อย่างมากต่อสาธารณะ เป็นการรักษาไว้ซึ่งศิลปะ วัฒนธรรมของชาติตลอดจนส่งเสริมสุขภาพพลานามัยของประชาชน แต่ไม่ค่อยเป็นที่สนใจของเอกชนมากนัก อาจเนื่องจากต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ผลตอบแทนไม่น่าสนใจในมุมมองด้านธุรกิจ รัฐจึงควรเข้ามาดำเนินการ โดยเป็นกิจการที่มิได้มุ่งหวังกำไรเพียงอย่างเดียว แต่เน้นการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เช่น องค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5. เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ บริการสาธารณะเป็นภารกิจหน้าที่สำคัญของรัฐ ประการหนึ่ง โดยเฉพาะกิจการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการต่างๆ ที่ประชาชนทุกคนโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในสังคมควรมีโอกาสเข้าถึงแต่กิจการเหล่านี้ต้องใช้เงินทุนในการดำเนินการสูง ผลตอบแทนในการดำเนินการต่ำ จุดคุ้มทุนและกำไรต้องใช้ระยะเวลานาน ต้องใช้พนักงานจำนวนมากและเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆเป็นอย่างดี ทำให้เอกชนเพียงน้อยรายหรือไม่มีเลยที่จะสามารถเข้ามาดำเนินการได้ ดังนั้นรัฐจึงต้องเข้ามาดำเนินการเองเพื่อให้สาธารณชนได้รับความสะดวก อาทิเช่น ไปรษณีย์ รถไฟ ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ โดยรัฐบาลจะเก็บอัตราค่าบริการต่ำเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้

6. เพื่อประโยชน์ในด้านการคลัง กิจการที่รัฐเป็นผู้ผูกขาดแต่ผู้เดียว ทำให้รัฐสามารถเรียกค่าตอบแทนได้ในอัตราสูง และทำให้รัฐมีรายได้มากกว่าที่จะปล่อยให้เอกชนดำเนินธุรกิจนั้นโดยเรียกเก็บภาษีอากรจากเอกชน ดังนั้นรัฐจึงประกาศให้กิจการที่รัฐต้องหารายได้เป็นกิจการที่ผูกขาดโดยรัฐ เช่น กิจการเกี่ยวกับการกีฬาทุกประเภทที่รัฐสามารถมีรายได้ จึงมีการจัดตั้งการกีฬาแห่งประเทศไทยขึ้นเพื่อให้รัฐสามารถหารายได้จากกีฬาต่าง ๆ เป็นต้น

7. เพื่อควบคุมสินค้าอันตราย ในกรณีที่รัฐต้องการจำกัดและควบคุมการผลิตและการบริโภคสินค้าที่เป็นอันตรายแก่สังคม รัฐก็จะเป็นผู้ดำเนินการธุรกิจ การผลิต และการจำหน่ายสินค้านั้นโดยตรง โดยประกาศให้กิจการนั้นรัฐจะเป็นผู้ประกอบการแต่ผู้เดียว ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่เป็นสิ่งเสพติดและอบายมุข เช่น สุรา ยาสูบ สลากกินแบ่ง

2.2 สภาพปัญหาที่นำไปสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจไทย คือ การขาดแรงผลักดันจากพลังการแข่งขันอันเนื่องมาจากความเป็นผู้ผูกขาดในการให้บริการหรือการขาดการยันในความรับผิดชอบ (Accountability) (ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, 2533 : 5) ต่อการล้มเหลวของการให้บริการ (ในรูปของคุณภาพต่ำ/ปริมาณไม่เพียงพอ/ขาดทุน) ซึ่งสภาพหลังนี้เกิดจากระบบควบคุมรัฐวิสาหกิจปัจจุบันที่ขาดเอกภาพและจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน จากการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจนับแต่ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 พ.ศ. 2504 เรื่อยมา มุมมองในแง่การปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจถูกมองในแง่ลบมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงาน การให้บริการที่ไม่ดี สินค้าและบริการคุณภาพต่ำ ปัญหาการขาดทุน การขึ้นราคา การคอรัปชั่น ความไม่ปลอดภัยในการใช้บริการของรัฐ ความไม่เพียงพอของบริการ ภาพของรัฐวิสาหกิจในภาพรวมดูเหมือนจะเป็นภาพที่ล้มเหลว และเป็นตัวถ่วงความเจริญของชาติ เป็นแหล่งอิทธิพลของนักการเมือง ที่เข้ามาแทรกแซงชิงผลประโยชน์โดยเฉพาะรัฐวิสาหกิจที่มีผลประโยชน์ทางการเงินการลงทุน จึงทำให้มีการกล่าวถึงการยุบเลิก การจำหน่ายจ่ายโอน รวมทั้งการให้เอกชน เข้ามาดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น

สภาพปัญหาที่มีอยู่มากมายดังกล่าว ล้วนแล้วแต่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพของรัฐวิสาหกิจ และจะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน และนำไปสู่แนวคิดการแปรรูปรัฐวิสาหกิจนั้น มีอยู่สองกรณีด้วยกัน คือ ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ และปัญหาที่เกิดจากภายนอกรัฐวิสาหกิจ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2548: 21-25) ดังนี้

1. **ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ** ข้อมูลที่มาจากการศึกษาของกระทรวงการคลัง แสดงให้เห็นว่ารัฐวิสาหกิจมีปัญหาในการดำเนินงานดังต่อไปนี้ คือ

1.1 ปัญหาด้านการบริหารการจัดการ มี 2 กรณี คือ

ก. ผู้บริหารและคณะกรรมการมักเปลี่ยนแปลงไปตามอำนาจทางการเมือง ทำให้ไม่มีความต่อเนื่องในการบริหารการดำเนินการตามนโยบายที่วางไว้

ข. ระบบการทำงานของรัฐวิสาหกิจคล้ายคลึงกับระบบราชการ ขาดความคล่องตัว ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ รวมทั้งมีหน่วยงานที่กำกับ ดูแลรัฐวิสาหกิจหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานต่างๆ

1.2 ปัญหาด้านบุคลากร มี 3 กรณี คือ

ก. จำนวนบุคลากรในระบบรัฐวิสาหกิจมีจำนวนมากและมีปัญหาการล้นงานในบางแห่ง มีผลทำให้ค่าใช่จ่ายทางด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ เป็นภาระที่หนักมากของแต่ละรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐวิสาหกิจที่ประสบภาวะขาดทุนมาก เช่น การรถไฟแห่งประเทศไทย และองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ เป็นต้น

ข. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากรส่วนใหญ่ยังต่ำกว่าภาคเอกชน เนื่องจากขาดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ และขาดบุคคลที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงาน โดยบุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่ไปทำงานกับภาคเอกชนเพื่อรับเงินเดือนค่าตอบแทนที่สูงกว่า

ค. จำนวนเงินเดือนของพนักงานรัฐวิสาหกิจในระดับล่างสูงกว่าตลาดแรงงานทั้งราชการและเอกชนมาก ในขณะที่เงินเดือนของพนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนที่ทำงานระดับนโยบายและบริหารต่ำกว่าภาคเอกชน จึงทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในระดับที่มีคุณภาพและมีศักยภาพในการพัฒนาองค์กร

1.3 ปัญหาด้านระบบบัญชีและระบบข้อมูลในการบริการ ได้แก่ การที่ระบบบัญชีการเงินในหลายรัฐวิสาหกิจยังไม่ทันสมัยและไม่ได้มาตรฐาน ทำให้ไม่สามารถใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลงานและทำให้การประมวลข้อมูลแต่ละปีเป็นไปได้อย่างล่าช้า

1.4 ปัญหาความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน การดำเนินงานซ้ำซ้อนของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีความแตกต่างจากการดำเนินงานภาคเอกชน จึงมีผลทำให้ขบวนการดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้าเพราะต้องผ่านหลายกระบวนการและมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันในหน่วยงาน

1.5 ปัญหาการขาดแคลนเงินทุน การขาดแคลนเงินทุนทำให้รัฐวิสาหกิจไม่สามารถจัดหาสินค้าหรือบริการได้เพียงพอและทันกับความต้องการ นอกจากนี้ ยังเป็นภาระให้กับรัฐวิสาหกิจที่จะต้องหาเงินมาชำระหนี้ให้ทันกับระยะเวลา

1.6 ปัญหาจากโครงสร้างองค์กรของรัฐวิสาหกิจ รัฐวิสาหกิจมีวัตถุประสงค์และโครงสร้างการจัดตั้งไม่เป็นผลที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ก่อให้เกิดขั้นตอนมากมาย มีความล่าช้าในการตัดสินใจและเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันกับภาคเอกชน

1.7 ปัญหาทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจ รัฐวิสาหกิจเป็นส่วนหนึ่งของกลไกของรัฐ ทำให้ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมายต่างๆ ที่มีมากมาย ทำให้เกิดความไม่คล่องตัว นอกจากนี้ ในบางอุตสาหกรรมกฎหมายก็ได้ให้อำนาจผูกขาดไว้กับรัฐวิสาหกิจด้วย เช่น ธุรกิจโทรคมนาคม ทำให้รัฐวิสาหกิจมีบทบาททั้งในด้านการให้บริการและการกำกับดูแลซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการขยายและพัฒนาการให้บริการ เพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าและธุรกิจ

1.8 ปัญหาด้านแรงงาน การกำหนดนโยบายของรัฐเพื่อพัฒนารัฐวิสาหกิจ ทั้งการนำระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจและการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน ในรัฐวิสาหกิจจะประสบปัญหาการต่อต้านจากพนักงานที่เป็นแรงงานมาโดยตลอด จนในปี พ.ศ. 2534 ได้มีการยุบเลิกสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจุบันพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจขึ้นใหม่อีกครั้ง ทำให้การกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนารัฐวิสาหกิจจากภาครัฐ จะเป็นไปด้วยความลำบากและมีอุปสรรคมากยิ่งขึ้นอันจะมีสาเหตุจากการรวมตัวของสหภาพแรงงานในการประท้วงเพื่อคัดค้านรัฐบาล

2. **ปัญหาที่เกิดจากภายนอกรัฐวิสาหกิจ** ได้แก่ กรณีต่างๆที่เกิดขึ้นกับรัฐวิสาหกิจโดยมิได้มาจากตัวรัฐวิสาหกิจนั้นเองปัญหาดังกล่าวมี 2 กรณีคือ

2.1 องค์กรการค้าโลก หรือ WTO (World Trade Organization) นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2538 ที่องค์กรการค้าโลกได้ถูกจัดตั้งขึ้นมาโดยประเทศสมาชิกที่เข้าร่วมเจรจาในการเจรจาที่ประเทศอุรุกวัย ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกประเทศหนึ่งของ WTO มีหน้าที่ปฏิบัติตามพันธกรณีที่ WTO กำหนดไว้ พันธกรณีประการหนึ่งภายใต้ WTO คือการเปิดการค้าเสรี ดังนั้น กิจการบริการบางประเภทของไทยที่ดำเนินการโดยรัฐหรืออยู่ภายใต้การผูกขาดของรัฐ เช่น บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด การท่าเรือแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นต้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการแปรรูปเพื่อรับมือกับภาวการณ์แข่งขันที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีการเปิดการค้าเสรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันจากผู้ประกอบการต่างชาติที่มีความได้เปรียบในเรื่องต้นทุนบุคลากรและเทคโนโลยี

2.2 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ หรือ IMF จากการที่ประเทศไทยได้ขอความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการจาก IMF ในปี พ.ศ. 2510 โดยได้รับอนุมัติโครงการกู้เงินแบบ Stand – by Arrangement ระยะเวลาเบิกถอน 34 เดือน ในการเบิกถอนเงินกู้แต่ละครั้ง ประเทศ

ไทยจะต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งความจำนนขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงิน จาก IMF แต่ละฉบับ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นเงื่อนไขประการสำคัญประการหนึ่งที่ระบุอยู่ในหนังสือแจ้งความจำนงฯ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 ถึงฉบับที่ 7 ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องดำเนินการตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ซึ่งในความเป็นจริงก็สอดคล้องกับแรงผลักดันของสภาวการณ์ในประเทศไทย

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้น จึงเห็นได้ว่า ปัญหาของรัฐวิสาหกิจ หากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะก่อให้เกิดผลกระทบไปยังประชาชนผู้ใช้บริการและส่งผลไปถึงการพัฒนาประเทศด้วย ดังนั้น จึงเกิดแนวความคิดที่จะมีการ “แปรรูรัฐวิสาหกิจ” ขึ้นในปัจจุบัน

2.3 ความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

จากสภาพที่รัฐวิสาหกิจประสบปัญหาในการขาดแรงผลักดันจากพลังการแข่งขันเนื่องจากการเป็นผู้ผูกขาดในการให้บริการ และหรือขาดความรับผิดชอบ (accountability) ต่อความล้มเหลวของการให้บริการ ทั้งในด้านคุณภาพ ความไม่ทั่วถึง และประสบปัญหาการขาดทุน ซึ่งเกิดจากระบบการควบคุมภาครัฐวิสาหกิจในปัจจุบันที่ขาดเอกภาพ และจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีการพัฒนาระบบงานและมาตรการที่จะนำมาใช้ควบคุมการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจและผลงานของผู้บริหาร (ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์ : 2533) จึงเกิดแนวคิดในการพัฒนารัฐวิสาหกิจ ซึ่งการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” อาจต้องทำความเข้าใจในความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ ซึ่งมีผู้อธิบายในความสำคัญของ “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ” (Privatization) จำนวนมาก ผู้วิจัยได้รวบรวมและนำมาเสนอ ดังนี้

พนัส สิมะเสถียร (2529: 22) ได้ให้ความหมายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า เป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน หรือกิจกรรมของรัฐให้เป็นภาคเอกชน ซึ่งมีความหมายตรงข้ามกับ Nationalization คือการโอนกรรมสิทธิ์ทรัพย์สิน หรือการแปรรูปกิจกรรมของเอกชนกลับมาเป็นของรัฐ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2548: 158-159) ได้ให้ความหมายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า การเปลี่ยนสภาพความเป็นเจ้าของ (Ownership) รัฐวิสาหกิจจากรัฐไปเป็นของเอกชน โดยในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยไม่เคยมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจตามความหมายดังกล่าว จะมีก็แต่เพียงเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น การทำสัญญาจ้างเอกชนบริหารงาน การให้สัมปทานแก่เอกชน หรือการร่วมลงทุนกับเอกชน เป็นต้น

D.R. Pendse (1985: 3-6) ได้ให้ความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า เป็นกระบวนการที่พยายามลดบทบาทของรัฐหรือกิจการของภาครัฐในทางเศรษฐกิจ บางครั้งอาจมีขอบเขตครอบคลุมถึงการปลดเปลื้องภาระของภาครัฐโดยการขายทรัพย์สินหรือหุ้นส่วนของกิจการที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือดำเนินการอยู่ให้กับภาคเอกชน (Divestiture)

Seizaburo Sato (1985: 1-6) ได้เสนอกรอบแนวคิดว่าการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นกระบวนการกำหนดเงื่อนไขในการแปรเปลี่ยนองค์กรภาครัฐ หรือกิจการรัฐวิสาหกิจด้วยการแปรสภาพการเป็นเจ้าของ ทั้งนี้โดยการคำนึงถึงแหล่งที่มาของเงินทุนเป็นเกณฑ์ พร้อม ๆ กับพิจารณาถึงการควบคุมจากรัฐบาล

Mary M. Shirley (1985: 1-2) ได้ให้ความหมายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า เป็นการเปลี่ยนสภาพการณ์เป็นเจ้าของกิจการหรือล้มเลิกกิจการและขายทรัพย์สินไป การขายเปลี่ยนสภาพความเป็นเจ้าของนี้กล่าวโดยทั่วไปคือ การขายหุ้นให้แก่เอกชน โดยที่รัฐซึ่งเป็นเจ้าของเดิมยังคงไว้ซึ่งหุ้นส่วนจำนวนหนึ่งอยู่

David Heald (1985: 2-4) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงด้านความคิดและสภาวะทางการเมืองที่มีต่อบทบาททางด้านการตลาดและบทบาทของรัฐต่อสภาวะเศรษฐกิจสังคม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะดังนี้

1. ในอดีตที่ผ่านมา กิจการภาครัฐหลายประเภทมิได้ดำเนินการโดยคำนึงถึงระบบการตลาดมาก่อน เมื่อมีความจำเป็นต้องเสริมสร้างคุณลักษณะด้านการตลาดขึ้นมา จึงต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์กรและกิจกรรมขององค์กร โครงสร้างองค์กร และความสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อจำแนกกิจกรรมและแสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาของเงินทุนที่ชัดเจน จึงจะสามารถกำหนดแนวทางเปลี่ยนแปลงเงินทุนได้

2. การดำเนินกิจกรรมหรือการผลิตของรัฐบางประเภทอาจเปลี่ยนแปลงโดยให้เอกชนรับเหมาด้วยการทำสัญญากับรัฐบาลไปดำเนินการ มีลักษณะคล้ายกับการให้สัมปทานกับเอกชนดังในอดีต วิธีนี้รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายและวิเคราะห์ปัญหาความเหมาะสมไว้ให้รอบคอบ การดำเนินการเช่นนี้จะไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความเป็นเจ้าของโดยรัฐแต่อย่างใด เพราะรัฐบาลอาจถอนสัมปทานคืนเมื่อใดก็ได้

3. การลดภาระของรัฐ การผลักภาระหรือลดภาระของรัฐบาลนี้หมายถึงการลดหรือเลิกบทบาทในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของรัฐบาล

4. การเปิดโอกาสให้มีการประกอบการโดยเสรี หมายถึงการนำระบบการตลาดมาใช้ปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจโลก และมีการแข่งขันในการดำเนินงานขึ้น

ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์ (2533: 33-35) “การแปรรูปกิจกรรมของรัฐให้เป็นกิจกรรมเอกชน” หรือ“การให้เอกชนดำเนินกิจกรรมแทนรัฐ” (Privatization) ซึ่งจัดเป็นเครื่องมือหนึ่งที่รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจเองสามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ และหรือเพิ่มลดชนิดและปริมาณของกิจกรรมที่รัฐบาลจะดำเนินการโดยผ่านรัฐวิสาหกิจ โดยรูปแบบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในฐานะเครื่องมือที่อยู่ในข่ายใช้ได้ มีดังต่อไปนี้

1. การถอนตัวจากการจัดผลิต : รัฐไม่สนใจจัดผลิตสินค้า/บริการชนิดนั้นๆอีกต่อไป แม้รัฐวิสาหกิจนั้นจะมีกำไรก็ต้องจำหน่ายจ่ายโอนไปทั้งหมด ซึ่งอาจมาในรูปของการขายที่รู้จักกันในภาษาอังกฤษว่า Divestiture การขายในลักษณะนี้ อาจขายทั้งกิจการให้แก่เอกชน หรือจะขายเพียงบางส่วน หรืออาจแยกกิจการเป็นกิจการย่อยๆแล้วขายกิจการย่อยบางกิจการ รูปแบบการขายมีอยู่หลายวิธี ในกรณีที่กิจการย่ำแย่จะขายทอดตลาดเลิกกิจการไปเลยก็ได้ (Liquidation)

2. การให้เอกชนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ : รัฐยังคงสนใจที่จะดำเนินกิจการอยู่ แต่ต้องการให้เอกชนมีส่วนร่วมในกิจการนั้นๆ บางส่วนหรือเกือบทั้งหมด โดยการกระจายหุ้นให้แก่ประชาชนผ่านตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้อาจเพื่อระดมเงินลงทุนจำนวนมากๆ หรือเพียงเพื่อต้องการความเป็นประชาธิปไตยแบบทุนนิยมที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมเป็นนายทุน (รายย่อย) ในกิจการใหญ่ของประเทศ

3. การร่วมลงทุนระหว่างรัฐกับเอกชน : รัฐเข้าดำเนินกิจการโดยร่วมลงทุนกับเอกชน (Joint venture) ในสัดส่วนต่างๆ เพื่อประสานความเชี่ยวชาญและทุนทรัพย์ของเอกชนและรัฐ เป็นการร่วมเสี่ยงระหว่างรัฐกับเอกชนในกิจการ การร่วมลงทุนในลักษณะนี้ อาจเป็นการจัดตั้งกิจการใหม่โดยตรงระหว่างรัฐและเอกชนก็ได้ หรือการที่รัฐวิสาหกิจจัดตั้งกิจการใหม่ในเครือ โดยมีเอกชนเข้ามาร่วมลงทุน

4. การจ้างเหมา : รัฐให้บริการมาในรูปที่ให้เอกชนเป็นผู้ผลิตบริการแจกจ่ายให้แก่ประชาชน โดยส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ผลิตเอกชน จัดเป็นลักษณะของ Contracting out การจ้างเหมานี้อาจมาในรูปการจ้างเอกชนมาเป็นฝ่ายจัดการดำเนินกิจการแทนรัฐก็ได้

5. การให้สัมปทาน : รัฐให้เอกสิทธิ์ที่เป็นของรัฐแก่เอกชนเพื่อให้ดำเนินการแทน โดยผู้ประกอบการเอกชนเป็นผู้รับผิดชอบทุกอย่าง พร้อมๆ กับให้ประโยชน์แก่รัฐในรูปแบบของ “ค่าภาคหลวง” หรือค่าที่เรียกขานในชื่ออื่น เอกสิทธิ์ที่ผู้ประกอบการเอกชนได้รับนี้อาจเป็นสิทธิ์สมบูรณ์ที่ครอบครองแต่ผู้เดียว (กลายเป็นผู้ผูกขาด) หรือเป็นสิทธิ์ที่ต้องร่วมกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ก็ได้ การให้สัมปทานแก่เอกชนเพื่อดำเนินการแทนรัฐนี้ ไม่จำเป็นต้องพัวพันกับการผลิตสินค้า/บริการให้แก่ผู้บริโภคแต่อย่างใด อาจเป็นการให้สัมปทานเพื่อผลิตบริการให้แก่รัฐ/รัฐวิสาหกิจโดยตรงก็ได้ วิธีการเช่นนี้เป็นวิธีการจัดเก็บภาษีอากรของไทยในยุคต้นรัตนโกสินทร์แบบ tax farming นั่นเอง

6. การให้เช่า : รัฐให้เอกชนเช่าทรัพย์สินบางอย่างของรัฐ (เช่น ที่ดิน โรงงาน สำนักงาน) ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่เมื่อรัฐทำเอง หรือไม่ได้ใช้ทำอะไรเลย วิธีให้เช่าแบบเทิร์นคีย์ (Turn key) เป็นการเช่าสมบูรณ์แบบ โดยเอกชนจัดการดำเนินการทรัพย์สินชิ้นหนึ่ง (เช่น ที่ดินแปลงหนึ่ง) นับตั้งแต่ขั้นพัฒนาจนให้อยู่ในสภาพให้ดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ แล้วเป็นผู้ดำเนินการเองจนครบระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ จึงคืนทรัพย์สินชิ้นนั้นให้แก่รัฐ

7. การเพิ่มความเสรีในการดำเนินการ (Liberalization) : รัฐยกเลิกผ่อนคลายระเบียบกฎเกณฑ์ต่างที่มีอยู่ในระบบ ซึ่งจัดเป็นอุปสรรคในการทำงานของระบบ ทำให้การแข่งขันในระบบตลาดไม่บังเกิดขึ้นหรือมีอยู่น้อย หรือทำให้การบริหารงานขององค์กรขาดความคล่องตัวเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภค การเพิ่มความเสรีในการดำเนินการมีความหมายที่ใกล้เคียงกับ “การยกเลิกการควบคุม” (Deregulation) การยกเลิกการควบคุมนี้ใช้ในสภาพการณ์ที่อุตสาหกรรมหนึ่ง กิจการหนึ่งถูกรัฐเข้าควบคุมในแง่มุมต่างๆ (เช่น จำนวนผู้ประกอบการ ระดับราคาที่เรียกเก็บจากผู้บริโภค อัตรากำไรเป็นต้น) จนทำให้เกิดสภาพที่ว่า อุตสาหกรรมนั้นมีการผูกขาด ขาดประสิทธิภาพ ผู้บริโภคได้รับบริการคุณภาพต่ำ การยกเลิกการควบคุมหรือการเพิ่มความเสรีในการดำเนินการ จึงเป็นการสร้างโอกาสให้มีการแข่งขันกันในหมู่ผู้ผลิต

2.4 **บริษัทที่แปลงสภาพจากรัฐวิสาหกิจ** (Corporatized Companies)

จากการที่ภาครัฐถูกกดดันจากปัญหาต่าง ๆ ที่รุมเร้ามานานทำให้เกิดการผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรจากองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรเป็นองค์กรที่แสวงหากำไร ที่เรียกกันว่า การแปลงสภาพ (Corporatization) อันเป็นรากฐานสำหรับการแปรรูปโดยสมบูรณ์ในอนาคต (Bozec, 2003) นั้น โดยในปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจขึ้นมาเพื่อให้รัฐวิสาหกิจที่ต้องการเปลี่ยนแปลงสถานะของรัฐวิสาหกิจ จากรัฐวิสาหกิจประเภทองค์กรของรัฐตามที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นเป็นบริษัท จำกัด หรือบริษัทมหาชน จำกัด แต่ยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ได้ใช้กฎหมายนี้เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยน “ทุน” ของรัฐวิสาหกิจให้เป็น “ทุนเรือนหุ้น” ในรูปแบบบริษัท จำกัด หรือบริษัทมหาชน จำกัด (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2544) โดยรูปแบบของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจจึงเน้นไปที่การปรับปรุงระบบการบริหารงานและโครงสร้างองค์กรให้คล่องตัวและเป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น โดยมีการดำเนินการโดยวิธีการแปลงสภาพเป็นบริษัทจำกัด หรือนำหุ้นไปซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กลายเป็นบริษัทมหาชนต่อไป

คำว่า “แปลงสภาพ” (Corporatization) จึงหมายถึง การโอนกรรมสิทธิ์ในกิจกรรมที่เป็นหน่วยงานของรัฐไปสู่สาธารณชน (McKenna, 2000) การแปลงสภาพยังเป็นรูปแบบของการปฏิรูปทางเศรษฐกิจอย่างหนึ่งที่เปลี่ยนจากการครอบครองอำนาจโดยตรงของรัฐบาลต่อกิจการที่เป็นธุรกิจบริการไปสู่บริษัทที่มีรัฐบาลเป็นเจ้าของ ซึ่งจะเป็นรากฐานที่นำไปสู่การแปรรูปโดยสมบูรณ์ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้การแปลงสภาพเป็นการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของกิจการจากรัฐไปเป็นของเอกชนที่โดยมากจะทำในรูปของการขายหุ้นให้แก่สาธารณชน (IPO) ในครั้งแรก และตามด้วยการขายหุ้นในอีกหลาย ๆ ครั้ง บางครั้งการแปลงสภาพอาจจะทำได้ในรูปของธุรกรรมเอกชน (Private Transaction) เช่น การขายหุ้นให้แก่หน่วยงานเอกชนรายใดรายหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งราย (เช่น พันธมิตรร่วมทุน หรือสถาบันการเงิน เป็นต้น) นอกจากนี้ การขายหุ้นให้แก่สาธารณชนหรือเอกชนมักจะทำควบคู่ไปกับการขายหุ้นให้แก่พนักงาน (ด้วยราคาที่มีส่วนลด) ภายใต้โครงการให้พนักงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ (ESOP) ซึ่งการแปลงสภาพยังรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหาร การดำเนินการ ความรู้สึกนึกคิด และวัฒนธรรมองค์กร (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539) หรือสามารถกล่าวได้ว่า การแปลงสภาพรัฐวิสาหกิจ คือการเปลี่ยนสถานะจากรัฐวิสาหกิจมาเป็นบริษัทธุรกิจที่รัฐมีการถืออยู่ทั้งหมด หรืออาจถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 หรือต่ำกว่าร้อยละ 50 ก็เป็นได้

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ บริษัทที่แปลงสภาพมาจากรัฐวิสาหกิจ (Corporatized Companies) หมายถึง กิจการรัฐวิสาหกิจที่มีการเปลี่ยนองค์กรจากเดิมที่เป็นรัฐวิสาหกิจตามที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น ให้อยู่ในรูปของ บริษัท จำกัด หรือบริษัท มหาชน จำกัด (Coporatization) โดยมีการเปลี่ยน “ทุน” ของรัฐวิสาหกิจเดิมให้เป็น “ทุนเรือนหุ้น” ของบริษัท โดยที่รัฐบาลยังมีการถือหุ้นอยู่ด้วยบางส่วนหรือทั้งหมด และยังคงให้มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่ง ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหาร การดำเนินการ ความรู้สึกนึกคิด และวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปในเชิงธุรกิจมากขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินกิจการและเปิดโอกาสให้มีการระดมทุนจากตลาดทุนได้โดยสะดวก โดยเป็นการเตรียมความพร้อมและเป็นรากฐานสำหรับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปสู่ภาคเอกชนอย่างสมบูรณ์ (Privatization) ต่อไปในอนาคต

จากทฤษฎีกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคล (Waters 1985 : 6-8) ได้กล่าวไว้ว่า สิทธิความเป็นเจ้าของในทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตจะเป็นการบ่งบอกว่าปัจจัยการผลิตจะถูกใช้ไปอย่างไร ในกรณีบุคคลหนึ่งเป็นเจ้าของทรัพย์สินหรือทรัพยากรการผลิตทั้งที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน บุคคลนั้นจะได้รับผลประโยชน์เมื่อการจัดสรรทรัพยากรของเขาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงข้ามเขาจะเสียผลประโยชน์เมื่อการจัดสรรทรัพยากรของเขาเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ฉะนั้นสิทธิความเป็นเจ้าของของบุคคลจึงเป็นการสร้างความรับผิดชอบและแรงจูงใจในการจัดสรรทรัพยากร ทฤษฎีกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลนี้ตรงกับทฤษฎีระบบตลาดในเศรษฐกิจทุนนิยมซึ่งมีเอกชนเป็นเจ้าของทุน เป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถโอนความเป็นเจ้าของให้แก่บุคคลอื่นได้ การมีกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลทำให้การใช้ทรัพยากรการผลิตก่อประโยชน์แก่ผู้เป็นเจ้าของสูงสุดเนื่องจากสามารถกีดกันบุคคลอื่นออกจากการใช้ทรัพยากรการผลิตและรายได้จากการดำเนินงานของเขาได้

เมื่อเป็นเช่นนี้ ในกรณีที่กรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลถูกบิดเบือนไป ดังเช่นกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินเป็นของรัฐ จะเป็นการบิดเบือนแรงจูงใจในการจัดสรรหาทรัพยากร เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในองค์กรใด จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อรักษาและปกป้องทรัพยากรอันหนึ่งอันใดก็ต่อเมื่อเขาจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นต่อการใช้ทรัพยากรนั้น แต่เมื่อรัฐมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินแทนที่เอกชน ข้าราชการหรือพนักงานจะเป็นผู้ตัดสินใจในการใช้ทรัพยากร ซึ่งข้าราชการหรือพนักงานของรัฐอาจขาดแรงจูงใจในการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพได้

ฉะนั้นตามที่กล่าวข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า คนเราใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของผู้อื่นด้วยความรอบคอบ และระมัดระวังน้อยกว่าของตนเอง เป็นการใช้จ่ายอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เกิดการสิ้นเปลืองสูญเปล่าทางเศรษฐกิจ (Economic Waste) เพราะฉะนั้นการบริหารกิจการโดยรัฐจึงมีช่องทางรั่วไหลสูญเสียได้มาก เพราะว่าคนของรัฐไม่ได้มีผลประโยชน์ในกิจกรรมนั้นโดยตรง วิธีการขจัดความสูญเปล่าทางเศรษฐกิจและใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินมากที่สุด ก็คือ การแปรรูปกิจการเข้าสู่ภาคเอกชน (Hanke, Steve H. 1986 : 17-19) แม้จะมีนักเศรษฐศาสตร์บางกลุ่มโต้แย้งว่า ในกรณีที่เป็นสินค้าสาธารณะที่ก่อให้เกิดผลกระทบภายนอก ถ้าปล่อยให้เอกชนดำเนินการแทนรัฐวิสาหกิจ จะทำให้การจัดสรรทรัพยากรไม่มีประสิทธิภาพ และอาจก่อให้เกิดปัญหาการผูกขาด เกิดการเอารัดเอาเปรียบประชาชน แต่ปัญหาเหล่านี้ ตามทฤษฎีกรรมสิทธ์ส่วนบุคคล สามารถแก้ปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์การจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพโดยมีต้นทุนต่ำสุด (Minimum Cost) ภายใต้การแปรรูปให้เข้าสู่ภาคเอกชน ฉะนั้น ถ้าเราต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและขจัดการสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ในภาครัฐบาล ต้องเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ใหม่ด้วยการใช้นโยบายแปรรูปซึ่งสามารถนำไปเป็นนโยบายทางเลือกใหม่สำหรับการแทรกแซงของรัฐเมื่อเกิดภาวะตลาดล้มเหลว

พร้อม ๆ กับสภาพข้างต้น โดยธรรมชาติของแรงจูงใจของผู้ที่ทำงานให้แก่ภาครัฐมีความแตกต่างไปจากของผู้ที่ทำงานให้แก่กิจการของตนเองหรือให้แก่หน่วยงานเอกชน ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจจะหย่อนยานในความกระตือรือร้นต่อการงาน และไม่มุ่งที่จะสร้างกำไรหรือความสัมฤทธิ์ผลสูงสุดให้แก่องค์กรที่ตนทำงานให้อย่างจริงจัง พร้อม ๆ กับมีแนวโน้มที่จะใช้จ่ายสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานอย่างฟุ่มเฟือย ทั้งนี้เพราะความเสียหายที่พึงเกิดขึ้นนั้น ไม่ได้ตกเป็นภาระของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ หากแต่เป็นของรัฐ (นั่นคือ ประชาชนของประเทศ) และอีกประการหนึ่งก็เพราะประโยชน์ที่พึงเกิดขึ้นจากประสิทธิภาพของการทำงานก็ไม่ได้ตกอยู่ในมือของเอกชนผู้มีแรงดลใจที่แตกต่างกันออกไป (ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, 2533: 163-187)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าทฤษฎีกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคล จะสามารถแก้ปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์การจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพโดยมีต้นทุนต่ำสุด (Minimum Cost) แต่ก็ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้บริโภคในเรื่องของอัตราค่าบริการ (Minimum Price) ที่ผู้บริโภคจะต้องแบกรับภาระ เนื่องจากโดยทั่วไปแล้ว เกณฑ์สำคัญของการวัดประสิทธิภาพของธุรกิจเอกชนคือ “กำไร” ไม่ใช่ประโยชน์สูงสุดของประชาชน แท้จริงแล้วประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นผลพลอยได้จากการแสวงหากำไรภายใต้ภาวะการแข่งขัน ถ้าไม่มีภาวะการแข่งขันการแสวงหากำไรก็ไม่จำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพ กำไรคือส่วนเกินของต้นทุน การเพิ่มส่วนเกินต่อหน่วยสินค้ามีเพียงสองแนวทาง

คือการเพิ่มราคา หรือ การลดต้นทุน ถ้าต้องการกำไรมากโดยไม่ลดต้นทุนและไม่เพิ่มราคาก็โดยการเพิ่มยอดขาย แต่ในภาวะการแข่งขันมาก ๆ การเพิ่มราคาและการเพิ่มยอดขายทำได้ยาก ผู้ประกอบการจึงมักหันมาใช้วิธีการลดต้นทุน การลดต้นทุนที่ทำกันมากก็คือ เพิ่มเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีบริหาร และลดจำนวนคนงาน ดังนั้น การลดต้นทุนจึงมักจะใช้ควบคู่กับการลดจำนวนแรงงานเสมอ และนี่คือต้นทุนทางสังคมของการเพิ่มกำไรภาคเอกชน (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ , 2543: 21-22)

ในปัจจุบัน แม้รัฐบาลจะมีหน่วยงานจำนวนไม่น้อย ที่กำกับดูแลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ แต่ก็ไม่มีองค์กรหนึ่งที่รับผิดชอบโดยตรง ในด้านการประเมินผลในเชิงภาพรวมแต่ก็ไม่มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจที่ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆที่ควรประเมินอย่างครบถ้วน ดัชนีที่นิยมกล่าวถึงเมื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจคือ ดัชนี “กำไรขาดทุน” แต่ดัชนีนี้ ก็ไม่ใช่ดัชนีที่เหมาะสมเลยสำหรับการประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน กล่าวคือ การมีกำไรไม่ได้สะท้อนถึงความสามารถในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจโดยตรง แต่เป็นสภาพที่สะท้อนถึงอำนาจผูกขาดของรัฐวิสาหกิจในการให้บริการเท่านั้น ในขณะเดียวกัน การขาดทุน ก็ไม่ได้สะท้อนถึงการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ แต่เป็นสภาพที่สะท้อนถึงการแทรกแซงของรัฐบาลในรูปแบบต่างๆที่ไม่เหมาะสมในเชิงเศรษฐกิจและธุรกิจเป็นสำคัญ การพัฒนาระบบกฎเกณฑ์การประเมินผลที่เป็นวัตถุวิสัย (objective criteria) และมีลักษณะของความโปร่งใส (transparency) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจจึงเป็นพันธกิจ (mission) สำคัญที่ต้องดำเนินการให้เกิดขึ้น (ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, 2533 : 15-16)

ในขณะเดียวกัน ก็เป็นที่ตระหนักด้วยเช่นกันว่า กิจการใดก็ตามหากไม่มีการแข่งขันกันแล้ว โอกาสที่กิจการนั้น ๆ จะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในรูปที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (ทั้งในแง่ของคุณภาพการบริการ ปริมาณของการบริการ ตลอดจนอัตราค่าบริการ) ยากที่จะเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าของกิจการที่ปราศจากการแข่งขันและอยู่ในภาวะผูกขาดการบริการดังกล่าว ไม่มีแรงจูงใจในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการลดสวัสดิการของระบบเศรษฐกิจไปในตัว ซึ่งถ้าหากโอนอำนาจการผูกขาดโดยภาครัฐไปสู่การผูกขาดโดยภาคเอกชนจะทำให้เกิดผลเสียต่อประเทศชาติและประชาชนโดยรวมมากขึ้นกว่าเดิม

และจาก**รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตราที่ 78** ที่ว่ารัฐต้องสนับสนุนระบบเศรษฐกิจแบบเสรีโดยอาศัยกลไกตลาด กำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คุ้มครองผู้บริโภค และป้องกันการผูกขาดตัดตอน

ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งยกเลิกและละเว้นการตรากฎหมายและกฎเกณฑ์ที่ควบคุมธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และต้องไม่ประกอบกิจการแข่งขันกับเอกชน เว้นแต่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ รักษาผลประโยชน์ส่วนรวม หรือการจัดให้มีสาธารณูปโภคและจาก **หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตราที่** 37 ที่ว่า บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางที่ชอบด้วยกฎหมาย การตรวจ การกัก หรือเปิดเผยสิ่งสื่อสารที่บุคคลมีติดต่อถึงกัน รวมทั้งการกระทำด้วยประการอื่นใดเพื่อให้ล่วงรู้ถึงข้อความ ในสิ่งสื่อสารทั้งหลายที่บุคคลมีติดต่อถึงกัน จะกระทำมิได้เว้นแต่ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน กล่าวคือ การสื่อสารถึงกันเป็นเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคคลซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยรัฐธรรมนูญของประเทศต่าง ๆ ดังนั้น นอกจากรัฐจะมีหน้าที่ในการให้ความเคารพต่อเสรีภาพดังกล่าวโดยงดเว้นการกระทำใด ๆ ที่จะล่วงรู้ถึงข้อความในสิ่งสื่อสารทั้งหลายที่บุคคลมีติดต่อถึงกันแล้ว รัฐยังมีหน้าที่ในเชิงภารกิจในอันที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะ(Public Service) เกี่ยวกับการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่ทั่วถึงและพอเพียงเพื่อรองรับการใช้เสรีภาพดังกล่าวด้วย อีกทั้งยังถูกใช้ในการสนับสนุนและเป็นข้ออ้างในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอีกด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์หน้าที่ดังกล่าวของรัฐได้ถูกกำหนดอย่างเป็นรูปธรรมโดย **อนุสัญญาสากลไปรษณีย์ ฉบับกรุงปักกิ่ง พ.ศ. ๒๕๔๒** ซึ่งกำหนดให้ประเทศสมาชิกต้องจัดให้ประชาชนได้รับบริการขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและทั่วถึง ณ ระดับราคาที่ประชาชนทั่วไปสามารถใช้บริการได้ บริการไปรษณีย์ขั้นพื้นฐานจึงถูกเรียกว่า “บริการไปรษณีย์พื้นฐาน” (Universal Postal Service) ซึ่งเป็นภารกิจในลักษณะหน้าที่ (Obligation) ของผู้ให้บริการไปรษณีย์ที่รัฐกำหนด (www.thailandpost.com)

แต่อย่างไรก็ตาม ในส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เห็นว่า ธุรกิจที่มีลักษณะผูกขาด หากเป็นธุรกิจเอกชนจะเอาเปรียบผู้บริโภค มักมีการปลดคนงาน อีกทั้งในการทำสัญญาจ้างเหมาหรือการขายหุ้นให้ภาคเอกชนจะมีการคอรัปชั่นเสมอ โดยผู้มีอำนาจในการแปรรูปจะมีการแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวจากการแปรรูป

Hebdon and Gunn (อ้างใน ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2543: 24-27) ได้รวบรวมเหตุผลสนับสนุนและคัดค้านการแปรรูปของนักวิชาการต่างๆในหลายประเด็น คือ

1. ประเด็นต้นทุนแรงงาน ธุรกิจเอกชนสามารถจ้างได้ถูกกว่า มีความยืดหยุ่นกว่า แต่ข้อเสียคือ ก่อให้เกิดต้นทุนทางสังคม เพราะมีการลดการจ้างงาน และกำลังซื้อในสังคม

2. ประเด็นกฎ ระเบียบ และการปรับตัวทางธุรกิจ ธุรกิจเอกชนสามารถเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ได้ง่ายกว่า เร็วกว่า ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดีกว่า แต่ข้อเสียคือ ผู้บริโภคและประชาชนจะไม่มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ และนโยบายของธุรกิจเอกชน แต่ในกรณีย์ของรัฐวิสาหกิจประชาชนสร้างแรงกฎดันต่อรัฐบาลให้มีการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนได้

3. ประเด็นประสิทธิภาพ ที่ฝ่ายสนับสนุนอ้างว่าการแปรรูปเป็นเอกชนจะทำให้ประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่ฝ่ายค้านให้เหตุผลว่าไม่แน่เสมอไปว่าจะทำให้เกิดประสิทธิภาพ อีกประการหนึ่ง ในกระบวนการแปรรูปทำให้เกิดต้นทุนในการแปรรูป อาทิเช่น การคอรัปชั่น การจ้างเหมาบางครั้งมีต้นทุนแพงเกินไป นอกจากนั้นหน่วยงานของรัฐยังต้องรับผิดชอบการฝึกอบรมลูกจ้างใหม่ของเอกชน บางครั้งยังต้องค้ำประกันเงินกู้และหาแหล่งเงินกู้ให้แก่ผู้รับจ้างเหมาอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีต้นทุนแฝงเร้นที่มักจะไม่ค่อยนำมาพิจารณา เช่น ผู้รับจ้างเหมายังใช้อุปกรณ์และเครื่องมือของหน่วยงานรัฐ งานบริการบางอย่างก็ยังต้องพึ่งพาหน่วยงานของรัฐ ฝ่ายที่คัดค้านการแปรรูปยังเห็นว่างานของรัฐสามารถลดต้นทุนได้และนำไปสู่ความเป็นไปได้ในการลดค่าบริการ เพราะกำไรของหน่วยงานรัฐไม่ต้องจ่ายภาษี และหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจสามารถที่จะหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำได้ง่ายกว่าหน่วยงานของเอกชน ประสิทธิภาพจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับความเป็นเอกชนหรือไม่เป็นเอกชน แต่ขึ้นอยู่กับว่า ได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพอย่างจริง ๆ จัง ๆ หรือเปล่า

4. ประเด็นคุณภาพของการบริการ สมมติฐานของคุณภาพการบริการของเอกชนอยู่ที่การแข่งขันทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ ดังนั้น ถ้าเป็นกิจการที่มีการแข่งขันน้อยก็ไม่มีหลักประกันใด ๆ ว่าแม้แปรรูปไปแล้วผู้บริโภคจะได้รับบริการที่มีคุณภาพในราคาที่ยุติธรรม ดังนั้นถ้าต้องการเพิ่มคุณภาพการบริการของหน่วยงานของรัฐก็ไม่จำเป็นต้องแปรรูป เพียงแต่เปิดโอกาสให้เอกชนจัดตั้งธุรกิจขึ้นมาแข่งขันกับหน่วยงานของรัฐ ก็สามารถที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการได้

5. ประเด็นด้านการกระจายรายได้และความเท่าเทียมในสังคม ผู้สนับสนุนการแปรรูปให้เหตุผลว่า การแปรรูปเป็นเอกชนทำให้เอกชนดิ้นรนปรับปรุงกิจการเพื่อเพิ่มกำไร การมีกำไรจะทำให้มีการขยายกิจการ เพิ่มการจ้างงาน ทำให้มีการกระจายรายได้ไปสู่คนยากคนจนมากขึ้น แต่ฝ่ายคัดค้านเห็นว่าหน่วยงานของรัฐโดยทั่วไปไม่เน้นกำไร แต่เน้นบริการประชาชนทุกกลุ่มคนและชนชั้น ดังนั้นการบริการโดยรัฐจะเข้าถึงคนยากคนจนได้มากกว่า แม้ผู้ไม่มีรายได้ก็ยังสามารถรับ

บริการจากรัฐได้ การจ้างงานโดยหน่วยงานของรัฐจึงสามารถกระจายรายได้และสร้างความเท่าเทียมในสังคมได้มากกว่าหน่วยงานเอกชน

6. ด้านแรงงานสัมพันธ์ ผู้สนับสนุนการแปรรูปให้เหตุผลว่า เมื่อมีการแปรรูป หากมีการปลดคนงาน คนงานที่ถูกปลดก็สามารถไปทำงานในบริษัทเอกชนที่เข้ามาแทนที่หน่วยงานของรัฐได้ และเห็นว่า หน่วยงานของเอกชนตอบสนองต่อประสิทธิภาพของแรงงานได้ดีกว่ารัฐ หมายความว่า ถ้าแรงงานมีประสิทธิภาพจะได้รับค่าตอบแทนที่สูง การเรียกร้องและการนัดหยุดงานจะลดลง แต่ฝ่ายคัดค้านเห็นว่า ในหน่วยงานเอกชน ความมั่นคงในการทำงานน้อยกว่า ระบบสวัสดิการมีน้อยกว่า ความขัดแย้งในระบบแรงงานสัมพันธ์จะมีมากกว่า

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจโดยที่ไม่มีมาตรการรัดกุมเพื่อคุ้มครองประชนผู้บริโภคทั่วไป อาจทำให้เกิดการผูกขาดในภาคเอกชนเอกชน ดังนั้น รัฐบาลมีภารกิจที่ต้องสร้างหลักประกัน 3 ประการ (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2543: 100) คือ

1. มีบริการทั่วถึง ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง
2. มีการแข่งขันและป้องกันการผู้ขาด
3. มีนโยบายให้คนภายในประเทศเป็นผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ในกิจการบริการสาธารณะ และเกี่ยวกับกิจการเกี่ยวกับความมั่นคง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

วาสนา ขวัญใจ (2539) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงาน ศึกษากรณีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติปานกลางเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูป ยกเว้นเรื่องการเข้า-ออกงาน ซึ่งพนักงานเห็นว่ามีผลกระทบกับพวกเขามาก ทั้งนี้เพราะพนักงานไม่แน่ใจในสถานการณ์หลังการเปลี่ยนแปลงว่าจะมีลักษณะอย่างไร และผลกระทบหลักที่จะทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดคือความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ซึ่งกลุ่มที่อัตราเงินเดือนสูง ระดับการศึกษาสูง และระดับตำแหน่งสูงจะมีทัศนคติที่เห็นว่าการแปรรูปองค์การโทรศัพท์มีผลกระทบกับพวกเขาน้อยกว่า จึงไม่ต่อต้านและไม่หวั่นเกรงกับความเปลี่ยนแปลง และมีความคาดหวังว่าการแปรรูปฯจะทำให้สภาพการณ์ดำเนินงานที่ล่าช้า ไม่คล่องตัว จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น

ก่อเกียรติ พลายพูล (2542) ศึกษาเรื่องทัศนะของพนักงานกิจการสื่อสารโทรคมนาคมต่อผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดจากการดำเนินงานตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม โดยศึกษาจากพนักงานกิจการสื่อสารโทรคมนาคมจำนวน 2 แห่งคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับว่าสวัสดิการและความมั่นคงในการทำงานภายหลังการแปรรูปคงลดลงอย่างแน่นอน แต่พนักงานจะพยายามปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานที่เปลี่ยนไป ซึ่งคาดว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีการคล่องตัวมากขึ้น ในส่วนของความรู้สึกสูญเสียศักดิ์ศรีและสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจะเกิดขึ้นกับกลุ่มพนักงานที่มีอายุมากและทำงานมานาน อีกทั้งการแปรรูปรัฐวิสาหกิจน่าจะส่งผลกระทบต่ออัตราค่าบริการให้มีแนวโน้มที่สูงขึ้น เพราะไม่แน่ใจว่าหน่วยงานที่กำกับดูแลจะมีอำนาจการควบคุมการแข่งขันเสรีได้อย่างอิสระ ซึ่งจะนำไปสู่การผูกขาดของเอกชนในภายหลัง

พรรณบัฏ วัชรายน (2535) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน กสท. ในเรื่องของผลประโยชน์จากการแปรรูป โดยได้วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจ ดังนี้

1. เกิดความรู้สึกสูญเสียความมั่นคงในการทำงาน การที่รัฐบาลได้นำนโยบายการแปรรูปมาดำเนินการนั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่อรายได้และต่อผลประโยชน์อื่นโดยตรง เช่น สวัสดิการ สภาพความมั่นคงในการทำงาน ขวัญกำลังใจ ความหวั่นเกรงการเลิกจ้างงาน และเกียรติภูมิของการเป็นพนักงานของรัฐต้องสูญไปกลายสภาพมาเป็นลูกจ้างเอกชน

2. เกิดการสูญเสียอำนาจในการต่อรองของสหภาพแรงงานซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มใช้ผู้แรงงานรัฐวิสาหกิจที่จะเป็นผู้พิทักษ์และต่อรองผลประโยชน์ของสมาชิกตามสิทธิของการเรียกร้องต่อรองที่มีต่อสภาพการจ้างงานตามกฎหมายแรงงาน สหภาพจึงเห็นว่านโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นเรื่องที่มุ่งหวังทำลายสหภาพและขบวนการด้านแรงงานสัมพันธ์ให้หมดไป

3. การให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแทนรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากเอกชนต้องลงทุนไปไม่น้อยในการที่จะเข้ามาดำเนินการแทนรัฐวิสาหกิจ เอกชนจึงต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนออกมาในรูปของกำไรสูงสุด ทำให้ราคาสินค้าและบริการสูงขึ้น ซึ่งพนักงานเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระให้กับประชาชนผู้บริโภคและอาจทำให้ตนต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากการจ้างงานนั้นเอกชนย่อมคำนึงถึงความคุ้มทุนเป็นหลัก

และชี้ให้เห็นว่าผลกระทบที่มีต่อพนักงานรัฐวิสาหกิจนั้นค่อนข้างรุนแรงเพราะเป็นเรื่องของรายได้และการจะต้องสูญเสียเกียรติภูมิของการเป็นเจ้าพนักงานของรัฐตามกฎหมายไป นอกจากนี้ยังเป็นที่วิตกกังวลว่าหากเอกชนมาดำเนินการแล้วความมั่นคงของรัฐอาจเสียไป รวมทั้งประชาชนจะได้รับ

ความเดือดร้อนโดยส่วนรวมจากการบริโภคสินค้าและบริการที่คุณภาพต่ำหรือคุณภาพใช้ได้แต่ราคาสูง จึงเกิดความเคลื่อนไหวในทางต่อต้านสูง ไม่ว่ารัฐจะดำเนินนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจในรูปแบบใดก็ย่อมได้รับการต่อต้านเคลื่อนไหวคัดค้านจากพนักงานและสหภาพแรงงานเสมอ

ธณัฏฐา พันธ์พิลา (2549) ได้ศึกษาถึงปัญหาการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของรัฐวิสาหกิจที่นำทุนมาเปลี่ยนสภาพเป็นหุ้นตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 โดยศึกษากรณีของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการจดทะเบียนแยกเป็น 2 บริษัท คือบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ขึ้นแทนที่ พร้อมกับการยกเลิกพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ซึ่งเป็นกฎหมายยกเว้นมิให้ต้องเสียภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ทำให้บริษัทที่เกิดจากการเปลี่ยนทุนเป็นหุ้นดังกล่าวอยู่ในฐานะต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลตามประมวลรัษฎากรเหมือนกับนิติบุคคลอื่นโดยทั่วไป อย่างไรก็ดี เนื่องจากพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้มีการสืบสิทธิและหน้าที่จากรัฐวิสาหกิจเดิมไปยังบริษัทที่จัดตั้งใหม่ ทำให้มีข้อที่ควรพิจารณาว่า การได้รับยกเว้นจากการเสียภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรของการสื่อสารแห่งประเทศไทยจะสืบสิทธิไปยังบริษัททั้งสองด้วยหรือไม่ ซึ่งพบว่าการสืบสิทธิและหน้าที่จากรัฐวิสาหกิจเดิมไปยังบริษัทซึ่งยังคงถือว่ามีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจอยู่นั้น พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 มิได้มุ่งหมายให้สิทธิและหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจเดิมโอนไปเป็นของบริษัททั้งหมด แต่จะโอนไปได้เพียงใดนั้นเป็นอำนาจของรัฐมนตรีที่จะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ โดยผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการเตรียมการจัดบริษัท และคณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ บริษัทยังอาจถูกจำกัดสิทธิและหน้าที่ได้อีกด้วย จากกรณีดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า บริษัทที่จัดตั้งขึ้นใหม่ไม่จำเป็นต้องมีอำนาจ สิทธิ หน้าที่เท่าเทียมกับรัฐวิสาหกิจเดิมและสิทธิ หน้าที่ที่โอนไปยังบริษัทจึงเป็นสิทธิหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการของรัฐวิสาหกิจเท่านั้น

จุฑาธิป ดิเรกศรี (2532) ได้ศึกษาถึงข้อกำหนดหรือเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจแปรรูป การสื่อสารแห่งประเทศไทยและวิธีหรือรูปแบบที่เหมาะสมโดยรูปแบบที่นำมาพิจารณา คือ การจ้างเหมาเอกชน (Contract out) การให้เช่า (Leasing) และการให้สัมปทาน (Franchise) รวมทั้งผลกระทบในแง่ผลดีผลเสียต่อผู้บริโภค รัฐบาล และพนักงานของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในช่วง ณ เวลานั้น ซึ่งในส่วนของบริการไปรษณีย์ จุฑาธิปได้จัดให้บริการไปรษณีย์อยู่ในประเภทสินค้าเอกชน (Private Goods) ซึ่งโดยธรรมชาติของสินค้าประเภทนี้ ควรให้ระบบตลาดจัดการจะทำให้การจัดสรรสินค้ามีจำนวนและคุณภาพที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังได้กล่าวไว้แล้วว่า ภาครัฐบาลเป็นภาคที่ไม่ได้นำระบบตลาดมาใช้และ

ทฤษฎีกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคล ถ้ากรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลถูกบิดเบือน ไม่สามารถระบุถึงเจ้าของกิจการไปรษณีย์ที่ชัดเจนได้ ผลตอบแทนไม่ได้กลับมาที่พนักงานโดยตรง พนักงานย่อมขาดแรงจูงใจในการดำเนินการให้บริการไปรษณีย์มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้แล้ว ความสับสนในสถานภาพของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย กล่าวคือพนักงานรัฐวิสาหกิจจะได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง และโบนัส เหมือนหรือใกล้เคียงธุรกิจเอกชน แต่ในขณะเดียวกันมีระบบการทำงานและได้รับสวัสดิการในรูปต่างๆเหมือนกับข้าราชการ โดยไม่ต้องอยู่ในสภาพที่ต้องมีภาระความรับผิดชอบในลักษณะเดียวกันที่พนักงานธุรกิจเอกชนมีกัน ยิ่งกว่านั้น รัฐวิสาหกิจมักมีระเบียบปฏิบัติ หน้าที่ ไม่อาจปลดพนักงานที่ขาดความสามารถให้หมดสภาพจากการเป็นพนักงานได้ยากมากดังเช่นที่เอกชนมีกัน ดังนั้น จึงเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการผลิตให้สูงขึ้น และบังคับให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยมีบุคลากรส่วนเกิน ที่ควรกำจัดไปเสียให้มีอยู่ในหน่วยงานเรื่อยๆไป จึงไม่น่าแปลกใจแต่ประการใด ที่ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจไม่ได้แตกต่างจากข้าราชการ ซึ่งเป็นระดับประสิทธิภาพที่ต่ำกว่าพนักงานธุรกิจเอกชน และที่แย่ยิ่งไปกว่านั้น รัฐวิสาหกิจมักมีต้นทุนการผลิตสูงกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งอาจทำให้การให้บริการไปรษณีย์ขาดทุน จะเห็นได้ว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทยให้บริการไปรษณีย์ประสบภาวะขาดทุนมาตลอด รายรับต่ำกว่ารายจ่ายเฉลี่ยประมาณปีละ 40 เปอร์เซ็นต์ การขาดทุนอาจมาจากสาเหตุ 2 ประการ ประการแรก รัฐถือว่าบริการไปรษณีย์เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการช่วยพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญยิ่งขึ้น ฉะนั้นการที่รัฐมีนโยบายให้บริการไปรษณีย์ ไปสู่ชนบทโดยเฉพาะในท้องถิ่นทุรกันดาร ซึ่งมีการคมนาคมไม่สะดวกการให้บริการไปรษณีย์ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ขณะเดียวกันมีรายรับต่ำ ประการที่สอง การคิดค่าบริการต่ำกว่าต้นทุน และโดยธรรมชาติของบริการไปรษณีย์ที่เน้นปัจจัยแรงงานแล้ว ยิ่งเป็นตัวเสริมให้ภาวะการขาดทุนให้สูงยิ่งขึ้นกว่าที่ควรจะเป็น เพราะว่าประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ ของต้นทุนทั้งหมดเป็นค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ซึ่งถือเป็นต้นทุนคงที่ที่ไม่ผันแปรตามจำนวนที่ลดลงของบริการไปรษณีย์

อย่างไรก็ตามได้เสนอให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยยังควรจัดหาบริการไปรษณีย์ แต่อาจลดภาระการจัดหาบริการไปรษณีย์ได้บางส่วน ในบริการไปรษณีย์ประเภทสิ่งพิมพ์และพัสดุไปรษณีย์ภายใต้การจัดหาบริการไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย สมควรแปรรูปปัจจัยการผลิตในกระบวนการให้บริการไปรษณีย์ในรูปแบบการจ้างเหมาเอกชน เพราะจะเกิดผลดีต่อส่วนรวมมากกว่าผลเสีย กล่าวคือ ประชาชนได้รับบริการไปรษณีย์ที่มีคุณภาพดีราคาพอเหมาะ การสื่อสารแห่งประเทศไทยลดภาระการขาดทุนส่งผลให้พนักงานได้รับสวัสดิการเพิ่มขึ้น

มหาวิทยาลัยมหิดล (2547) ได้ศึกษาถึงโอกาสและความเป็นไปได้ในการประกอบธุรกิจไปรษณีย์เอกชน โดยได้ศึกษาถึงการปรับตัวเพื่อการแข่งขันของ กสท. ตามนโยบายของรัฐบาล ที่เรียกร้องให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อปรับตัวสู่การแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ และตลาดเสรีทุนนิยม โดยมีมติให้ กสท. ทำการแปรรูปตามนโยบายดังกล่าว โดยได้แบ่งแยกส่วนธุรกิจที่เคยมีอยู่ 2 ส่วนออกจากกันโดยชัดเจน โดยจัดตั้ง บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อดูแลในส่วนของกิจการโทรคมนาคม และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อดูแลในส่วนของกิจการไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานให้แก่ทั้ง 2 หน่วยงานดังกล่าว โดยในส่วนของไปรษณีย์ นั้น ที่พบว่ามีปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจทางด้านคมนาคมได้มีการปรับตัวอย่างมาก เช่น การเปลี่ยนเครื่องแต่งกายในชุดใหม่สะดุดตา นอกจากนี้ยังได้เพิ่มบริการในรูปแบบต่างๆ ให้แก่ประชาชนหรือลูกค้าที่เข้ามารับบริการดังนี้

1. ติดตั้งระบบไปรษณีย์เคาน์เตอร์อัตโนมัติครบทั่วประเทศ
2. PAY at POST เพื่อบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์
3. ลดอัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ระหว่างประเทศ
4. เปิดให้บริการธนาณัติเวสเทิร์นยูเนี่ยน

โดยได้วิเคราะห์คู่แข่งขันของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในส่วนกลุ่มองค์กรเอกชนที่เข้ามาแข่งขันนั้น ก็จะมีอยู่หลากหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบขององค์กร ที่เข้ามาบริหารจัดการโลจิสติกส์ (การขนส่ง) เต็มรูปแบบ โดยรวมถึงให้บริการเสริมของการจัดส่งเอกสารและพัสดุทางไปรษณีย์ด้วย และบางองค์กรก็ประกอบธุรกิจหลักในการจัดส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์เพียงอย่างเดียว โดยมีเครือข่ายการให้บริการอยู่ทั่วทุกมุมโลก เช่น FedEx UPS DHL และอื่นๆ อย่างไรก็ดีกลุ่มเป้าหมายของบริษัทฯในกลุ่มดังกล่าว มีจุดมุ่งเน้นของส่วนตลาดที่แตกต่างจากไปรษณีย์ไทย โดยเน้นไปที่กลุ่มธุรกิจที่เรื่องของความเร็ว และความถูกต้องของการจัดส่งเอกสารหรือพัสดุไปให้ถึงจุดหมายมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยในส่วนของตลาดดังกล่าวมักจะยอมรับได้ กับค่าบริการที่แพงกว่า เมื่อเทียบกับระดับของบริการที่จะได้รับ เช่น การมารับเอกสารถึงที่บ้านหรือสำนักงาน การรับประกันเวลาถึงจุดหมายของเอกสารที่จัดส่ง และอื่นๆ ซึ่งในส่วนนี้เองทำให้ไปรษณีย์ไทยต้องเสียส่วนแบ่งของตลาดไปเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่ได้นำเสนอรูปแบบของบริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน ถึงแม้ว่าตอนนี้ทาง EMS ที่ให้บริการโดยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จะเริ่มหันมาให้บริการที่ทัดเทียมกัน เช่น เริ่มมีการไปรับเอกสารหรือพัสดุที่ต้นทาง แต่ก็ยังไม่แน่ใจว่าจะได้รับการตอบรับหรือไม่ เนื่องจากภาพพจน์ที่ติดลบที่สั่งสมมาแต่อดีตในแง่ของการ

ให้บริการจัดส่งจดหมายและพัสดุไปรษณีย์ ซึ่งจะส่งผลกระทบไปถึงการพัฒนาธุรกิจในรูปแบบอื่นๆ ที่ต้องอาศัยการบริการจัดส่งจดหมายและพัสดุไปรษณีย์เป็นองค์ประกอบ

ในส่วนภาพโดยรวมของอุตสาหกรรม หรือธุรกิจบริการไปรษณีย์เอกชนนั้นอาจจะถือได้ว่ายังไม่มีภาพของการแข่งขันที่ชัดเจนนัก เนื่องมาจากการที่คนหมู่น้อยรู้จักถึงบริการที่มีอยู่ อีกทั้งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในตลาด ก็ยังอยู่ในสภาพของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในแง่ของการช่วยกันสร้างให้ประชาชนรับรู้ในรูปแบบของบริการมากกว่าที่จะทำการหักล้างกันอย่างรุนแรง เนื่องจากโอกาสหรือช่องทางการเติบโตของตลาดยังมีอยู่มาก และภาพที่จะเห็นได้ชัด คือภาพของการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของจำนวนผู้ให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการหรือการสร้างความร่วมมือต่างๆ

จากงานวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบถึงช่องว่างในการดำเนินธุรกิจ จุดแข็งจุดอ่อนของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทคู่แข่งขัน และวิเคราะห์ถึงปัจจัยสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT analysis) ของธุรกิจไปรษณีย์เอกชน ซึ่งประกอบด้วย จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunities) อุปสรรค หรือภัยคุกคาม (Threats) เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจไปรษณีย์เอกชน ซึ่งแนวคิดนี้จะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขัน และเป็นแนวทางในการศึกษาการปรับตัวของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

2.5.2 งานวิจัยของต่างประเทศ

Keiichiro, Kobayashi (2005) ศึกษาถึงการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ของ**ประเทศญี่ปุ่น**ได้ชี้ให้เห็นว่าประเทศญี่ปุ่นได้ประสบปัญหาทางการเมือง เมื่อรัฐบาลประกาศจะดำเนินการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ โดยคณะรัฐมนตรีของนาย Junichiro Koizumi ให้ความเห็นชอบในการเสนอร่างพระราชบัญญัติการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2548 แต่กลุ่มการเมืองภายในพรรค Liberal Democratic Party – LDP ของนาย Koizumi ที่ไม่เห็นด้วยได้ออกมาเคลื่อนไหวคัดค้าน และให้นำประเด็นการแปรรูปกิจการไปรษณีย์เข้าหารือเพื่ออภิปรายในสภาผู้แทนราษฎร ความวุ่นวายทางการเมืองมีอย่างต่อเนื่อง จนในที่สุดนำไปสู่การยุบสภาเพื่อจัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไปในวันที่ 11 กันยายน 2548 เพื่อให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินว่า รัฐบาลสมควรทำการแปรรูปกิจการไปรษณีย์หรือไม่ ซึ่งในที่สุดประชาชนก็ให้ความเห็นชอบและเลือกพรรค LDP ของนาย Koizumi เข้ามาอีก ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณความเห็นชอบให้รัฐบาลแปรรูปกิจการไปรษณีย์

สถาบันไปรษณีย์ของประเทศญี่ปุ่นมีสถานะเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีสาขาอยู่ทั่วประเทศถึง 26,000 แห่ง มีข้าราชการไปรษณีย์ทั้งสิ้น 280,000 คน มีเงินสะสมที่เป็นเงินออมและเงินประกันชีวิตของประชาชน บวกกับทรัพย์สินเป็นมูลค่าถึง 3 ล้าน ล้าน ล้านเหรียญสหรัฐ (Moffett & Woods, 2005) เงินออมเหล่านี้รัฐบาลได้นำไปใช้ในโครงการสาธารณะเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจในชนบท เช่น ในอำเภอ Hiwa มีประชากรอยู่ประมาณ 600 คน ได้รับประโยชน์จากการนำเงินออมของกิจการไปรษณีย์ไปลงทุนในการสร้างถนนเชื่อมหมู่บ้านเข้าสู่เมือง ทำให้ประชาชนในชนบทห่างไกลเหล่านี้สามารถเดินทางไปใช้บริการไปรษณีย์ เช่น การเบิกจ่ายเงินบำนาญ การถอนโอนเงินสด และการบริการของบุรุษไปรษณีย์เดินทางขนส่งไปรษณียภัณฑ์ให้กับประชาชนทั่วประเทศ แต่เมื่อความพยายามในการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อกระตุ้นให้ชนบทมีความเจริญระดับเดียวกับเมืองใหญ่หลายแห่งกลับล้มเหลว ทำให้ญี่ปุ่นมีหนี้สาธารณะสูงถึงร้อยละ 163 ของผลผลิตมวลรวมของประเทศ เมื่อเทียบกับหนี้สาธารณะของประเทศสหรัฐอเมริกาในเวลาเดียวกันเพียงร้อยละ 66 ของ GDP ประเทศ ผลพวงจากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำทำให้ญี่ปุ่นประสบปัญหาเงินเฟ้ออย่างรุนแรงในช่วงที่นาย Koizumi เข้ามารับตำแหน่ง ราคาที่ดินและราคาผลผลิตอุตสาหกรรมตกต่ำ ดังนั้นรัฐบาลของนาย Koizumi จึงได้ปรับเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจโดยเข้าจัดการระบบการธนาคารที่มีปล่อยสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และเน้นการพัฒนาเมืองใหญ่ ลดภาษีให้กับบรรษัทเอกชน จนในที่สุดปัญหาการว่างงานของประชาชนเริ่มดีขึ้น อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงขึ้นร้อยละ 2 ต่อปีอย่างต่อเนื่องติดต่อกันตั้งแต่ปี 2003

ดังนั้นนาย Koizumi จึงได้ปรับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ ซึ่งผลดีจากการพัฒนาเศรษฐกิจด้านอื่นของนาย Koizumi ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความไว้วางใจ แม้ว่าประชาชนส่วนหนึ่งจะไม่เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของนาย Koizumi เพราะเห็นว่าอาจทำให้ช่องว่างระหว่างเมืองกับชนบทห่างไกลกันมากขึ้น ไปรษณีย์สาขาที่อยู่ห่างไกลอย่าง Hiwa อาจต้องถูกยกเลิกไป และประชาชนอาจต้องเดินทางไกลขึ้น เพื่อไปรับเงินบำนาญในสาขาของไปรษณีย์ที่ยังเปิดให้บริการ กระนั้นก็ตาม คนญี่ปุ่นจำนวนมาก (คิดเป็นร้อยละ 38) ได้ให้ความไว้วางใจและเลือกนาย Koizumi เข้ามาบริหารประเทศต่อไปอีก โดยยอมให้นาย Koizumi ทำการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ นาย Koizumi ได้เสนอให้แยกกิจการไปรษณีย์ออกเป็น 4 บริษัท คือ บริษัทจัดส่งไปรษณียภัณฑ์ บริษัททำธุรกิจรับฝากเงินออมของประชาชน บริษัททำธุรกิจการประกันชีวิต และบริษัทบริหารจัดการทรัพย์สินและค่าจ้างเงินเดือนของข้าราชการ ซึ่งจะเปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานไปรษณีย์ทั้งหมด การแปรรูปกิจการไปรษณีย์จะเริ่มมีผลตามกฎหมายในปี 2007 และบริษัทไปรษณีย์ทั้ง 4 แห่งจะต้องทำการขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ในปี 2017

The Japan External Trade Organization New York – JETRO NY (2005) วิเคราะห์ว่ามีผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ของญี่ปุ่นมีหลายกลุ่มด้วยกัน คือ ประชาชนโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในชนบทห่างไกลที่เคยได้รับความสะดวกจากบริการไปรษณีย์ในสาขาใกล้บ้าน นักการเมืองที่ไม่เห็นด้วยกับแนวทางการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ของนาย Koizumi กลุ่มธนาคารและกลุ่มกิจการประกันชีวิต ซึ่งจะมีคู่แข่งทางธุรกิจประเภทเดียวกันเพิ่มขึ้น และกลุ่มข้าราชการไปรษณีย์ซึ่งจะต้องเปลี่ยนสถานภาพไปเป็นพนักงานของบริษัทไปรษณีย์ในที่สุด โดยที่รัฐบาลญี่ปุ่นให้เหตุผลของการปฏิรูปกิจการไปรษณีย์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกิจการไปรษณีย์ โดยทั่วไปกิจการของรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลของรัฐมักจะขาดแรงจูงใจให้มีการแข่งขันด้านการบริหารจัดการ กิจการรัฐวิสาหกิจหลายแห่งอยู่ในข่ายเข้าคิวรอเวลาแปรรูปเนื่องจากขาดประสิทธิภาพ รัฐบาลเห็นว่าเมื่อมีการแปรรูปกิจการไปรษณีย์แล้วย่อมจะเกิดการแข่งขันระหว่างองค์กรทั้งของรัฐและเอกชนที่ดำเนินกิจการคล้ายกัน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงขึ้น เกิดการกระตุ้นทางเศรษฐกิจและภาระที่รัฐต้องรับผิดชอบต่อรัฐวิสาหกิจเหล่านั้นจะหมดไปในที่สุด

2. เพื่อใช้ประโยชน์สูงสุดจากเครือข่ายของกิจการไปรษณีย์ เนื่องจากองค์กรไปรษณีย์มีเครือข่ายอยู่ทั่วประเทศถึง 26,000 แห่ง สาขาที่เป็นเครือข่ายขององค์กรไปรษณีย์จะสามารถนำธุรกิจเข้าถึงประชาชน และสามารถให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการในท้องถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศได้เป็นอย่างดี ดังนั้นรัฐบาลญี่ปุ่นจึงเห็นว่าควรนำเครือข่ายไปรษณีย์เหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

3. เนื่องจากรัฐบาลได้นำเงินและทรัพย์สินของไปรษณีย์ไปใช้ลงทุนเพื่อให้เกิดการจ้างงานและการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกันรัฐบาลก็ได้นำเงินภาษีของประชาชนจำนวนมากมาใช้ในการสนับสนุนกิจการด้านไปรษณีย์ โดยซื้อเป็นพันธบัตรรัฐบาลในระยะยาว ทำให้ทั้งรัฐบาลและองค์กรไปรษณีย์ต่างก็เป็นนายทุนเงินกู้และลูกหนี้ระหว่างกัน ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องปรับเปลี่ยนธุรกิจไปรษณีย์ด้วยความระมัดระวัง โดยรัฐยังต้องให้การสนับสนุนกิจการไปรษณีย์ในระยะหนึ่ง เพราะการแปรรูปกิจการไปทั้งหมดในทันที อาจส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินของประเทศได้

ได้มีการอภิปรายอย่างกว้างขวางในมุมมองต่าง ๆ ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของญี่ปุ่น ซึ่งมีผู้วิเคราะห์ว่าเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

Jiro Okamoto (1997) อธิบายว่า มีปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาลประเทศต่าง ๆ ได้แก่

1. ปัจจัยแวดล้อมระหว่างประเทศถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยปัจจัยแวดล้อมภายนอกจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการเมืองของประเทศนั้น ๆ

2. ปัจจัยการเมืองภายในประเทศซึ่งยังคงมีผลมาจากปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจสังคมระหว่างประเทศ ทำให้ประเทศต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบต้องปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจและกำหนดนโยบายเศรษฐกิจให้สอดคล้อง อย่างไรก็ตาม กระบวนการตัดสินใจของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มการเมืองภายในรัฐบาล ระบบราชการ และผู้ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจควรจะต้องมีการศึกษาว่า องค์ประกอบใดบ้างที่ทำให้รัฐต้องตัดสินใจกำหนดนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

3. การเรียกร้องและความต้องการของสังคม รัฐบาลโดยทั่วไปจะมีความรู้สึกอ่อนไหวที่จะตอบสนองต่อกลุ่มทางการเมือง ดังนั้นการตัดสินใจแปรรูปรัฐวิสาหกิจอาจเป็นด้วยเหตุผลทางสังคม

จากแนวคิดของ Jiro Okamoto สรุปได้ว่า ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของการตัดสินใจแปรรูปรัฐวิสาหกิจ มีดังนี้

1. ปัจจัยแวดล้อมระหว่างประเทศ ได้แก่ โครงสร้างอำนาจทางการเมือง การทหาร ทางเศรษฐกิจ และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ปัจจัยการเมืองภายในประเทศ ได้แก่ โครงสร้างของกระบวนการกำหนดนโยบาย เช่น ผู้นำทางการเมือง ที่ปรึกษาฝ่ายการเมือง ฝ่ายนิติบัญญัติ ข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การเสนอข้อมูลเพื่อก่อรูปนโยบายมักมีที่มาจากฝ่ายข้าราชการ เนื่องจากเป็นผู้ที่นำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ สามารถปรับเปลี่ยนนโยบายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

3. ปัจจัยทางสังคมประเทศ ได้แก่ กลุ่มสนใจทางการเมืองกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมีผลต่อกลุ่มสนใจทางสังคม เช่น สหภาพแรงงาน ประชาสังคม ดังนั้นกลุ่มทางสังคมเหล่านี้จะพยายามมีอิทธิพลต่อผู้กำหนดนโยบาย

Michael A. Crew และ Paul R. Kleindorfer (2000) ได้ศึกษาว่าการไปรษณีย์ของประเทศสหรัฐอเมริกา มีโครงสร้างองค์กร เป็นไปตามบัญญัติการปรับปรุงกิจการไปรษณีย์ ค.ศ. 1970 บัญญัติดังกล่าวระบุว่า กิจการไปรษณีย์เป็นบริการพื้นฐานสำคัญที่รัฐบาลสหรัฐอเมริกาต้องจัดให้กับประชาชน เพราะงานบริการไปรษณีย์เปรียบเสมือนการถักร้อยสายสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา ธุรกิจ วรรณกรรมของคนในชาติเข้าด้วยกัน เดิมทีบริษัท Wells Farco, American Express และ Adams Express ได้ให้บริการจัดส่งวัสดุภัณฑ์แก่ผู้รับบริการโดยมีตู้ขนส่งวัสดุภัณฑ์ร่วมไปกับตู้ขนส่งของการรถไฟ เพื่อบริการจัดส่งวัสดุภัณฑ์ไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นธุรกิจที่สามารถทำกำไรได้เป็นจำนวนมาก รัฐบาลสหรัฐอเมริกาเห็นความสำคัญไม่เฉพาะด้านผลกำไร แต่มองถึงความสัมพันธ์ทางสังคมด้วยจึงได้เริ่มจัดบริการสาธารณะประเภทนี้ให้กับประชาชนในปี 1913 ซึ่งต่อมาขยายเป็นกิจการไปรษณีย์กว้างขวางไปทั่วประเทศอย่างรวดเร็ว และพบว่ากิจการไปรษณีย์ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีและสามารถทำได้รายได้เพิ่มขึ้นถึง 1.3 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 1997 และทำรายได้สุทธิในปี 1995 – 1997 รวมกันเป็นจำนวน 4.6 พันล้านเหรียญสหรัฐ (Ryan, 1999) แม้ว่าขณะนั้นภาคเอกชนยังคงดำเนินกิจการนี้ต่อไป แต่ก็ไม่สามารถแข่งขันกับธุรกิจของรัฐได้เนื่องจากกิจการไปรษณีย์ของรัฐมีความได้เปรียบในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพของรัฐ

ต่อมาเมื่อเข้าสู่ยุคความเจริญของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีขนาดเล็กมีการสื่อสารผ่านเส้นใยแก้ว เกิดระบบเครือข่ายข่าวสารระหว่างประเทศ (internet) และเกิดระบบการสั่งซื้อขายสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์ และมีการจัดส่งสินค้าผ่านบริษัทรับส่งสินค้า เช่น Federal Express และ DHL ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เห็นว่าโครงสร้างการจัดการสื่อสารแบบเดิมขององค์กรไปรษณีย์ไม่เหมาะสมและไม่สามารถแข่งขันกับงานบริการสื่อสารระบบเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ได้อีกต่อไป รัฐบาลสหรัฐอเมริกาจึงได้ปฏิรูปโครงสร้างองค์กรไปรษณีย์ และนำไปสู่การแปรรูปกิจการไปรษณีย์ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ 1) เพื่อพัฒนากิจการไปรษณีย์ให้สามารถเข้าสู่การแข่งขันทางธุรกิจโลก และ 2) เพื่อพัฒนากิจการไปรษณีย์ให้มีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการเทคโนโลยีการสื่อสาร

รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ลงทุนในงานวิจัย เพื่อการพัฒนากิจการไปรษณีย์หลายด้าน อีกทั้งได้ค้นพบนวัตกรรมการจัดแยกหมวดหมู่ของไปรษณียภัณฑ์สำเร็จ และรัฐบาลได้เริ่มให้บริษัทภาคเอกชนรับช่วงกิจการไปรษณีย์ไปดำเนินการในกิจการบางอย่าง และเมื่อรัฐบาลประกาศแปรรูปกิจการไปรษณีย์ โดยให้เหตุผลคล้ายกับหลายประเทศที่มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า รัฐบาลมีภาระด้านงบประมาณที่ต้องแบกรับจากกิจการไปรษณีย์จำนวนมาก จำนวนนั้นคิดเป็นร้อยละ

80 ที่ใช้เป็นค่าเงินเดือนพนักงานไปรษณีย์ ดังนั้นจึงต้องลดค่าใช้จ่ายของรัฐในส่วนนี้ลงโดยจัดการแปรรูปเพื่อให้เข้าสู่การให้เกิดการแข่งขันได้ ด้วยเหตุนี้ทำให้กลุ่มสหภาพแรงงานออกมาเคลื่อนไหว โดย กลุ่มสหภาพแรงงานมองว่า การแปรรูปกิจการไปรษณีย์น่าจะเป็นภัยคุกคามต่อสถานภาพของพนักงาน เพราะรายได้จากการเป็นพนักงานของรัฐ สวัสดิการและการคุ้มครองจากรัฐจะมีมากกว่าการเป็นลูกจ้างของบริษัทเอกชน แต่การออกมาเคลื่อนไหวของกลุ่มสหภาพฯ โดยให้เหตุผลเพื่อการปกป้องประโยชน์ของสาธารณะ เนื่องจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์จะทำให้ประชาชนเสียประโยชน์ บริษัทเอกชนที่ซื้อกิจการของรัฐไป ย่อมให้ความสนใจแต่ประโยชน์ของกลุ่มผู้ถือหุ้น และต้องการสร้างกำไรให้กับกลุ่มผู้ถือหุ้นมากว่ามองถึงประโยชน์ของประชาชน

กลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ หรือกลุ่มที่ออกมาแสดงความคิดเห็นด้วยหรือต่อต้านการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ของสหรัฐอเมริกา ได้แก่

1. กลุ่มบุรุษไปรษณีย์และสหภาพแรงงานไปรษณีย์ เนื่องจากสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศใหญ่ทำให้มีบุรุษไปรษณีย์จำนวนมาก กลุ่มบุรุษไปรษณีย์เหล่านี้ได้มีการรวมตัวกันเป็นสหภาพแรงงานไปรษณีย์ในปี 1894 ซึ่งเป็นกลุ่มค่อนข้างมีอิทธิพลสามารถผลักดันให้สภาครองเกรสเปิดประชุมอภิปรายเพื่อเพิ่มค่าเงินเดือนและลดจำนวนเวลาทำงานให้กับพนักงานไปรษณีย์ได้ การออกมาเคลื่อนไหวและต่อต้านของกลุ่มสหภาพแรงงานครั้งนั้น เพราะเห็นว่าการแปรรูปจะทำให้กลุ่มขาดความมั่นคงในอาชีพ

2. นักการเมือง นักการเมืองจำนวนหนึ่งได้ออกมาเรียกร้องและอภิปรายต่อต้านการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ เนื่องจากเห็นว่าวิถีชีวิตชาวบ้านกำลังถูกทำลายไป การสื่อสารไปรษณียภัณฑ์จากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งโดยมีบุรุษไปรษณีย์ทำหน้าที่ส่งไปรษณียภัณฑ์จะทำให้เกิดความผูกพันและการยึดติดของสังคม

3. กลุ่มบริษัทขนาดใหญ่ที่ให้บริการรับส่งพัสดุ เช่น Federal Express DHL และ United Parcel Service ได้ออกมาสนับสนุนการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ เนื่องจากเป็นโอกาสที่ได้มีการแข่งขันเชิงธุรกิจ แต่ขณะเดียวกันได้ต่อต้านการขยายกิจการของไปรษณีย์ เนื่องจากเห็นว่าอาจทำให้เกิดการผูกขาดทางธุรกิจ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทั้งจากเอกสาร การสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้อง (In-depth Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มผู้ใช้บริการ และพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงานและผู้ใช้บริการ และศึกษาหาแนวทางในการปรับตัวของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันทั้งในประเทศและเวทีโลก

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิจัยจากเอกสาร (Textual Analysis) และสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ผลักดันให้รัฐกำหนดนโยบายแปรรูปบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และผลกระทบในการบริหารรัฐวิสาหกิจอันเกิดจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรศึกษา

ประชากรศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรจากการจดทะเบียน พ.ศ. 2546 ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 5,844,607 คน (www.nso.go.th, 20 สิงหาคม 2547)

3.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นไปตามสูตรของ Taro Yamane (วิเชียร เกตุสิงห์, 2537: 29) โดยต้องการความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า $$n = \frac{5,844,607}{1 + (5,844,607 \times 0.05)^2}$$

$$= 399.97$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 คน

3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากพนักงานและผู้ใช้บริการในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล โดยกระจายตัวอย่างตามพื้นที่ที่กำหนด จำนวน 400 ตัวอย่าง ดังนี้

1. สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ จำนวน 100 คน
2. ไปรษณีย์นครหลวงใต้ เขตบางรัก จำนวน 100 คน
3. ศูนย์ไปรษณีย์ จ.นนทบุรี จำนวน 50 คน
4. ศูนย์ไปรษณีย์ จ.สมุทรสาคร จำนวน 50 คน
5. ศูนย์ไปรษณีย์ จ.สมุทรปราการ จำนวน 50 คน
6. ศูนย์ไปรษณีย์ จ.ปทุมธานี จำนวน 50 คน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามชนิดปลายปิด (close – ended questionnaires) โดยมีโครงสร้างคำถามที่ระบุชัดเจน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1. แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับผู้ใช้บริการ

2. แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกิจการไปรษณีย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยใช้ Likert's Scale เป็นมาตรวัดลักษณะของข้อความที่ใช้ มีลักษณะในเชิงบวก ซึ่งเกณฑ์ การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	**ข้อความเชิงบวก**
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน แสดงว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.5 ประเด็นในการเก็บข้อมูล

ผลกระทบต่อพนักงาน

1. สภาพการทำงาน
2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน
3. การมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน
4. การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน
5. การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ
6. การเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคม
7. ความรู้สึกสูญเสียสิทธิประโยชน์ทางสังคม

ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ

1. ประสิทธิภาพการให้บริการ
2. ความทั่วถึงในการให้บริการ
3. อัตราค่าบริการ
4. ความจำเป็นในชีวิตประจำวัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.6 การทดสอบเครื่องมือและความน่าเชื่อถือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านระเบียบวิธีวิจัย เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Construct Validity) การใช้ภาษาและความเที่ยงตรงทางด้านโครงสร้าง (Construct Validity) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถให้คำตอบต่อการวิจัยครั้งนี้ได้

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปทดสอบ (pre- test) กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แบบอัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เท่ากับ 0.8167 และแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับผู้ใช้บริการ เท่ากับ 0.7232

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัย
- ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2549

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Description method) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายถึงผลกระทบอันเนื่องมาจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทยต่อพนักงานและผู้ใช้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงกำหนดรหัส ลงรหัสบันทึกข้อมูล แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3.10 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

- แหล่งข้อมูลในการศึกษา

แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

1. เอกสาร บทความที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. ข่าวและบทความที่ลงในหนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์ต่างๆ
3. กฎหมาย/พรบ. ที่เกี่ยวข้องกับกิจการไปรษณีย์ไทย

แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

1. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. ผู้แทนสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.11 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ

1. คุณออมสิน ชีวะพฤกษ์ รักษาการกรรมการผู้จัดการใหญ่
2. คุณวุฒิพงษ์ โมฬีชาติ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านปฏิบัติการ
3. คุณปราณี สุวรรณวัฒน์ รักษาการรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านบุคคล

กลุ่มที่ 2 ผู้แทนสหภาพแรงงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ คุณสนาม พรหมคุณ ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.12 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความครบถ้วยสมบูรณ์ จึงใช้เครื่องมือช่วยในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวผู้วิจัย ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง เทปบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งได้กำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า และใช้คำถามปลายเปิด (Open – Ended Question) เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้อย่างเต็มที่ตามที่ผู้วิจัยตั้งใจไว้ และปรับเปลี่ยนประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในขณะสัมภาษณ์

3.13 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง
- ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมเอกสาร คือ เดือนกุมภาพันธ์ 2547 – กุมภาพันธ์ 2550
- ระยะเวลาเก็บข้อมูลประเภทบุคคล คือเดือนธันวาคม 2549

3.14 ประเด็นในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก จะอยู่ภายใต้กรอบที่ต้องการศึกษา เพื่อตอบปัญหาวิจัย ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจ

- ผลกระทบทางด้านเทคโนโลยีหรือระบบการผลิต
- ผลกระทบทางด้านผลผลิต
- ผลกระทบทางด้านโครงสร้างและระบบ
- ผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงคน

การเมืองกับการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย

- การเมืองภายในองค์กร
- การเมืองระหว่างองค์กร และการเมืองระดับชาติ
- การเมืองระหว่างประเทศ

3.15 การนำเสนอข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอถึงสถานะภาพของกิจการไปรษณีย์ไทยก่อนในบทที่ 4 จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้ข้อมูลจากเอกสารที่ได้รวบรวมมา ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บจากพนักงานและผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในรูปแบบของพรรณนาวิเคราะห์ โดยในบทที่ 5-6 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในประเด็นการเมืองกับการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย และผลกระทบจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย ส่วนในบทที่ 7 จำเป็นการสรุปผลการวิจัยและเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันทั้งในประเทศและเวทีโลก ที่เป็นผลมาจากการวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่องานที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในอนาคต

บทที่ 4

สถานภาพของกิจการไปรษณีย์

4.1 ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย

การติดต่อส่งข่าวสารของคนไทยสมัยโบราณนั้น แม้จะไม่มีหลักฐานปรากฏอยู่ แต่ก็พอคาดการได้ว่า โดยทั่วไปแล้วถ้าเป็นเรื่องที่เร่งด่วนก็จะจัดให้คนเพื่อถือส่งหนังสือข่าวสารไป หากเป็นเรื่องธรรมดาไม่เร่งด่วนก็จะฝากไปกับพ่อค้าหรือคนเดินทางที่จะเดินทางผ่านไปทางนั้น ๆ แต่ในทางราชการนั้น ได้มีหลักปฏิบัติต่อ ๆ กันมาว่า ในการเดินหนังสือติดต่อกับหัวเมืองต่าง ๆ คือ ในกรณีที่เจ้ากรมต่าง ๆ จะมีหนังสือหรือที่เรียกว่า “ท้องตรา” ออกไปยังหัวเมืองต่างๆ เมื่อถึงหัวเมืองไหนก็ให้เป็นหน้าที่ของกรมการเมืองตามรายทางนั้น ๆ ที่จะเชิญท้องตรานั้นส่งต่อไปจนถึงที่ หากเป็นเรื่องสำคัญหรือราชการเร่งด่วนก็มักจะแต่งข้าหลวงให้เชิญท้องตราไป กรมการเมืองตามรายทางจะต้องจัดหายานพาหนะส่งข้าหลวงต่อ ๆ ไปจนถึงที่หมายปลายทาง ในกรณีที่ทางฝ่ายหัวเมืองมีหนังสือแจ้งข้อราชการที่เรียกกันว่า “ใบบอก” หรือ “บอก” เข้ามายังเมืองหลวง กรมการเมืองนั้น ๆ ก็จะจัดให้คนนำบอกนั้นเข้ามาจนถึงกรุง และนำไปวางยังกรมที่มีบอกเข้ามาถึงนั้น หนังสือราชการซึ่งมีโต้ตอบกันระหว่างหัวเมืองกับหัวเมืองนั้น กรมการเมืองต่าง ๆ มักจะจัดให้มีผู้นำหนังสือนั้นไปถึงกันและกันโดยตรง

ในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ได้ขุดคลองขึ้นเป็นคูเมืองและใช้เป็นเส้นทางคมนาคมเป็นส่วนใหญ่ พ่อค้าชาวต่างประเทศสามารถแล่นเรือขึ้นไปติดต่อถึงเมืองหลวงทำให้การค้าขายเจริญรุ่งเรืองมากขึ้น การติดต่อส่งข่าวสารกันก็ได้อาศัยพ่อค้าเป็นสำคัญ แม้แต่การส่งทูตอัญเชิญพระราชสาส์นไปเจริญทางพระราชไมตรีกับประเทศต่าง ๆ ก็ได้อาศัยร่วมเดินทางไปกับเรือค้าขายหรือเรือรบของประเทศทางยุโรป ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชนั้น มีหลักฐานปรากฏอยู่ในพระราชพงศาวดารกรุงศรีอยุธยาว่าได้มีการใช้ม้าเร็วในการเดินหนังสือในราชการสงคราม จึงพอจะสันนิษฐานได้ว่าในสมัยนั้นใช้ม้าเป็นพาหนะในการเดินหนังสือราชการในยามสงบที่เรียกว่า “ม้าใช้”ด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่าการติดต่อสื่อสารกันทางจดหมายของประชาชนในสมัยก่อนไม่ค่อยแพร่หลาย นอกจากสาเหตุมาจากความไม่สะดวกและความยากลำบากในการฝากส่งและการเดินหนังสือไปมาถึงกันดังกล่าวแล้ว ยังมีสาเหตุมาจากการศึกษาเล่าเรียนของประชาชนอีกด้วย เพราะในสมัยก่อนไม่มีโรงเรียนเหมือนทุกวันนี้ จนเมื่อมีชาวยุโรปเดินทางเข้ามาติดต่อค้าขายมากขึ้นในระยะแรกของกรุงรัตนโกสินทร์ ความตื่นตัวในการศึกษาเล่าเรียนก็มีมากขึ้น จึงได้มีโรงเรียนหลวงสำหรับบุตรหลานเจ้านายขึ้นโดยเฉพาะ คือโรงเรียนพระตำหนักสวนกุหลาบ และต่อมาก็ได้จัดตั้งโรงเรียนหลวงสำหรับประชาชนทั่วไปขึ้นเป็นแห่งแรก เมื่อการศึกษาเจริญขึ้นการเขียนจดหมายติดต่อกันก็มีมากขึ้นเป็นลำดับ

การเดินหนังสือหรือการฝากส่งจดหมายไปมาถึงกันภายในประเทศยังคงเป็นไปหรืออาศัยวิธีการเดิมอยู่จนถึงในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีนโยบายต้อนรับชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะชาวยุโรป เนื่องจากทรงตระหนักเป็นอย่างดีว่าไทยยังเป็นประเทศที่ด้อยทางวิทยาการสมัยใหม่กว่าประเทศทางยุโรปอยู่มาก จึงจำต้องเรียนรู้วิทยาการต่าง ๆ เหล่านี้จากทางประเทศยุโรป และทรงโปรดฯ ให้ทำสนธิสัญญาทางการค้ากับประเทศต่าง ๆ ซึ่งเปิดโอกาสให้ประเทศนั้น ๆ เข้ามาตั้งสถานกงสุลของตนขึ้นในประเทศไทยเพื่อคอยควบคุมดูแลคนและกิจการค้าขายของตน สถานกงสุลของประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ก็ได้นำเอาระบบการเดินหนังสือที่เรียกว่า “การไปรษณีย์” มาใช้ในการติดต่อกับญาติพี่น้อง มิตรสหาย ธุรกิจของสถานกงสุลและสถานกงสุลต่าง ๆ โดยส่งไปทางเรือ โดยเฉพาะประเทศที่มีขอบข่ายการค้าขายกว้างขวางและมีอาณานิคมมาก และเมื่อประมาณ พ.ศ. 2410 กงสุลอังกฤษได้นำเอาระบบการส่งหนังสือทางไปรษณีย์มาใช้ติดต่อระหว่างกรุงเทพฯ กับสิงคโปร์ โดยใช้ดวงตราไปรษณียากร (แสตมป์) ที่นำมาจากสิงคโปร์ พิมพ์อักษร “B” ซึ่งใช้แทน “Bangkok” ทับลงไปผนึกจดหมายที่รับฝากไว้ นอกจากจะมีสถานกงสุลอังกฤษที่รับเป็นธุระจัดการรวบรวมข่าวสารฝากส่งไปทางเรือสิงคโปร์เพื่อส่งต่อไปยังประเทศปลายทางแล้ว ก็มีหลักฐานปรากฏว่า บางคราวบริษัทต่างประเทศที่มีสาขาในกรุงเทพฯ ก็ทำการส่งจดหมายกันเองโดยประทับตราของบริษัทตน และฝากส่งไปยังประเทศสิงคโปร์มาลายูอีกด้วย

4.2 กำเนิดไปรษณีย์ไทย : กรมไปรษณีย์ / กรมไปรษณีย์โทรเลย

ในปี พ.ศ. 2418 ได้มีพระบรมวงศานุวงศ์ รวม 11 พระองค์ นำโดยสมเด็จเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ทรงร่วมกันออกหนังสือพิมพ์รายวันขึ้นฉบับหนึ่งมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “Court” และต่อมาภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็นภาษาไทยว่า “ข่าวราชการ” นับเป็นหนังสือพิมพ์รายวันฉบับแรกของคนไทย เนื่องจากเป็นที่นำยอมทำให้ต้องจัดพิมพ์เป็นจำนวนมาก และต่อมาเกิดเป็นภาระมาก

ขึ้นเพราะการมารับหนังสือไม่พร้อมกันต้องเก็บหนังสือค้างไว้จ่ายเป็นจำนวนมากทุกวัน สมเด็จเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์จึงโปรดให้มีบุรุษเดินหนังสือข่าวราชการส่งให้แก่สมาชิกเรียกว่า “โปสต์แมน” (Postman) เพื่อนำส่งให้สมาชิก พร้อมกันนั้นทรงจัดพิมพ์ “ตั๋วแสตมป์” ใช้เป็นค่าบริการส่งหนังสือจำหน่ายแก่สมาชิก โดยที่การคิดราคาค่าตั๋วแสตมป์ ถ้าส่งถึงผู้ที่อยู่ในคูพระนครชั้นในให้ปิดแสตมป์ 1 ดวงราคา 1 อัฐ ถ้าต้องการให้จ่ายให้ผู้รับนอกคูพระนครชั้นในออกไปให้ผนึก 2 ดวงเป็นราคา 2 อัฐ ต่อมาการออกหนังสือพิมพ์ข่าวราชการนี้ต้องล้มเลิกไป แต่การเดินส่งหนังสือหรือการรับฝากหนังสือจากสมาชิกหนังสือพิมพ์ข่าวราชการ ถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นของการไปรษณีย์ไทยตามหลักสากลอย่างไม่เป็นทางการ เพราะประกอบด้วยหลักการสำคัญของการไปรษณีย์คือการรับฝาก การจัดส่งและการนำจ่ายให้แก่ผู้รับโดยเสียค่าจัดส่งและนำจ่ายเป็นแสตมป์ ซึ่งในสมัยนั้นการชำระค่านำส่งหนังสือหรือจดหมายลักษณะนี้ยังใหม่ต่อการไปรษณีย์มาก

ต่อมาประมาณกลางปี พ.ศ. 2423 เจ้าหมื่นเสมอใจราชได้มีหนังสือกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขอให้ทรงจัดตั้งการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย โดยในหนังสือนั้นได้กราบบังคมทูลถึงความจำเป็นว่า การพาณิชย์ค้าขายและบ้านเมืองเจริญขึ้นกว่าแต่ก่อน สมควรที่จะได้จัดการไปรษณีย์ขึ้น และทูลถึงหลักการทั่วไปในการดำเนินงานไปรษณีย์ที่สำคัญคือจะต้องจัดทำบัญชีเลขที่บ้านก่อน และเนื่องด้วยพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงเห็นว่างานไปรษณีย์นี้เป็นงานใหญ่ต้องใช้เงินทุนมาก จึงควรที่จะได้ศึกษาดูงานการไปรษณีย์ที่ประเทศจีนและประเทศญี่ปุ่น ซึ่งก็ได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ เป็นผู้นำในการจัดตั้งการไปรษณีย์ขึ้น เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2424 โดยร่วมมือกับเจ้าหมื่นเสมอใจราช

จากนั้นได้มีดำเนินการโดยในชั้นต้นจะต้องจัดทำบัญชีหมายเลขบ้าน ตำบลที่เรียกว่า “ไดเรคโตริ” ก่อน เพราะบ้านเรือนไทยสมัยก่อนนั้นไม่มีสิ่งกำหนดบ่งเฉพาะให้ทราบได้แน่นอนจึงยากแก่การค้นหา แต่การจัดทำบัญชีเลขบ้าน มีความยุ่งยากและใช้เวลานานมากทั้งในการจัดทำและจัดพิมพ์ ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การเปิดดำเนินการไปรษณีย์ต้องล่าช้าออกไป ในเรื่องการจัดหาอาคารสถานที่นั้นได้กำหนดให้ใช้ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาเหนือ ปากคลองโอ่งอ่าง นับเป็นสถานที่ทำการแห่งแรกของไปรษณีย์จึงเรียกว่า “ไปรษณียาคาร” ขณะเดียวกันก็ได้สั่งพิมพ์ตราไปรษณียากรจากประเทศอังกฤษมาไว้ใช้งาน นอกจากนี้ยังได้สั่งพิมพ์ไปรษณียบัตร โดยพิมพ์ตราไปรษณียากรไว้บนแผ่นดวงละ 1 อัฐด้วย ส่วนเครื่องมือใช้สอยอื่น ๆ ก็ได้จัดเตรียมพร้อมไว้เกือบหมดแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถจะกำหนดได้ว่าการไปรษณีย์จะเปิดขึ้นได้เมื่อไหร่

สมเด็จเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ จึงทรงมีลายพระหัตถ์ไปเชิญชวนนายเฮนรี่ อาลาบาศเตอร์ มาช่วยงานไปรษณีย์ และได้ตอบรับที่จะมาช่วยวันละสองชั่วโมง เพราะมีภาระการงานที่รับผิดชอบอยู่หลายอย่าง ต่อมาในต้นเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2426 ได้ทดลองเดินหนังสือระหว่างกรุงเทพฯ กับพระราชวังบางปะอิน ในระยะที่สมเด็จแปรพระราชฐานไปประทับที่พระราชวังบางปะอิน และจะได้ทำการเปิดการไปรษณีย์ขึ้นโดยเร็ว พร้อมกันนั้นทรงทูลขอพระบรมราชานุญาตว่าจ้างชาวต่างประเทศมาช่วยงานอีก 2 คน คือนายเคอร์ และนายเฮนดริก

ต่อมาเมื่อพ.ศ. 2426 สมเด็จเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ทรงมีหนังสือกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ให้ทรงทราบว่าการเตรียมการต่าง ๆ เกือบจะเรียบร้อยแล้ว เห็นควรที่จะประกาศเปิดการไปรษณีย์ขึ้นในกรุงเทพฯ ตรงกับวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 และขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้มีกฎหมายแผ่นดินสำหรับการไปรษณีย์ขึ้นไว้เป็นหลักฐาน ตามความเห็นของนายอาลาบาศเตอร์ ซึ่งหลังจากทรงพระราชวินิจฉัยแล้ว ได้ให้ใช้บังคับได้ จึงนับว่าเป็นกฎหมายไปรษณีย์ฉบับแรกของไทย

เมื่อวันเสาร์ที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 ได้มีการประกาศเปิดการไปรษณีย์อย่างเป็นทางการ โดยแจ้งให้ประชาชนทราบว่าจะเปิดเดินหนังสือในกรุงเทพฯ โดยมีอาณาเขต คือ ด้านเหนือถึงสามเสน ,ด้านใต้ ถึงบางคอแหลม ,ด้านตะวันออกถึงสระประทุม และด้านตะวันตกถึงตลาดพลู และได้จัดตั้งร้านจำหน่ายตั๋วตรา (ตราไปรษณียากร) เพื่อเป็นที่ติดตั้งตู้ไปรษณีย์รับฝากไปรษณียภัณฑ์ เรียกว่า “ร้านไปรษณีย์” โดยมีรายงานผลงาน 8 เดือนแรกว่า ขาดทุนทั้งหมด 9,455 บาท 20 อัฐ อย่างไรก็ดี กิจการไปรษณีย์ก็ได้รับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้นตามลำดับ และในเดือน พ.ศ. 2427 ไทยได้รับคำเชื้อเชิญให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสหภาพสากลไปรษณีย์ แต่เจ้าหน้าที่ไทยเองไม่มีความรู้ความชำนาญไปรษณีย์อย่างแท้จริง จึงต้องหาผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเข้ามาช่วยงาน โดยให้เลือกเอาชนชาติอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อังกฤษและฝรั่งเศส ซึ่งมีผลประโยชน์ทางการเมืองอยู่ในภูมิภาคแถบนี้อยู่ในขณะนั้น

พระองค์เจ้าปฤษฎางค์ทรงคุ้นเคยกับรัฐมนตรีของประเทศต่าง ๆ ทางยุโรป และได้เข้าร่วมประชุมใหญ่ของสหภาพสากลไปรษณีย์ที่กรุงลิสบอน ประเทศโปรตุเกส และได้มีความคุ้นเคยกับอธิบดีกรมไปรษณีย์ของเยอรมัน จึงได้เจรจาขอยืมตัวข้าราชการไปรษณีย์ของเยอรมันมาช่วยงานไปรษณีย์ของไทย คือ นายปังเกา (Panckaow) ผู้ตรวจการไปรษณีย์เมืองแฮมเบิร์กมาช่วยงาน โดยตกลงทำสัญญากัน 1 ปี และได้มีบทบาทช่วยปรับปรุงไปรษณีย์ของไทยหลายอย่างด้วยกัน

โดยนายปังเกาได้ไปเจรจากับอธิบดีกรมไปรษณีย์ของสิงคโปร์ขอเปิดการไปรษณีย์ ต่อมารัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับไปรษณีย์ระหว่างประเทศเองทั้งหมด และในขณะเดียวกันกรมไปรษณีย์ก็ได้จัดสร้างที่ทำการไปรษณีย์ที่ 2 ขึ้นที่บริเวณศุลกสถาน หรือ “โรงภาษีร้อยชักสาม” (บริเวณที่ทำการไปรษณีย์กลางบางรักในปัจจุบัน) เพื่อให้ทำหน้าที่ให้บริการรับฝากและนำจ่ายไปรษณียภัณฑ์ต่างประเทศโดยเฉพาะ

เพื่อให้กิจการไปรษณีย์ของไทยมีกฎหมายที่สมบูรณ์และเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ จึงได้มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติกรมไปรสนีย์สยาม จุลศักราช 1247” และในวันรุ่งขึ้น คือ วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2428 ไทยก็ได้เป็นสมาชิกสหภาพสากลไปรษณีย์โดยสมบูรณ์ และกิจการไปรษณีย์ของสถานกงสุลอังกฤษก็ได้เลิกล้มไปตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา เมื่อไทยเข้าเป็นสมาชิกก็ได้มีการขยายกิจการไปรษณีย์ออกไปยังจังหวัดต่าง ๆ ทั่วภูมิภาคของประเทศ

ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2432 ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนไปรษณีย์และโทรเลขขึ้น เพื่อให้คนไทยได้เข้าฝึกงานกับชาวต่างประเทศที่ได้ว่าจ้างมา ซึ่งต่อมาก็สามารถจัดคนไทยเข้าแทนชาวต่างประเทศได้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนสามารถเลิกจ้างชาวต่างประเทศได้ทั้งหมด และทรงมีพระบรมราชานุญาตให้กรมไปรษณีย์จัดหาเรือกลไฟมาเดินรับส่งถุงไปรษณีย์ ในปี พ.ศ. 2434 ได้มีประกาศยกกรมโยธาธิการขึ้นเป็นกระทรวงโยธาธิการ กรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขก็ได้ขึ้นสังกัดในกระทรวงโยธาธิการและมีการแต่งตั้งเสนาบดีประจำกระทรวงต่าง ๆ และเมื่อกิจการไปรษณีย์ได้เจริญมากขึ้น บทกำหนดต่าง ๆ ในพระราชบัญญัติกรมไปรสนีย์สยาม จุลศักราช 1247 ที่ใช้อยู่ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติ จึงมีประกาศใช้ “พระราชกำหนดไปรษณีย์ รัตนโกสินทร์ศก 116” ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2440

ตอนเริ่มแรกกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลข ไม่ได้รวมเป็นกรมเดียวกัน ต่อมาได้พิจารณาเห็นว่างานทั้ง 2 อย่างเป็นงานประเภทเดียวกัน จึงได้มีประกาศกระทรวงโยธาธิการ ให้รวมกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขเป็นกรมเดียวกันเรียกว่า “กรมไปรษณีย์โทรเลข” ในปีพ.ศ. 2441 ต่อมากรมไปรษณีย์โทรเลขได้ทำสัญญากับกรมรถไฟหลวงในปีพ.ศ. 2448 เปิดที่ทำการไปรษณีย์ขึ้นตามสถานีรถไฟ ต่าง ๆ โดยใช้เจ้าหน้าที่รถไฟเป็นผู้ดำเนินงาน และกรมไปรษณีย์โทรเลขจ่ายค่าทำการพิเศษให้

เมื่อกรมรถไฟหลวงสร้างทางรถไฟสายใต้เสร็จ การขนส่งไปรษณีย์ระหว่างประเทศกับสิงคโปร์มลายูและประเทศทางตะวันตกที่อาศัยเรือกลไฟ ก็ได้เปลี่ยนมาใช้การขนส่งทางรถไฟ ทำให้สามารถลดเวลาการขนส่งลงได้ประมาณ 6-7 วัน และในปีพ.ศ. 2462 ได้มีการทดลองขนส่งถุง

ไปรษณีย์ทางอากาศเป็นครั้งแรกระหว่างกรุงเทพฯกับจันทบุรี ซึ่งสามารถขนส่งได้รวดเร็วกว่ายานพาหนะอื่น ๆ มาก จึงได้มีการทำสัญญาขนส่งถุงไปรษณีย์ทางอากาศสำหรับบางจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในปีพ.ศ. 2465

ในปีพ.ศ. 2469 มีการรวมกระทรวงคมนาคมเข้ากับกระทรวงพาณิชย์เรียกว่า “กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม” และได้เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงโครงสร้างของกรมไปรษณีย์ โทรเลขใหม่ในด้านการบริหารงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และโอนอำนาจการบังคับบัญชาของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขต่าง ๆ มาขึ้นต่อกรมโดยตรง และเปลี่ยนแปลงฐานะข้าราชการกรมไปรษณีย์โทรเลข จากข้าราชการพลเรือนมาเป็นข้าราชการรัฐพาณิชย์ ส่วนในด้านการให้บริการนั้น ให้ส่งเสริมที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชนมากขึ้น และจัดตั้งที่ทำการฯ ขึ้นตามชุมชนแทนที่จะตั้งไว้ตามสถานที่ราชการที่ห่างไกลชุมชน ในเรื่องการจำหน่ายให้จัดเป็นเวลาสำหรับการแก้ไขพระราชบัญญัติไปรษณีย์นั้น ทรงให้ศึกษาข้อมูลและข้อเท็จจริงให้แน่นอนก่อนค่อยร่าง เพื่อจะได้ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุให้พระราชบัญญัติไปรษณีย์พระราชบัญญัติโทรเลขโทรศัพท์ พ.ศ. 2477 ที่ยังคงใช้ต่อมาจนถึงทุกวันนี้

หลังจากนั้น กิจการไปรษณีย์ก็ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยมา จนเมื่อมีแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรก (พ.ศ. 2504-2509) กิจการไปรษณีย์ก็ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนพัฒนานั้นด้วย โดยเริ่มจากการมีพระราชบัญญัติทุนไปรษณีย์ พ.ศ. 2504 เพื่อให้กรมไปรษณีย์โทรเลขมีความคล่องตัวในการใช้จ่ายเงินมากขึ้น มีโครงการขยายการไปรษณีย์โทรเลขในจังหวัดพระนคร-ธนบุรี เพื่อปรับปรุงระบบจำหน่าย โดยแบ่งท้องที่ออกเป็นแขวง และจัดสร้างที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขศูนย์กลางจ่ายประจำแขวงไปรษณีย์นครหลวงขึ้น อีกโครงการหนึ่งคือ โครงการขยายไปรษณีย์โทรเลขท้องถิ่น เพื่อจัดสร้างที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขขึ้นในส่วนภูมิภาคปีละประมาณ 20 แห่ง และรับโอนงานที่ฝากไว้ตามอำเภอต่าง ๆ มาดำเนินการเอง และในปีพ.ศ. 2505 กรมไปรษณีย์โทรเลขโดยความตกลงกับกระทรวงมหาดไทยได้จัดที่รับส่งไปรษณีย์ตำบล และที่รับส่งไปรษณีย์สุขาภิบาลขึ้น

ต่อมาในระยะแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510-2514) ได้จัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขตามภูมิภาคต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเป็นปีละ 30 แห่งในระยะเดียวกันนี้ ก็ได้มีโครงการขยายการไปรษณีย์โทรเลขประเภทรับฝาก เพื่อจัดตั้งที่ทำการฯ ทำหน้าที่รับฝากเพียงอย่างเดียว ปีละประมาณ 10 แห่ง

ในระยะแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515-2519) จึงมีโครงการขยายการไปรษณีย์กรุงเทพฯ ในเขตนครหลวงระยะที่ 2 โดยขยายการจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขศูนย์กลางจ่ายประจำแขวงไปรษณีย์นครหลวงขึ้น ตามเขตรอบนอกของกรุงเทพมหานครปีละ 2 แห่ง โครงการขยายการไปรษณีย์โทรเลขท้องถิ่น จัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขปีละ 20 แห่ง และโครงการขยายการไปรษณีย์โทรเลขประเภทรับฝาก จัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขปีละ 4 แห่ง

นอกจากโครงการดังกล่าวแล้ว ยังมีโครงการอื่น ๆ คือ โครงการจัดสร้างที่ทำการแลกเปลี่ยนถุงไปรษณีย์ในประเทศและต่างประเทศทางภาคพื้น เพื่อดำเนินการจัดสร้างที่ทำการศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพฯ ขึ้น ที่บริเวณสถานีรถไฟกรุงเทพฯ และโครงการจัดสร้างที่ทำการแลกเปลี่ยนถุงไปรษณีย์ทางอากาศที่ดอนเมือง ที่ได้สำเร็จและเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2515

4.3 การเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐวิสาหกิจ : การสื่อสารแห่งประเทศไทย

แม้จะได้มีพระราชบัญญัติทุนไปรษณีย์พ.ศ. 2504 ได้มีแนวคิดแยกกิจการไปรษณีย์และโทรคมนาคมด้านปฏิบัติออกจากกรมไปรษณีย์โทรเลข เพื่อความคล่องตัวทางด้านการเงิน หรือความคล่องตัวทางด้านอื่น ๆ ซึ่งในขณะนั้นยังไม่ดีขึ้นเท่าที่ควร เพราะติดขัดด้วยระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานควบคุมต่าง ๆ ในขณะเดียวกันกิจการไปรษณีย์ได้มีวิวัฒนาการไปในทางที่ต้องการความเป็นอิสระมากขึ้น แม้จะเป็นกิจการสาธารณูปโภค แต่ก็มีลักษณะเป็นการขยายบริการ ต้องใช้เงินทุนเพื่อลงทุน และพัฒนาบริการต่าง ๆ ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ปัญหาเหล่านี้ นำมาซึ่งความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานของกรมไปรษณีย์โทรเลข จนในที่สุด พระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย ก็ได้รับการบรรจุเข้าสู่การประชุมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2518 แต่ยังไม่ทันได้รับการพิจารณา สภานิติบัญญัติแห่งชาติก็หมดอำนาจไปก่อน

ต่อมากรมไปรษณีย์โทรเลขเสนอร่างพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้กระทรวงคมนาคมพิจารณา ส่วนใหญ่คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2518 และคณะรัฐมนตรีได้นำร่างพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย เสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรเมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2518 แต่ไม่ทันได้รับการพิจารณา ได้มีพระราชกฤษฎีกายุบสภาผู้แทนราษฎร ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวจึงมีอันตกไป เมื่อมีสภาผู้แทนราษฎรอีกครั้งหนึ่งก็ได้มีการเสนอร่างพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทยเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎรอีกครั้งเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2519 เมื่อสภาผู้แทนฯ และวุฒิสภามีมติ

เห็นชอบ นายกรัฐมนตรีจึงนำขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2519 ทำให้กิจการไปรษณีย์ บริการโทรคมและบริการการเงินในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการ แยกออกมาตั้งเป็น “การสื่อสารแห่งประเทศไทย” (กองสื่อสารในประเทศ การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2526: 13-39)

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง “การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)” ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ให้บริการติดต่อสื่อสารทั้งบริการไปรษณีย์และโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง ทั่วไทย และทั่วโลก โดยใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้ายมาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะโดยบริการไปรษณีย์เป็นบริการที่ การสื่อสารแห่งประเทศไทยให้บริการแก่ประชาชนในการนำสิ่งของข้อความหรือข่าวสารใด ๆ จากบุคคลหนึ่งไปส่งให้กับบุคคลหนึ่ง โดยแบ่งบริการเป็น 3 ประเภท ประเภทแรก คือ บริการไปรษณีย์รับฝากในประเทศ ได้แก่ ไปรษณียภัณฑ์ธรรมดา พัสดุไปรษณีย์และบริการพิเศษ ประเภทที่สอง คือบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ได้แก่ ไปรษณียภัณฑ์ธรรมดา พัสดุไปรษณีย์และบริการพิเศษ และประเภทที่สาม คือ บริการการเงิน ได้แก่ ธนาณัติในประเทศ ธนาณัติระหว่างประเทศ และตั๋วแลกเงิน บริการไปรษณีย์จัดเป็นสื่อของการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่รัฐจัดให้บริการแก่ประชุมชน ซึ่งเป็นที่รู้จักแพร่หลายในหมู่ประชาชนทั่ว ๆ ไป (www.thailandpost.com, วันที่ 23 ตุลาคม 2549) ต่อมาได้มีการปฏิรูประบบราชการเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 จึงได้โอนย้ายมาอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

นับจากวันที่เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ กิจการไปรษณีย์ไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขมาตามลำดับ เพื่อให้องค์กรมีรากฐานที่มั่นคง สามารถให้บริการที่ดีและทั่วถึงยิ่งขึ้น มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งบริการไปรษณีย์เป็นบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่มีเครือข่ายที่กว้างขวางครอบคลุมทั่วประเทศและทั่วโลก รวมทั้งมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกกลุ่มทุกระดับชั้นในด้านต่างๆ ดังนี้ (เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการแปลงสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็น บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด)

ด้านสังคม ประชาชนซึ่งมีบุตรหลานหรือญาติพี่น้องที่ต้องไปศึกษาหรือทำงานในท้องถิ่นอื่นทั้งในและต่างประเทศก็ได้อาศัยบริการในการติดต่อสื่อสารหรือส่งเงินถึงกัน เป็นบริการให้ประชาชนเกิดเสรีภาพในการติดต่อสื่อสารถึงกันทุหมู่เหล่า ทุกแห่งหน

ด้านธุรกิจ บริการไปรษณีย์เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การขับเคลื่อนของระบบธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างประชาชนผู้ทำธุรกิจกับประชาชนผู้เป็นลูกค้าได้สื่อสารเพื่อค้าขายกันและดำเนินธุรกิจกันได้เป็นอย่างดี แม้กระทั่งการตกลงทำนิติกรรมสัญญาใดๆ สามารถส่งผ่านกิจการไปรษณีย์ได้

ด้านการเมือง บริการไปรษณีย์มีส่วนร่วมในการส่งวัสดุ อุปกรณ์และแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการเลือกตั้ง การให้บริการในการส่งบัตรลงคะแนนเลือกตั้งทั้งในและต่างประเทศ การส่งข้อมูลข่าวสารจากผู้สมัครรับเลือกตั้งไปยังประชาชนเป็นต้น รวมทั้งการบริการข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนผ่านบริการของไปรษณีย์

ด้านการศึกษา ประชาชนผู้ด้อยโอกาสในการเข้ารับการศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือการศึกษาเพื่อประกอบวิชาชีพต่าง ๆ ก็จะใช้บริการไปรษณีย์แก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวโดยการศึกษาทางไปรษณีย์ เช่น การศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นต้น

ด้านวัฒนธรรม บริการไปรษณีย์ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้จักกับวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมอันดีงามของภูมิภาคต่าง ๆ โดยจัดพิมพ์ตราไปรษณียากรที่เป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของไทย เช่น ตราไปรษณียากรชุด อนุรักษ์มรดกไทย ชุดสงกรานต์ และตราไปรษณียากรชุด วิสาขบูชา เป็นต้น

ด้านการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ บริการไปรษณีย์ยังอำนวยความสะดวกบางอย่างแก่ประชาชนในการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยไม่ต้องเสียเวลาไปดำเนินการยังหน่วยงานเหล่านั้นโดยตรง เช่น การต่อทะเบียนรถยนต์ประจำปี การชำระค่าปรับจราจร การส่งหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ การชำระค่าน้ำประปา เป็นต้น

ด้านความมั่นคง โดยปกติหน่วงงานของรัฐทุกหน่วยจะใช้บริการไปรษณีย์ในการประสานส่งเอกสาร หนังสือราชการต่อกันอยู่แล้ว โดยไปรษณีย์ไทยจะให้บริการทั้งความเร็ว ความปลอดภัย และรักษาความลับด้วย

4.4 แปลงสภาพสู่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

จากนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจให้มีเทียบเท่าภาคเอกชนและเกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้นในการดำเนินกิจการ เพื่อเตรียมการสู่การแข่งขันเสรีในอนาคต พร้อมก้าวสู่จุดเปลี่ยนโฉมหน้าใหม่ของกิจการสื่อสารของประเทศไทย โดยการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 ให้แปรสภาพแยกกิจการออกเป็น 2 บริษัท ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กร ช่วยพัฒนากิจการสื่อสารของประเทศให้เจริญก้าวหน้า และประชาชนจะได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ในอัตราค่าบริการที่เป็นธรรม อันส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตและเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เรียกโดยย่อว่า ปณท (Thailand Post Company Limited-THP) ได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 และจดทะเบียนตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ตามทะเบียนเลขที่ 10854601449 (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2546 : 17) มีทุนจดทะเบียน 1,250 ล้านบาท (ทุนเริ่มแรก 750 ล้านบาท และทุนสนับสนุนจากรัฐ 500 ล้านบาท) และสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่งที่เปลี่ยนทุนรัฐวิสาหกิจเดิมเป็นทุนของบริษัทที่รัฐถือหุ้นทั้งหมด เนื่องจากบริการไปรษณีย์เป็นบริการพื้นฐานประเภทสาธารณูปการ และให้อำนาจสิทธ์ขาดแก่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อจะได้สามารถให้บริการไปรษณีย์ได้ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม

4.5 สภาวะกิจการไปรษณีย์ไทย

ในอดีตสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการไปรษณีย์ โดยธรรมชาติแล้ว บริการไปรษณีย์เป็นบริการที่เน้นปัจจัยการผลิตด้านแรงงาน (Labour Intensive) มีพนักงานและลูกจ้างคอยให้บริการไปรษณีย์ถึง 20,325 คน หรือประมาณ 76.36 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2545) การให้บริการไปรษณีย์จะให้บริการโดยผ่านสถานที่ให้บริการไปรษณีย์และที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตรวม 4,465 แห่ง โดยการสื่อสารแห่งประเทศไทยต้องรับภาระในการให้บริการไปรษณีย์ในแต่ละปีประมาณ 2,700 ล้านชิ้น (การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2545 : 37-38) นับว่าเป็นภาระที่หนักมิใช่น้อย

บริการไปรษณีย์ เป็นที่นิยมในหมู่ประชาชนในการติดต่อส่งข่าวสารถึงกันและกัน นับตั้งแต่ประเทศไทยได้พัฒนาสังคมและเศรษฐกิจให้เจริญเท่าเทียมต่างประเทศมีการพัฒนาระบบการสื่อสาร นำเอาสื่อทางด้านโทรคมนาคมมาใช้ในการสื่อสาร ทำให้บริการไปรษณีย์ชนิดจดหมาย และไปรษณียบัตรต้องเผชิญกับการแข่งขันการสื่อสารด้านโทรคมนาคม ส่วนสิ่งตีพิมพ์พัสดุย่อยและพัสดุไปรษณีย์ก็ต้องแข่งขันอย่างรุนแรงกับกิจการทั้งของหน่วยงานอื่นของรัฐ (เช่น รสพ. ในอดีต) และกิจการขนส่งของเอกชน จะเห็นได้ว่าอุปสงค์หรือจำนวนใช้บริการไปรษณีย์เริ่มลดลง การคาดหวังจำนวนอุปสงค์ในอนาคตเริ่มไม่เพิ่มตามที่คาดหวังไว้

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) ที่ระบุแนวทางการพัฒนา โดยสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนสถานะรัฐวิสาหกิจบางแห่งให้อยู่ในรูปบริษัทจำกัดด้วยการกระจายหุ้นบางส่วนหรือทั้งหมดออกขายให้สาธารณชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือตกลงขายหุ้นให้กับพนักงานและเอกชนโดยตรง และนโยบายการเปิดเสรีสากลธุรกิจโทรคมนาคมใน พ.ศ.2549 ตามข้อผูกพันที่ประเทศไทยมีต่อองค์การการค้าโลก (WTO) ซึ่งจะมีผลต่อการแข่งขันเสรีธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศ โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจที่เปลี่ยนสถานะจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ในรูปแบบบริษัทจำกัด โดยผลของกฎหมายแต่ยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่งที่เปลี่ยนทุนรัฐวิสาหกิจเดิมเป็นทุนของบริษัทที่รัฐถือหุ้นทั้งหมด เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 และจดทะเบียนตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ตามทะเบียนเลขที่ 10854601449 (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2546: 17)

สำหรับกิจการไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่จัดตั้งขึ้นยังคงมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่เปลี่ยนสถานะจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในรูปแบบบริษัทจำกัด โดยผลของกฎหมายแต่ยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่งที่เปลี่ยนทุนรัฐวิสาหกิจเดิมเป็นทุนของบริษัทซึ่งกระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมดต่อไป เนื่องจากบริการไปรษณีย์เป็นบริการพื้นฐานประเภทสาธารณูปการ และให้อำนาจสิทธ์ขาดแก่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อจะได้สามารถให้บริการไปรษณีย์ได้ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม

สำหรับการบริหารงานและการให้บริการของ ปณท ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนการบริหารงานเป็นเชิงพาณิชย์มากยิ่งขึ้น รวมถึงการแสวงหาโอกาสในการเป็นพันธมิตรร่วมทุนกับผู้ให้บริการไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการในธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องกัน แต่ทั้งนี้ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง และยังต้องให้บริการเชิงสังคมสำหรับประชาชนในทุกระดับทั่วประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันด้วย

ปัจจุบัน ปณท ซึ่งธุรกิจหลักคือการเป็นผู้ให้บริการไปรษณีย์นั้น ได้รับผลกระทบจากบริการที่มากับเทคโนโลยีที่ทันสมัยซึ่งสามารถเข้ามาทดแทนบริการไปรษณีย์บางส่วน อาทิ โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต ที่สามารถรับส่งข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วกว่าบริการไปรษณีย์และตามเวลาที่ต้องการในลักษณะที่เรียกว่า Real Time จึงส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการไปรษณีย์ประเภทจดหมายส่วนตัวมีจำนวนลดลงเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ดีในส่วนของจดหมายหรือเอกสารในทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารทางการเงิน สิ่งพิมพ์ประเภทไดเร็คเมล์นั้น ปรากฏว่าปริมาณงานกลับเป็นในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ นอกจากจะไม่ลดลงแล้ว แนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นด้วย เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการเงิน/ธนาคารต่าง ๆ ยังมีความจำเป็นที่จะต้องส่งหลักฐานเอกสารให้แก่ลูกค้า เนื่องจากสื่ออื่น ๆ นั้น ยังไม่เป็นที่ยอมรับ แม้จะมีระบบการให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (M-Payment หรือ E–Payment) แล้วก็ตาม

เพื่อให้สามารถพัฒนารูปแบบบริการไปรษณีย์ใหม่ ๆ เพิ่มเติมจากบริการเดิมที่มีอยู่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงและเพื่อใช้เครือข่ายไปรษณีย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปณท ได้แบ่งตลาดบริการไปรษณีย์ออกเป็น 4 กลุ่มธุรกิจ (รายงานประจำปี 2547 บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด) ดังนี้

1. ตลาดบริการสื่อสาร (Communication Market) คือ บริการด้านการจัดส่งข้อมูลข่าวสาร/เอกสารถึงผู้รับเฉพาะรายหรือหลายราย ได้แก่ จดหมาย/ไปรษณียบัตร ของตีพิมพ์ จดหมายลงทะเบียน ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (เอกสาร)

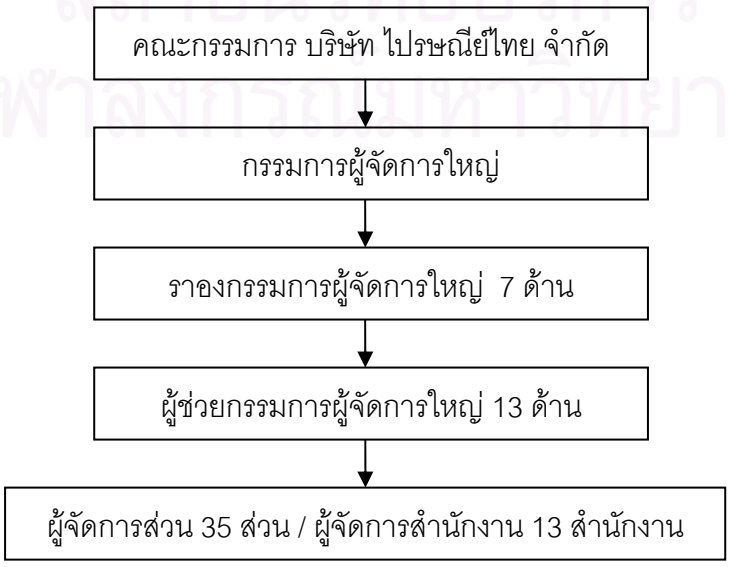
2. ตลาดบริการขนส่ง (Transportation Market) คือ บริการด้านการขนส่งสิ่งของหรือสินค้าที่มีลักษณะเป็นหีบห่อโดยมีการจ่าหน้าและระบุลูกค้า ได้แก่ พัสดุไปรษณีย์ พัสดุไปรษณีย์เก็บเงินปลายทาง ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (หีบห่อ) อีกทั้งยังสนองนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสื่อสารและขนส่งในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบริษัทคูเรียร์ต่างชาติซึ่งได้ให้ความสำคัญกับตลาดบริการขนส่งในประเทศไทยเป็นอย่างมาก เห็นได้จากที่มีการเพิ่มการลงทุน ขยายฐานการให้บริการและด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งในประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกของบริษัทคูเรียร์ต่าง ๆ

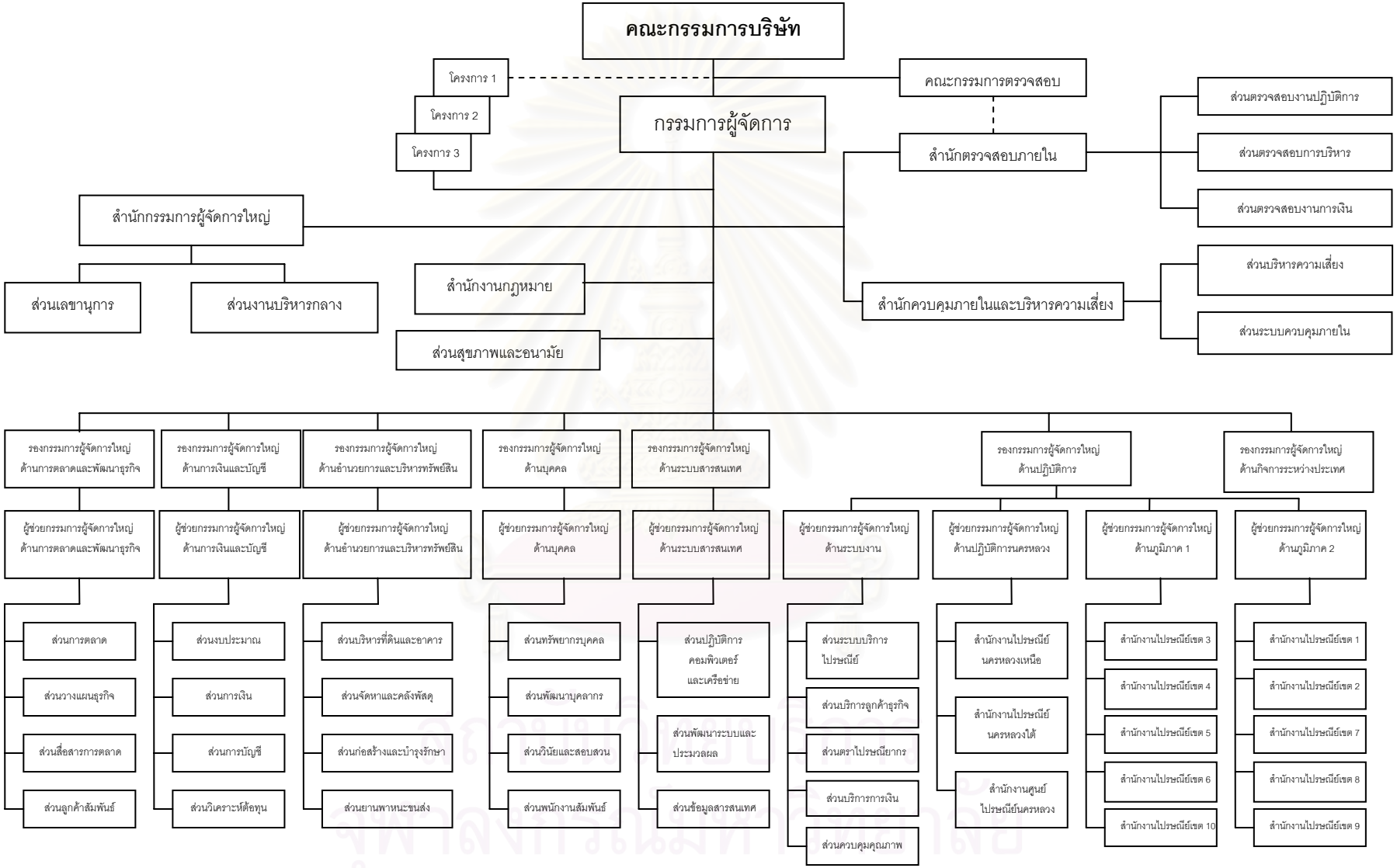
3. ตลาดค้าปลีก คือ บริการซึ่งผู้ให้บริการที่มีเครือข่ายสาขาครอบคลุมเขตพื้นที่ต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการบริการและ/หรือจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ได้แก่ ตราไปรษณียากรเพื่อการสะสม สินค้าไปรษณีย์ บริการรับฝากขายสินค้า และเพื่อเป็นการใช้พื้นที่และเครือข่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปณท ยังได้ร่วมกับ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ทดลองเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ราชดำเนิน รวมทั้งได้มีการปรับปรุงรูปลักษณ์ของที่ทำการไปรษณีย์ ให้มีความทันสมัย เพิ่มบริการที่หลากหลายและระยะเวลาในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีที่ทำการไปรษณีย์หัวหมากเป็นที่ทำการนำร่องอีกด้วย

4. ตลาดบริการการเงิน คือ บริการด้านการรับ-ส่งเงินและอำนวยความสะดวกทางการเงินให้แก่ผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปหรือธุรกิจรายย่อย ได้แก่ ธนาณัติ ตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ ธนาณัติเวสเทิร์นยูเนี่ยน บริการรับชำระเงิน ซึ่ง ปณท ได้ร่วมกับธนาคารพาณิชย์หลายแห่งในการรับเป็นตัวแทนธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงินบางรายการภายใต้เงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ส่วนบริการการเงินที่สำคัญอีกบริการหนึ่งของ ปณท คือ Pay at Post ซึ่งเป็นบริการตัวแทนรับชำระเงินให้แก่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนผ่านเคาน์เตอร์ไปรษณีย์นั้น ในปัจจุบันและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอนาคตคาดว่า ปณท จะมีคู่แข่งในตลาดรับชำระเงินเพิ่มขึ้นหลายราย และรูปแบบการแข่งขันจะรุนแรงขึ้น เพราะหลายหน่วยงานได้จับมือร่วมเป็นพันธมิตร เพื่อให้เกิดความแข็งแกร่งทางธุรกิจกันมากขึ้น ซึ่งในส่วนของ ปณท ได้ขยายการเป็นตัวแทนรับชำระค่าบริการให้กับกลุ่มผู้ประกอบการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

4.6 โครงสร้างองค์กร

ประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 9 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 3 ปี และมีกรรมกรผู้จัดการใหญ่เป็นผู้บริหารกิจการมี 35 ส่วน 13 สำนักงาน โดยมีสายบังคับบัญชาดังนี้



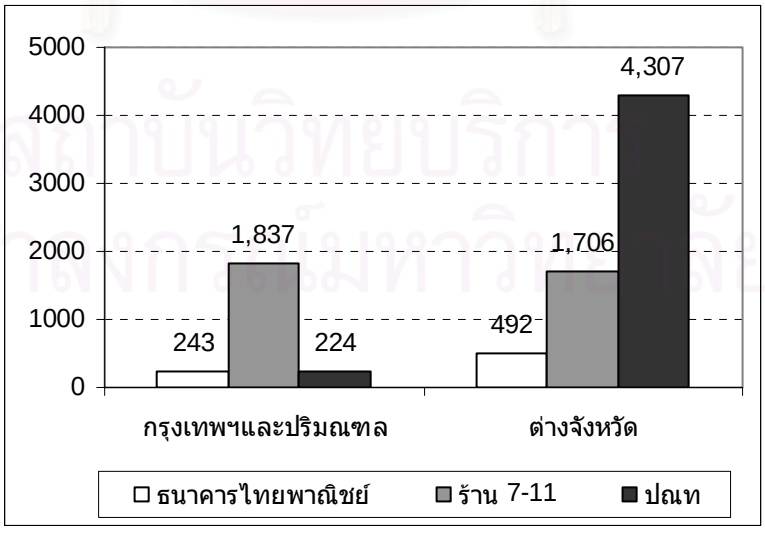

คณะกรรมการบริษัท
โครงการ 1
โครงการ 2
โครงการ 3
กรรมการผู้จัดการ
คณะกรรมการตรวจสอบ
สำนักตรวจสอบภายใน
ส่วนตรวจสอบงานปฏิบัติการ
ส่วนตรวจสอบการบริหาร
ส่วนตรวจสอบงานการเงิน
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่
ส่วนเลขานุการ
ส่วนงานบริหารกลาง
สำนักงานกฎหมาย
ส่วนสุขภาพและอนามัย
สำนักควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง
ส่วนบริหารความเสี่ยง
ส่วนระบบควบคุมภายใน
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านการตลาดและพัฒนาธุรกิจ
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านการเงินและบัญชี
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านอำนวยการและบริหารทรัพย์สิน
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านบุคคล
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านระบบสารสนเทศ
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านปฏิบัติการ
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านกิจการระหว่างประเทศ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านการตลาดและพัฒนาธุรกิจ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านการเงินและบัญชี
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านอำนวยการและบริหารทรัพย์สิน
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านบุคคล
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านระบบสารสนเทศ
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านระบบงาน
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านปฏิบัติการนครหลวง
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านภูมิภาค 1
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านภูมิภาค 2
ส่วนการตลาด
ส่วนวางแผนธุรกิจ
ส่วนสื่อสารการตลาด
ส่วนลูกค้าสัมพันธ์
ส่วนงบประมาณ
ส่วนการเงิน
ส่วนการบัญชี
ส่วนวิเคราะห์ต้อทุน
ส่วนบริหารที่ดินและอาคาร
ส่วนจัดหาและคลังพัสดุ
ส่วนก่อสร้างและบำรุงรักษา
ส่วนยานพาหนะขนส่ง
ส่วนทรัพยากรบุคคล
ส่วนพัฒนาบุคลากร
ส่วนวินัยและสอบสวน
ส่วนพนักงานสัมพันธ์
ส่วนปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
ส่วนพัฒนาระบบและประมวลผล
ส่วนข้อมูลสารสนเทศ
ส่วนระบบบริการไปรษณีย์
ส่วนบริการลูกค้าธุรกิจ
ส่วนตราไปรษณียากร
ส่วนบริการการเงิน
ส่วนควบคุมคุณภาพ
สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ
สำนักงานไปรษณีย์นครหลวงใต้
สำนักงานศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง
สำนักงานไปรษณีย์เขต 3
สำนักงานไปรษณีย์เขต 4
สำนักงานไปรษณีย์เขต 5
สำนักงานไปรษณีย์เขต 6
สำนักงานไปรษณีย์เขต 10
สำนักงานไปรษณีย์เขต 1
สำนักงานไปรษณีย์เขต 2
สำนักงานไปรษณีย์เขต 7
สำนักงานไปรษณีย์เขต 8
สำนักงานไปรษณีย์เขต 9

4.7 สถานะเครือข่ายไปรษณีย์

กิจการไปรษณีย์ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้พัฒนาเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2520 เพื่อให้การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เครือข่ายการให้บริการของ ปณท ในปัจจุบันจึงนับได้ว่าเป็นเครือข่ายที่กว้างขวางและครอบคลุมพื้นที่ของประเทศไทยได้มากที่สุดซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและความสามารถในการแข่งขันให้แก่ ปณท

จากการเปรียบเทียบจำนวนที่ทำการไปรษณีย์และจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ (ธนาคารไทยพาณิชย์) และร้านสะดวกซื้อ (ร้าน 7-11) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีเครือข่ายกว้างขวางกว่า ปณท ตามรูปภาพที่ 4-1 พบว่า ปณท ยังคงมีเครือข่ายที่มีจำนวนจุดให้บริการมากที่สุดกว่า 4,000 ที่ทำการทั่วประเทศ เครือข่ายร้าน 7-11 มีจำนวนจุดให้บริการรองลงมาประมาณ 3,000 สาขา ในขณะที่จำนวนสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์มีจำนวนน้อยกว่า ปณท และ 7-11 มาก และเมื่อเปรียบเทียบลักษณะการกระจายตัวของสาขาระหว่างพื้นที่กรุงเทพมหานครและส่วนภูมิภาคจะเห็นได้ว่าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ร้าน 7-11 มีจำนวนสาขามากที่สุดซึ่งมากกว่าสาขาของ ปณท ถึงกว่า 8 เท่า และเมื่อเปรียบเทียบกับเครือข่ายของธนาคารไทยพาณิชย์พบว่า โดยส่วนใหญ่จำนวนที่ทำการไปรษณีย์ในกรุงเทพมหานครจะมีมากกว่าจำนวนสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์อยู่พอสมควร

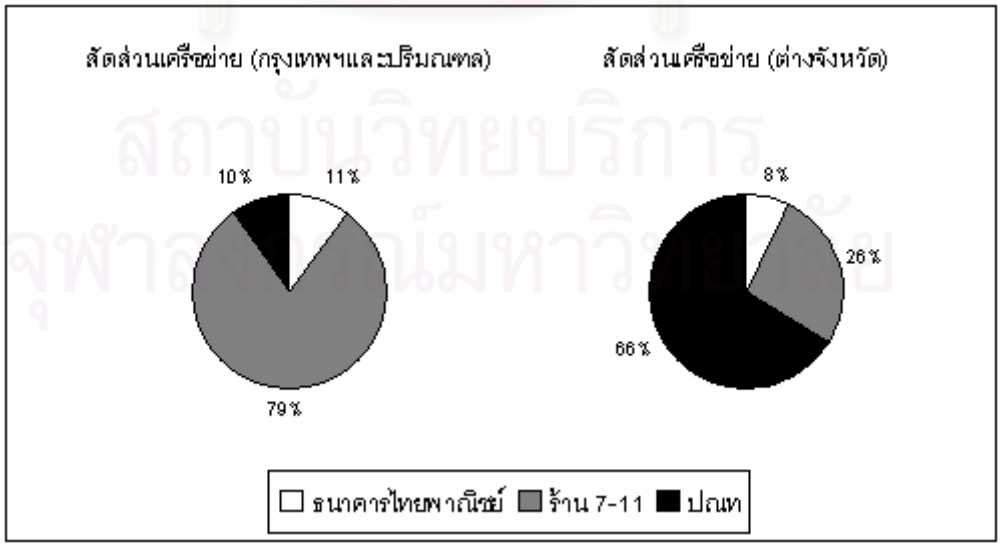
รูปภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนเครือข่ายให้บริการอื่นๆ เปรียบเทียบกับเครือข่าย



ที่มา: www.scb.co.th, www.7eleven.co.th, www.thailandpost.com กรกฎาคม 2549

นอกเหนือจากจำนวนทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์แล้ว ศักยภาพในการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในแง่ของการแข่งขันระหว่างเครือข่ายบริการ และในแง่ของการรองรับการพัฒนาใหม่ๆ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนที่ทำการไปรษณีย์ต่อจำนวนสาขารวมของทั้งเครือข่ายไปรษณีย์ เครือข่ายธนาคารไทยพาณิชย์ และเครือข่าย 7-11 ตามรูปภาพที่ 4-2 แล้วพบว่า ปณท มีสัดส่วนจำนวนที่ทำการในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลเพียงร้องละ 10 ของเครือข่ายทั้งหมด ในขณะที่เครือข่ายของธนาคารไทยพาณิชย์ และร้าน 7-11 มีสัดส่วนร้อยละ 11 และ ร้อยละ 79 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนเครือข่ายในต่างจังหวัด พบว่า ปณท มีสัดส่วนจำนวนที่ทำการถึงร้อยละ 66 ของเครือข่ายทั้งหมด ในขณะที่เครือข่ายธนาคารไทยพาณิชย์ และร้าน 7-11 มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 8 และร้อยละ 26 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ภาระผูกพันอันเนื่องมาจากการที่รัฐต้องจัดให้มีบริการพื้นฐานนี้ถือเป็นภาระผูกพันในการให้บริการเชิงสังคม (Public Service Obligation) โดยที่ไม่ได้มุ่งกำไรในเชิงพาณิชย์ อีกทั้งยังต้องให้บริการที่มีคุณภาพ (Quality) ที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง (Accessible) โดยในส่วนของ ปณท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการรับ-ส่งจดหมายและไปรษณียบัตรซึ่งถือได้ว่าเป็นบริการขั้นพื้นฐาน (Universal Services) ที่รัฐได้จัดให้มีแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงแม้ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีผลทำให้ กิจการไปรษณีย์ไทยมีต้นทุนการดำเนินงานสูงกว่ารายได้จากการให้บริการ อีกทั้งหน้าที่ดังกล่าวของ ปณท ยังได้ถูกกำหนดอย่างเป็นรูปธรรมโดยอนุสัญญาสากลไปรษณีย์ ฉบับกรุงปักกิ่ง พ.ศ. ๒๕๔๒ อีกด้วย

รูปภาพที่ 4.2 แสดงสัดส่วนเครือข่ายให้บริการอื่นๆ เปรียบเทียบกับเครือข่าย ปณท



ที่มา: www.scb.co.th, www.7eleven.co.th, www.thailandpost.com กรกฎาคม 2549

ในการเริ่มตั้งบริษัทนั้น คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องบริหารจัดการองค์กรให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้ภายใน 5 ปี ทั้งนี้ ให้ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเป็นวงเงินประมาณ 3,470 ล้านบาท เนื่องจากสถานะของกิจการอยู่ในภาวะขาดทุน แต่ด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพของ ปณท รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และประธานกรรมการ ปณท ชุดก่อตั้ง มีความเห็นพ้องกันว่า ปณท จะต้องบริหารจัดการองค์กรให้สามารถพลิกฟื้นตัวเองให้มีผลการดำเนินงานที่เลี้ยงตัวเองได้ภายใน 3 ปี ทั้งนี้ ให้พิจารณาถึงโอกาสทางการตลาดและใช้จุดเด่น หรือจุดแข็งขององค์กรให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การให้บริการไปรษณีย์ประสบปัญหาการขาดทุนมาตลอด เนื่องจากอัตราค่าบริการไปรษณีย์พื้นฐานที่ไม่สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริง และไม่ได้รับการปรับอัตราค่าบริการมาเป็นเวลาเกือบ 20 ปี นับตั้งแต่ปี 2528 ในขณะที่ต้องมีการลงทุนในการพัฒนาระบบเครือข่ายการให้บริการ ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ในระยะแรกเมื่อเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด คณะกรรมการ ปณท ได้มีส่วนผลักดันให้องค์กรต้องทบทวน บทบาท ภาระหน้าที่ กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้ในเวลาที่เร็วขึ้นจากระยะยาวที่ตั้งไว้ 5 ปี เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยมองเห็นว่าเป็นองค์กรที่มีจุดเด่นในเรื่องของการมีเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ฐานลูกค้า ความชำนาญในการให้บริการไปรษณีย์ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์เข้ามาสนับสนุนและพัฒนาการให้บริการ

การที่ธุรกิจไปรษณีย์เป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ และประสบภาวการณ์ขาดทุนมาโดยตลอด มิได้เกิดจากการจัดการที่ไม่ดีหรือมีลูกค้าใช้บริการลดลงเพียงอย่างเดียว แม้ว่ามีลูกค้าใช้บริการทั่วประเทศ แต่เนื่องจากรัฐกำหนดให้บริการไปรษณีย์เป็นหนึ่งในบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่รัฐจัดให้มีเพื่อบริการประชาชน และเป็นผู้กำหนดกรอบอัตราค่าบริการไปรษณีย์ซึ่งต่ำกว่าต้นทุนที่แท้จริง ทำให้องค์กรต้องแบกรับภาระการขาดทุนตลอดมา ภายหลังจากการแปลงสภาพเป็นบริษัทฯ จำกัด รัฐบาลได้ผ่อนปรนให้ ปณท ปรับอัตราค่าบริการพื้นฐานให้คุ้มกับต้นทุนที่แท้จริงโดยไม่ให้ประชาชนเดือดร้อนในครั้งแรกปรับอัตราค่าบริการไปเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2547 จาก 2 บาท เป็น 3 บาท ซึ่งเป็นผลให้ ปณท มีผลประกอบการดีขึ้นและสามารถกำไรได้ในปีถัดไป จึงทำให้แผนในการปรับอัตราค่าบริการอีกครั้งในปี 2549 จาก 3 บาท เป็น 4 บาท ต้องถูกยกเลิก เนื่องจากรัฐมองว่า ปณท สามารถทำกำไรและเลี้ยงตัวเองได้แล้ว ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานที่แสดงตามตารางที่ 4-1

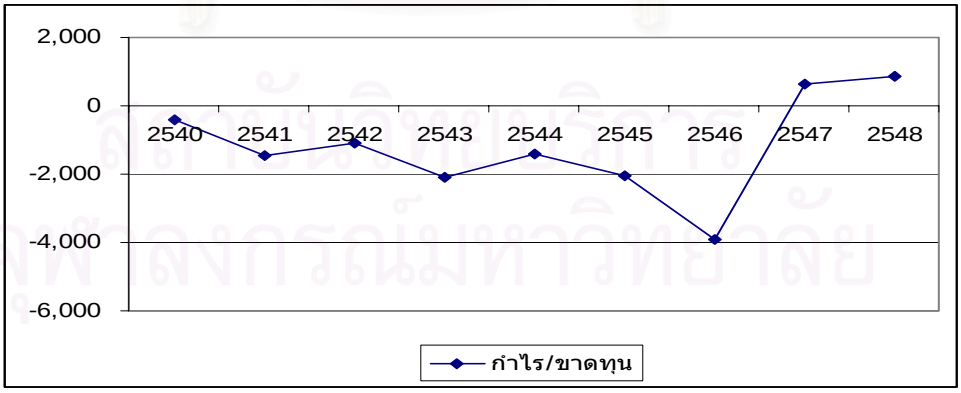
ตารางที่ 4.1 ผลการดำเนินงานของกิจการไปรษณีย์ไทยปี 2540-2548

ผลการดำเนินงาน (ล้านบาท)	2540	2541	2542	2543	2544	2545	2546	2546*	2547	2548
รายได้	6,246	5,791	6,002	7,031	7,243	7,886	6,905	3,696	11,820	13,180
รายจ่าย	6,672	7,223	7,088	9,116	8,648	9,941	10,627	3,864	11,176	12,316
กำไร/(ขาดทุน)	(426)	(1,432)	(1,086)	(2,085)	(1,405)	(2,055)	(3,722)	(168)	644	864

ที่มา: การสื่อสารแห่งประเทศไทย และบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด

อีกประการหนึ่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยังอยู่ในสภาวะการขาดทุนจากการดำเนินงาน กระทรวงการคลังในฐานะผู้ถือหุ้นได้ให้ ปณท ต้องจัดทำแผนการปรับปรุงโครงสร้างเพื่อฟื้นฟูฐานะการเงินของ ปณท เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้โดยเร็วที่สุด จากเดิม ปณท มีผลประกอบการ ณ สิ้นปี 2546 ขาดทุน 168.41 ล้านบาท แต่ในปี 2547 และ 2548 ที่ผ่านมา ด้วยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายส่งผลให้ผลประกอบการของ ปณท เริ่มมีกำไร โดยเมื่อถึงสิ้นปี 2547 มีผลประกอบการ โดยมีกำไรก่อนหักภาษีเงินได้ จำนวน 644.44 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิ จำนวน 229.20 ล้านบาท และสิ้นปี 2548 มีผลประกอบการ โดยมีกำไรก่อนหักภาษีเงินได้ จำนวน 864.11 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิ จำนวน 347.67 ล้าน (รายงานประจำปี 2546 – 2548 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังกราฟ ตามรูปภาพ

รูปภาพที่ 4.3 กำไร/(ขาดทุน)ของกิจการไปรษณีย์ไทยปี 2540-2548



ที่มา: การสื่อสารแห่งประเทศไทย และ บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด

บทที่ 5

การเมืองกับแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย

สถานภาพของกิจการไปรษณีย์ไทยนั้น เป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยภาครัฐ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นหน่วยงานบริการขั้นพื้นฐานด้านการสื่อสารที่ตอบสนองต่อประชาชนทุกระดับชั้น หรือแม้แต่ในบริบทของกิจการระหว่างประเทศ กิจการไปรษณีย์ไทยก็ยังเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อกัน ดังนั้น กิจการไปรษณีย์ไทยจึงมีความสัมพันธ์ทางการเมืองกับกลุ่มผลประโยชน์ในหลาย ๆ กลุ่มด้วยกัน ทั้งในองค์กร ระหว่างองค์กร กลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองระดับประเทศ และกลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองระหว่างประเทศ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการเมืองระหว่างกิจการไปรษณีย์ไทยกับตัวแสดงต่างๆ ที่มีผลทำให้เกิดการแปรรูปขึ้น โดยได้จำแนกลักษณะของการเมืองดังกล่าวไว้ 3 ระดับ คือ 1) การเมืองภายในองค์กร 2) การเมืองระหว่างองค์กรอื่น และการเมืองระดับชาติ 3) การเมืองระหว่างประเทศ ดังนั้นในการศึกษานี้จึงเป็นการพิจารณาถึงปัจจัยและความสัมพันธ์ทางการเมืองแต่ละระดับที่มีผลต่อการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทยเป็นหลัก

5.1 การเมืองภายในองค์กร

อาจกล่าวได้ว่า การเมืองกับรัฐวิสาหกิจมีรากฐานมาจากการเมืองภายในองค์กรรัฐวิสาหกิจนั้นๆ ส่วนหนึ่งแล้วจึงขยายตัวเชื่อมโยงเข้ากับระบบการเมืองที่มีขนาดใหญ่กว่าคือการเมืองระดับประเทศอีกต่อหนึ่ง จนเกิดความสัมพันธ์ส่งทอดต่อกันและกันไปในที่สุด ในทางกลับกันการเมืองในระดับองค์กรรัฐวิสาหกิจนั้น อาจเกิดขึ้นจากการเมืองระดับประเทศ ซึ่งเป็นการเมืองที่มีขนาดใหญ่กว่า ได้ส่งแรงหรือพลังเข้าสู่องค์กรรัฐวิสาหกิจนั้นๆ จนพัฒนาเป็นการเมืองภายในองค์กรขึ้นอีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์ทางการเมืองที่เป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทยได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านเป้าหมายและทัศนคติของบุคลากร

เนื่องจากกิจการไปรษณีย์ไทย แต่เดิมมีลักษณะและวิธีการแบบราชการ (กรมไปรษณีย์โทรเลข) และต่อมามีการดำเนินการในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ (การสื่อสารแห่งประเทศไทย) ทำให้ลักษณะของการปกครองในรูปแบบผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงไปโดยมีกลไกด้านการคุ้มครองแรงงานสัมพันธ์เป็นเงื่อนไขการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานบางกลุ่มมีอำนาจในการต่อรองมากขึ้นกว่าเดิม และมีพัฒนาการด้านทัศนคติที่มุ่งสนองอำนาจกลุ่มด้วย ทำให้รูปแบบความสัมพันธ์ระว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมีลักษณะที่ขัดกัน และประสานผลประโยชน์เพื่อการอยู่ร่วมกันในองค์กร เพราะฉะนั้นในการพิจารณาตัดสินใจอนุมัติในการบริหารองค์กรแต่ละเรื่องย่อมมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบุคลากรในองค์กรโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ผลกระทบเหล่านี้อาจทำให้สิทธิ อำนาจ บทบาท ของผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ต้องสูญเสียหรือมีเพิ่มมากขึ้น เช่นผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างงาน ผลกระทบจากการจัดทำการกำหนดหน้าที่งานเป็นต้น พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจึงมีลักษณะของการจัดกลุ่มเป็นกลุ่มอิทธิพล หรือพรรคพวกขึ้น ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะทำหน้าที่ต่อรองกับกลุ่มอื่นๆ ภายในองค์กร เพื่อให้ได้มาหรือรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มตนไว้ (พิพัฒน์ ไทยอารี, 2533 : 92-93) จากความสัมพันธ์ดังกล่าว ทำให้มีบุคลากรจำนวนมากในองค์กรเนื่องจากมีระบบเส้นสายในการที่จะเข้ามาทำงานในองค์กร และองค์กรมีปัญหาการล้นงาน ซึ่งมีผลทำให้ค่าใช่จ่ายทางด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ สูงตามไปด้วย ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วอัตราเงินเดือนของพนักงานรัฐวิสาหกิจจะสูงกว่าข้าราชการประจำ และภาคเอกชนโดยเฉพาะในแง่ของกำลังคนระดับกลาง และระดับล่าง ซึ่งเป็นภาระที่หนักมาก (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543 :12) ประกอบกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากรส่วนใหญ่ยังต่ำกว่าภาคเอกชน เนื่องจากขาดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ และขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงานเนื่องจากมีระบบเส้นสายในการฝากเข้าทำงาน โดยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพส่วนใหญ่จะลาออกไปทำงานกับภาคเอกชนเพื่อรับเงินเดือนค่าตอบแทนที่สูงกว่า อีกทั้งระบบการทำงานขององค์กรยังคล้ายคลึงกับระบบราชการ ขาดความคล่องตัว ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงทำให้องค์กรโดยรวมขาดประสิทธิภาพ ประสบภาวะขาดทุนและไม่อาจแข่งขันกับภาคเอกชนได้ ซึ่งเป็นเหตุผลข้ออ้างที่รัฐใช้เป็นข้ออ้างในการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทยในเวลาต่อมา

ประกอบกับมีความขัดแย้งทางด้านทัศนะคติระหว่างบุคลากรทางด้านโทรคมนาคม และบุคลากรทางด้านไปรษณีย์ ที่ว่ากิจการไปรษณีย์เป็นตัวถ่วงความเจริญขององค์กรโดยรวม เนื่องจากประสบปัญหาการขาดทุนมาโดยตลอด ประกอบกับในขณะนั้นประธาน

สหภาพแรงงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นบุคลากรของทางด้านโทรคมนาคม ซึ่งต้องการจะแยกตัวออกจากฝ่ายกิจการไปรษณีย์อยู่แล้ว อีกทั้งผู้แทนสหภาพแรงงานฝ่ายไปรษณีย์ก็ไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นการทำสัญญาข้อตกลงต่างๆ จึงถือว่าได้ถูกจัดการโดยฝ่ายโทรคมนาคม ซึ่งมีประธานสหภาพแรงงานฝ่ายกิจการโทรคมนาคมเป็นผู้ดำเนินการทำสัญญาข้อตกลง เมื่อเกิดข้อตกลงในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขึ้นมา บุคลากรโดยเฉพาะด้านไปรษณีย์ไม่ได้ออกมาคัดค้านมากนักเพราะเนื่องจากไม่มีผู้นำทางด้านไปรษณีย์ที่จะออกมาคัดค้าน ซึ่งแสดงให้เห็นความขัดแย้งทางด้านทัศนะคติของบุคลากรทั้ง 2 ฝ่าย เป็นผลทำให้การเมืองภายในองค์กรของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในขณะนั้นอ่อนแอ และเป็นช่องว่างให้ฝ่ายการเมืองระดับประเทศเข้ามาดำเนินการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทยจนเป็นผลสำเร็จ(สนาม พรหมคุณ, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2549)

2. ปัญหาด้านจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร

ความสัมพันธ์ในลักษณะนี้เป็นเรื่องของพลังและศักยภาพของบุคลากรในองค์กรของกิจการไปรษณีย์ไทยทั้งโดยส่วนรวมและส่วนงาน เนื่องจากกิจการไปรษณีย์ไทยอยู่ภายใต้การดำเนินงานของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งให้บริการทางด้านสื่อสารไปรษณีย์และโทรคมนาคม โดยมีบุคลากรทั้งสิ้นประมาณ 20,134 คน แบ่งเป็นบุคลากรทางด้านสื่อสารไปรษณีย์ 13,712 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าบุคลากรทางด้านโทรคมนาคมที่มีอยู่เพียง 6,422 คน (รายงานประจำปี 2546 การสื่อสารแห่งประเทศไทย : หน้า39 . รายงานประจำปี 2546 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : หน้า 31) แต่บุคลากรทางด้านโทรคมนาคมมีศักยภาพในเชิงความรู้และเทคนิคสูงกว่า เนื่องจากบุคลากรทางด้านกิจการโทรคมนาคมส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาขององค์กรไปเรียนต่างประเทศทั้งระดับปริญญาโท และปริญญาเอก เพราะเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจขององค์กรจะมุ่งเน้นไปด้านกิจการโทรคมนาคมเนื่องจากสามารถสร้างรายได้และผลกำไรให้แก่องค์กรได้มากกว่า ทำให้บุคลากรดังกล่าวเป็นผู้กำหนดทิศทางและวางกลยุทธ์องค์กร และเข้ารับตำแหน่งในระดับบริหารที่สำคัญ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรทางด้านไปรษณีย์ซึ่งส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวช. และปริญญาตรี อีกทั้งยังไม่มีความรู้ด้านเทคนิคและเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมกอรปกับการดำเนินกิจการขององค์กรมุ้งเน้นไปทางด้านโทรคมนาคม จึงทำให้ทัศนคติเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรทางด้านกิจการไปรษณีย์ดูด้อยกว่าบุคลากรทางด้านกิจการโทรคมนาคม ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรทั้งสองฝ่ายจึงมีพลังต่อรองซึ่งกันและกันมาโดยตลอดทั้งในด้านจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร และทำให้มีผลต่อแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรด้วย โดยเฉพาะเมื่อมีการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงจากสายงานหนึ่ง

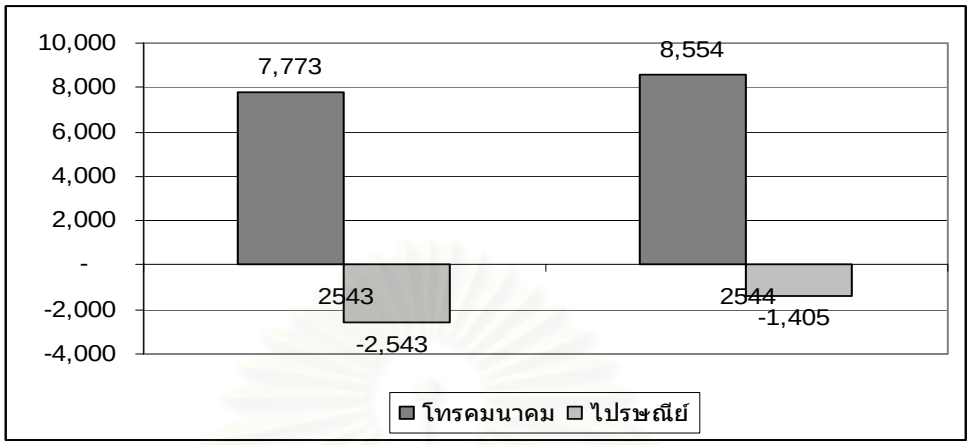
สายงานใดเข้าดำรงตำแหน่ง บุคคลากรที่อยู่คนละสายงานก็จะเกิดความกังวลใจกลัวว่าฝ่ายตนจะไม่ได้รับการสนับสนุน (พิพัฒน์ ไทยอารี, 2533: 95) จากข้อมูลดังกล่าวเป็นสาเหตุให้การบริหารงานของการสื่อสารแห่งประเทศไทยขาดเอกภาพ เนื่องจากเกิดความขัดแย้งและแบ่งแยกระหว่างพนักงานภายในองค์กรเดียวกัน จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นส่วนผลักดันให้เกิดแนวคิดการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย

3. ความไม่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ

การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้รับผิดชอบการให้บริการสื่อสารทั้งทางด้านสื่อสารไปรษณีย์และทางด้านโทรคมนาคม ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน และจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานของด้านโทรคมนาคมซึ่งมีผลกำไรอย่างชัดเจน และเมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานของด้านสื่อสารไปรษณีย์ที่ประสบปัญหาขาดทุนมาโดยตลอด จึงต้องนำกำไรที่ได้จากการดำเนินงานของกิจการโทรคมนาคมมาอุดหนุนให้แก่กิจการไปรษณีย์ที่ประสบภาวะขาดทุน ซึ่งเป็นความพยายามในการดำรงอยู่ไว้ซึ่งองค์กรโดยรวม และเพื่อให้องค์กรอยู่รอดต่อไป ดังจะเห็นได้จากรูปภาพที่ 5.1 ที่เปรียบเทียบกำไร/ขาดทุนของกิจการโทรคมนาคมและกิจการไปรษณีย์ พ.ศ.2543-2544 เป็นผลทำให้ทางด้านกิจการโทรคมนาคมต้องนำส่วนแบ่งรายได้มาจุนเจือในกิจการไปรษณีย์ และจากความสัมพันธ์ข้างต้น ทำให้บุคลากรทางด้านกิจการโทรคมนาคมรู้สึกว่าการดำเนินงานของกิจการไปรษณีย์เป็นตัวถ่วงความเจริญขององค์กรโดยรวม และนำมาซึ่งความรู้สึกแบ่งแยกของบุคลากรทั้ง 2 ฝ่าย (สนาม พรหมคุณ, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2549) อีกทั้งปัญหาจากโครงสร้างองค์กรของกิจการไปรษณีย์ไทยภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์และโครงสร้างการจัดตั้งไม่เป็นผลที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน ก่อให้เกิดขั้นตอนมากมาย มีความล่าช้าในการตัดสินใจและเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันกับภาคเอกชน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปภาพที่ 5.1 เปรียบเทียบกำไร/ขาดทุนของกิจการโทรคมนาคมและกิจการไปรษณีย์ พ.ศ.2543-2544



ที่มา: การสื่อสารแห่งประเทศไทย

4. การเมืองภายในองค์กรกับการเมืองระดับประเทศ

จากการที่ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีกระทรวงต้นสังกัดด้วยเงื่อนไขความสัมพันธ์ทางการเมือง ทั้งส่วนตัวหรือส่วนที่เกี่ยวเนื่องกับพรรคการเมือง ไม่ใช่ด้วยเงื่อนไขความสามารถในเชิงการบริหารองค์กร หรือการจัดการธุรกิจ การแต่งตั้งเป็นเรื่องของการให้รางวัลตอบแทน หรือการเป็นตัวแทนรัฐมนตรีเพื่อบริหารกิจการดังกล่าว ในกรณีที่ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นข้าราชการมาก่อน แนวการดำเนินงานก็จะติดลักษณะของระบบราชการ ภาวะเช่นนี้ได้ตอกย้ำจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเกือบทั้งหมดเป็นตัวแทนของส่วนราชการที่ส่งมาดูแลผลประโยชน์ของราชการ และส่วนหนึ่งก็มักเป็นข้าราชการที่เกษียณอายุ โดยที่ข้าราชการเหล่านี้คุ้นเคยกับระบบราชการ และขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและต่อเนื่อง ในธุรกิจหรือกิจกรรมที่รัฐวิสาหกิจดำเนินการอยู่ ทำให้การตัดสินใจเป็นไปในเชิงราชการมากกว่าธุรกิจ หากผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นพ่อค้านักธุรกิจ แนวการดำเนินงานอาจเป็นไปในลักษณะธุรกิจส่วนตัว และในหลายๆ โอกาสก็ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเอื้อประโยชน์ของตนเอง หรือพรรคการเมืองที่เกี่ยวข้อง ความขัดแย้งในวิธีการดำเนินงานระหว่างผู้บริหารรัฐวิสาหกิจและคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจที่มีผู้แทนจากส่วนราชการอาจเกิดขึ้นได้ (พิพัฒน์ ไทยอารี, 2533: 16) โดยผู้วิจัยเห็นว่าความสัมพันธ์ทางการเมืองดังกล่าวเป็นรูปแบบเดียวที่เกิดขึ้นกับกิจการไปรษณีย์ไทยซึ่งดำเนินกิจการภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทย และเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผลักดันให้เกิดแนวคิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย เพื่อให้มีการดำเนินกิจการมีความอิสระและมีความคล่องตัวโดยปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง

5.2 การเมืองระหว่างองค์กร และการเมืองระดับชาติ

เนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์สำหรับกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ กันไป และต้องการที่จะให้องค์กรอยู่รอดต่อไป ดังนั้นการเข้าสู่การเมืองของกิจการไปรษณีย์จึงมีเป้าหมาย และกลยุทธ์ที่แตกต่างไป สภาวะเช่นนี้เป็นผลให้ไปรษณีย์ไทยกับองค์กรอื่นๆ ต้องแข่งขันในเชิงการเมือง และขณะเดียวกันก็ต้องแสวงหาช่องทางเข้าสู่ระบบการเมืองด้วย

1. ปัญหาด้านความสามารถในการแข่งขัน

เนื่องจากกิจการไปรษณีย์กับองค์กรธุรกิจต่างๆ อาจมีวัตถุประสงค์ต่อเนื่องหรือคาบเกี่ยวกันและต้องใช้ทรัพยากรจากระบบการเมืองและเศรษฐกิจ จึงเกิดการแข่งขันระหว่างองค์กรขึ้น ประกอบกับที่กิจการไปรษณีย์ซึ่งดำเนินการอยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทยจะต้องต่อสู้จากการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นแล้ว ทั้งจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ที่เข้ามาบริหารจัดการโลจิสติกส์เต็มรูปแบบ โดยรวมถึงการให้บริการเสริมของการจัดส่งเอกสารและพัสดุไปรษณีย์ โดยมีเครือข่ายการให้บริการอยู่ทั่วทุกมุมโลก เช่น FedEx UPS DHL และอื่นๆ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547: 4) ประกอบกับการที่กลุ่มธุรกิจดังกล่าวได้ออกมาสนับสนุนและผลักดันการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ เนื่องจากเป็นโอกาสที่ได้ส่วนแบ่งทางการตลาดและเพิ่มการแข่งขันในธุรกิจ ซึ่งในบางบริการกิจการไปรษณีย์ไทยไม่ได้รับอำนาจสิทธิ์ขาดในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการกำหนดราคา จึงทำให้อยู่ในสภาวะเสียเปรียบเพราะขนาดและขอบเขตการให้บริการ ทำให้มีต้นทุนสูงกว่าคู่แข่งขันรายอื่นที่สามารถจำกัดพื้นที่ให้บริการเฉพาะส่วนที่เห็นว่าทำกำไรได้ และเมื่อได้พยายามพัฒนาบริการในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้นก็ทำให้ ปณท มีโอกาสเสียเปรียบคู่แข่ง ที่เลือกดำเนินกิจการเฉพาะบริการใดบริการหนึ่งหรือในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากขึ้นไปอีก

ประกอบกับการกำหนดราคาสินค้าและค่าบริการของกิจการไปรษณีย์ไทยอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาลการควบคุมมีความเข้มงวด ซึ่งการปรับราคาและค่าบริการที่กำหนดโดยคณะกรรมการจะต้องเสนอไปยังรัฐมนตรีกระทรวงต้นสังกัด และผ่านไปยัง ครม. เพื่อขอความเห็นชอบ ซึ่งทำให้แนวการกำหนดราคาในลักษณะนี้เป็นเรื่องของการตัดสินใจทางการเมือง และเพราะเหตุนี้เองที่ทำให้การเพิ่มค่าบริการของกิจการไปรษณีย์ไทยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากมาก ซึ่งมักไม่ผ่านความเห็นชอบของรัฐมนตรีต้นสังกัด หรือแม้ผ่านแล้วก็มักจะไม่ผ่านการอนุมัติของ ครม. จึงทำให้อัตราค่าบริการไปรษณีย์พื้นฐานยังมีอัตราต่ำกว่าต้นทุนที่แท้จริงอยู่มาก

และเนื่องจากภาระผูกพันในการให้บริการเชิงสังคม (2 บาท ซึ่งปัจจุบันปรับเป็น 3 บาท โดยมีต้นทุนเฉลี่ยประมาณ 4 บาทต่อชิ้น) อีกทั้งความสามารถในการแข่งขันของกิจการไปรษณีย์ไทยอาจลดลงได้เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหม่อาศัยโอกาสจากโครงสร้างผลตอบแทนของบุคลากรโดยการซื้อตัวพนักงานเนื่องจากค่าตอบแทนในบางตำแหน่งที่ไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติจะทำให้กิจการไปรษณีย์ไทยเสียเปรียบในด้านต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการเอกชน (นายออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549) จึงเป็นเหตุผลให้กิจการไปรษณีย์ต้องปรับตัวโดยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อที่จะรองรับการเปิดเสรีบริการไปรษณีย์ในประเทศต่อไปในอนาคต

2. กลุ่มทุนโทรคมนาคมกับการแปรรูป

เนื่องจากกิจการโทรคมนาคมเป็นเรื่องที่ข้องเกี่ยวกับผลประโยชน์มหาศาล ซึ่งโดยธรรมชาติมักจะมีการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องโดยเฉพาะกลุ่มทุนด้านโทรคมนาคม โดยที่ในขณะนั้นเป็นกลุ่มที่มีความใกล้ชิดกับรัฐบาล ซึ่งกลุ่มทุนโทรคมนาคมเหล่านี้มีส่วนผลักดันให้เกิดการแปรรูปกิจการโทรคมนาคมซึ่งรวมถึงการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อที่จะได้ใช้การแปรรูปและการเปิดเสรีโทรคมนาคมเป็นข้ออ้างในการแปรสัญญาโทรคมนาคม (นสพ. ไทยโพสต์ , 11 มกราคม 2545: 4) โดยหลังจากการแปรรูปกิจการแล้วก็จะมีสถานะเป็นเพียงแค่ผู้ให้บริการ (service provider) เช่นเดียวกับบริษัทเอกชนทั้งรายเดิมและที่จะเกิดขึ้นใหม่ ซึ่งจะทำให้การแข่งขันเป็นไปอย่างเข้มข้นและเท่าเทียม เพราะต่างก็เป็นผู้ให้บริการไม่ใช่เจ้าของโครงข่ายเช่นเดิม (วุฒิพงษ์ เพรียบจริยวัฒน์, 2545 :17) อีกทั้งรัฐบาลยังให้มีการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมทุกระดับ เปิดโอกาสให้กลุ่มทุนสื่อสารหรือบริษัทเอกชนเข้ามาร่วมแข่งขันในบริการโทรคมนาคม ทั้งในส่วนบริการหลักและบริการเสริมได้ทุกรูปแบบ แต่อย่างไรก็ตามในอีกแง่หนึ่งของการแข่งขันรัฐบาลก็ได้สร้างกลไกเพื่อให้ผู้ประกอบการรายใหญ่ในตลาดมีช่องทางที่จะผูกขาดตลาด และปิดกั้นไม่ให้ผู้ประกอบการรายเล็กหรือรายใหม่ได้มีโอกาสเกิดขึ้น โดยการแข่งขันกันลดราคาหรือจับมือกันลดราคา แม้จะอ้างได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการ แต่เป็นเพียงผลประโยชน์ของประชาชนเพียงกลุ่มน้อยเท่านั้น จึงเป็นการกดดันให้ผู้ประกอบการรายเล็กที่มีอยู่ในตลาดต้องอยู่ในสภาพวะที่ถูกบีบ และแทบจะปิดตัวเองลงไปเพราะไม่มีทางที่จะแข่งขันกับรายใหญ่ได้ (ชูชาติ สว่างเสรี, 2544 : 191-193)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยแยกตัวออกมาเป็น บริษัท กสท โทรคมนาคม และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแปรรูปกิจการไปรษณีย์นั้นเป็นเพียงผลพวงจากแรงผลักดันของกลุ่มทุนทางด้านโทรคมนาคมที่เข้าการแสวงหาผลประโยชน์จากธุรกิจทางด้านกิจการโทรคมนาคมเท่านั้น

3. ความไม่สอดคล้องกับโครงสร้างรัฐธรรมนูญ

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในมาตราที่ 78 ที่ว่า รัฐต้องสนับสนุนระบบเศรษฐกิจแบบเสรีโดยอาศัยกลไกตลาดกำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คุ้มครองผู้บริโภค และป้องกันการผูกขาดตัดตอนทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งยกเลิกและละเว้นการตรากฎหมายและกฎเกณฑ์ที่ควบคุมธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และต้องไม่ประกอบกิจการแข่งขันกับเอกชน เว้นแต่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ รักษาผลประโยชน์ส่วนรวม หรือการจัดให้มีสาธารณูปโภค ในขณะเดียวกันในมาตราที่ 37 ในหมวดที่ 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ที่ว่าบุคคลย่อมมีเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางที่ชอบด้วยกฎหมาย การตรวจการกัก หรือเปิดเผยสิ่งสื่อสารที่บุคคลมีติดต่อถึงกัน รวมทั้งการกระทำด้วยประการอื่นใดเพื่อให้ล่วงรู้ถึงข้อความ ในสิ่งสื่อสารทั้งหลายที่บุคคลมีติดต่อถึงกัน จะกระทำมิได้เว้นแต่ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐ หรือเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

จากกฎหมายดังกล่าวจึงเป็นการเอื้อและสนับสนุนแนวคิดในการแปรรูปกิจการไปรษณีย์รวมทั้งการเปิดเสรีในธุรกิจไปรษณีย์ในประเทศไทย ในขณะที่สถานะภาพและบทบาทที่ผ่านมาของกิจการไปรษณีย์ไทยภายใต้ พระราชบัญญัติ ไปรษณีย์ พ.ศ.2477 นั้นได้กำหนดอำนาจสิทธิขาดในการประกอบกิจการ กล่าวคือ ห้ามมิให้บุคคลซึ่งไม่ได้รับอำนาจตามพระราชบัญญัติไปรษณีย์พุทธศักราช 2477 หรือกฎหมายอื่น ส่ง จัดให้ส่ง ฝาก ส่งมอบให้แก่ผู้อื่นเพื่อให้ไปส่ง นำส่ง หรือกระทำการอื่นเกี่ยวกับการนำส่งจดหมายหรือไปรษณียบัตรโดยทางอื่นนอกจากทางไปรษณีย์

ความไม่สอดคล้องของกฎหมายดังกล่าว กอรปกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันก่อให้เกิดการวิภาควิจารณ์ต่างๆ ต่อกิจการไปรษณีย์ไทยที่มีลักษณะผูกขาดมาช้านานว่าควรมีการปรับตัว และเปิดเสรีในธุรกิจไปรษณีย์หรือไม่ ซึ่งเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ใช้เป็นข้ออ้างในการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย แต่อย่างไรก็ตามหากเกิดการแปรรูปให้เอกชนเข้ามาดำเนินกิจการแล้ว ควรมีการยกเลิกอำนาจสิทธิขาดในการประกอบกิจการเพื่อไม่ให้เกิดการผูกขาดในภาคเอกชนและเกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

5.3 การเมืองระหว่างประเทศ

ภายใต้เวทีความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่ประเทศไทยมีปฏิสัมพันธ์กับอารยะประเทศนั้น ทำให้เกิดพันธะสัญญา หรือข้อตกลงต่างๆ เกิดขึ้นร่วมกัน ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อันก่อให้เกิดผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อไทย ซึ่งกิจการไปรษณีย์แม้จะเป็นกิจการภายในแต่ก็อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐ การปฏิบัติตามแนวนโยบายอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากกิจการระหว่างประเทศจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงมิได้ ประเด็นทางการเมืองระหว่างประเทศที่มีผลต่อการแปรรูป สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. การเมืองระหว่างประเทศที่มีผลต่ออุดมการณ์ทางเศรษฐกิจ

โครงการมาร์แชล (Marshall Plan)

ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีโครงการความช่วยเหลือฟื้นฟูประเทศซึ่งเป็นนโยบายของสหรัฐอเมริกาที่มีต่อประเทศต่างๆ ในยุโรปตะวันตก 16 ประเทศ ซึ่งเรียกกันทั่วไปว่าโครงการมาร์แชล (Marshall Plan) โครงการนี้เป็นการช่วยเหลือระยะยาวและต่อเนื่องจนเป็นผลทำให้ภาคเอกชนของประเทศต่างๆในยุโรปฟื้นตัวได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบกับกลุ่มประเทศจักรวรรดินิยมสมัยก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 เล็งเห็นว่านโยบายอาณานิคมแบบดั้งเดิมนั้นสิ้นสุดลงแล้ว ฉะนั้นประเทศจักรวรรดินิยมจะต้องเผชิญกับเงื่อนไขใหม่ เช่น การขยายตัวของระบบคอมมิวนิสต์ ลัทธิชาตินิยม และนโยบายเชิงสังคมนิยม ซึ่งเงื่อนไขเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของประเทศตน ขณะเดียวกันก็จะเป็นการสกัดกั้นการลงทุนของเอกชนและชาวต่างชาติด้วย สหรัฐอเมริกาในฐานะผู้นำกลุ่มประเทศเสรีนิยม จึงรับบทบาททำหน้าที่ชักนำประเทศกำลังพัฒนาต่างๆ ให้เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการขยายการลงทุนของเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อจะได้เป็นการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสันติภาพขึ้นในภูมิภาคต่างๆ ขณะเดียวกันก็จะเป็นการรักษาผลประโยชน์ดั้งเดิมที่ประเทศตะวันตกยังคงมีอยู่ในประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายไว้ด้วย (พิพัฒน์ ไทยอารีย์, 2531 : 66-69) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าโครงการดังกล่าวมีส่วนผลักดันให้เกิดแนวคิดการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในประเทศประเทศไทย ส่งผลให้กิจการไปรษณีย์ซึ่งอยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทยต้องถูกแปรรูปในเวลาต่อมา

ฉันทมติวอชิงตัน (Washington Consensus)

หลังยุคสงครามเย็น ทุนนิยมเพิ่มความเข้มข้นด้วยฉันทมติวอชิงตัน โดยเป็นแนวคิดเสรีนิยมใหม่ (neo-liberalist) เห็นว่ากลไกตลาดแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจได้ทุกอย่าง และจะนำไปสู่ความมั่งคั่งของปัจเจกบุคคล โดยฉันทมติวอชิงตันได้ถูกผลักดันจากสภาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Council for Foreign Relations) ที่ประกอบด้วยตัวแทนของบริษัทยักษ์ใหญ่ข้ามชาติ นักวิชาชีพ นักวิชาการ และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีชื่อของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีแนวคิดหลักในการผลักดันให้ประเทศต่างๆ เปิดตลาดเสรีให้กับบริษัทข้ามชาติ ให้สามารถถือครองกรรมสิทธิ์และดำเนินการทางธุรกิจโดยไม่มีสิ่งกีดขวาง แต่ขณะเดียวกันก็ได้มีการค้นคิดกลไกพิเศษต่างๆ กีดขวางไม่ให้ประเทศอื่นๆ เข้าไปค้าขายในตลาดของตนเองได้โดยง่าย คือสิ่งกีดขวางที่ไม่ใช่ภาษี (non-tariff barrier) (วารสารเศรษฐศาสตร์การเมือง,2543 : 17-18)

ฉันทมติวอชิงตันได้กดดันให้ประเทศโลกที่สามดำเนินนโยบายเสรีนิยมทั้งด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศรวมตลอดจนเสรีนิยมทางการเงิน แต่แนวนโยบายเสรีนิยมเหล่านี้ทำให้ประเทศโลกที่สามถูกสั่นคลอนจากความผันผวนภายนอกประเทศได้โดยง่าย อีกทั้งยังกดดันให้มีการถ่ายโอนการผลิตจากภาครัฐบาลไปสู้ภาคเอกชน (Privatization) ลดการกำกับและลดการควบคุมโดยรัฐบาล (Deregulation) และลดขนาดของภาครัฐ เพื่อให้กลไกราคามีบทบาทในการจัดสรรทรัพยากรในการผลิตสินค้าและบริการต่างๆมากขึ้น (รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์, 2548 : 83-84)

จากแนวคิดดังกล่าวที่ครอบงำนักบริหาร และนักวิชาการไทย ประกอบกับแรงผลักดันจากฉันทมติวอชิงตันทำให้เกิดแรงผลักดันหนึ่งที่ทำให้เกิดการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทยและกิจการไปรษณีย์ก็ได้แยกตัวออกมาเป็นบริษัทจำกัดในเวลาต่อมา

2. **องค์กรระหว่างประเทศกับกิจการไปรษณีย์ไทย**

การจัดตั้งองค์กรระหว่างประเทศภายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง มีลักษณะหลากหลายทั้งทางด้านเศรษฐกิจการเงินและการแรงงาน เป็นต้น องค์การเหล่านี้ได้กำหนดเงื่อนไขการปฏิบัติแนวนโยบาย อนุสัญญา และข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อกิจการรัฐวิสาหกิจในหลายรูปแบบดังกรณีต่อไปนี้

กองทุนเงินระหว่างประเทศ หรือ IMF

ในช่วงปี พ.ศ. 2539 ประเทศไทยประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจหลายประการ กล่าวคือ ปัญหาการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดเนื่องจากการส่งออกชะลอตัว ปัญหาหนี้ต่างประเทศที่เพิ่งสูงขึ้นโดยส่วนใหญ่จะเป็นหนี้ระยะสั้นของภาคเอกชนซึ่งมีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ปัญหาสถาบันการเงินที่มีการปล่อยสินเชื่อในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีปริมาณมากเกินความพอดี รวมทั้งปัญหาสำคัญอีกประการ คือ การเก็งกำไรค่าเงินบาทซึ่งเริ่มขึ้นในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ทำให้ทางการสูญเสียเงินทุนสำรองระหว่างประเทศในการปกป้องค่าเงินบาทไปเป็นจำนวนมาก ต่อมาเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 มีการเปลี่ยนระบบอัตราแลกเปลี่ยนเงินจากระบบตะกร้าเงิน (basket currency) มาเป็นระบบลอยตัวภายใต้การจัดการ (managed currency) จึงเป็นผลที่ทำให้ค่าเงินบาทอ่อนตัวลงอย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อค่าเงินบาทในภูมิภาค จากปัญหาที่กล่าวมาทั้งหมดทำให้รัฐบาลต้องตัดสินใจขอความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund หรือ IMF) (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2548: 157-158)

จากการที่ประเทศไทยได้ขอความช่วยเหลือทางการเงินและวิชาการจาก IMF ในปี พ.ศ. 2510 โดยได้รับอนุมัติโครงการกู้เงินแบบ Stand – by Arrangement ระยะเวลาเบิกถอน 34 เดือน ในการเบิกถอนเงินกู้แต่ละครั้ง ประเทศไทยจะต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งความจำนงขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงิน จาก IMF แต่ละฉบับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นเงื่อนไขประการสำคัญประการหนึ่งที่ระบุอยู่ในหนังสือแจ้งความจำนงฯ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 ถึงฉบับที่ 7 ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องดำเนินการตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ซึ่งในความเป็นจริงก็สอดคล้องกับแรงผลักดันของภาวะการณ์ในประเทศไทย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2548: 24-25)

สืบเนื่องจากข้อผูกพันดังกล่าว ประเทศไทยจึงเข้าสู่ยุคการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างแท้จริงเป็นครั้งแรก หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานต่างก็รณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รวมถึงกิจการไปรษณีย์ไทยซึ่งอยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทยก็อยู่ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าวด้วย

องค์การการค้าโลกหรือ WTO (World Trade Organization)

เนื่องจากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศที่จะมีการรวมกลุ่มมากขึ้นและการแข่งขันสูงขึ้น จึงเป็นแรงผลักดันในด้านการเจรจาระหว่างประเทศ ที่ทำให้ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (WTO) และได้ร่วมเจรจาการค้าพหุภาคีรอบอุรุกวัย โดยร่วมเจรจาทำความตกลงต่างๆ รวมทั้งความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade and Service : GATS) ทำให้ประเทศไทยมีพันธะและข้อผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามกรอบและกฎเกณฑ์ที่ประเทศสมาชิกจะต้องปฏิบัติ โดยประเทศไทยได้ลงนามในสนธิสัญญาที่จะเปิดตลาด (Market Access) และให้การปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ (National Treatment) ในสาขาบริการโทรคมนาคม (การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2545:29) ในปี 2549 โดยเปิดตลาดให้คนต่างชาติเข้ามาถือหุ้นในบริษัทที่ให้บริการโทรคมพื้นฐานได้ในอัตราร้อยละ 20 (นวลน้อย ตรีรัตน์, 2544: 1-6)

จากแรงผลักดันจากการเมืองระหว่างประเทศดังกล่าว เป็นการเปิดโอกาสให้บรรษัทข้ามชาติเข้ายึดครองกิจการผูกขาดโดยรัฐ และเป็นการเพิ่มอำนาจและอิทธิพลทั้งทางเศรษฐกิจและการเมืองขยองบรรษัทข้ามชาติ ซึ่งอาจนำไปสู่การเบี่ยงเบนนโยบายสาธารณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อประเทศชาติและประชาชนส่วนรวมได้ อีกทั้งพันธะและข้อผูกพันดังกล่าว ยังเป็นสาเหตุให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยที่อยู่ภายใต้การผูกขาดของรัฐ จำเป็นต้องดำเนินการแปรรูปเพื่อรับมือกับภาวการณ์แข่งขันที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีการเปิดการค้าเสรี โดยในช่วงแรกได้แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการแปรรูปรูปกิจการไปรษณีย์ไทยนั้น ล้วนเป็นปัจจัยที่เกิดจากการผลัดดันจากกลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองทั้งสิ้น ทั้งการเมืองภายในองค์กรเองที่ขาดเอกภาพทำให้การดำเนินงานขององค์กรโดยรวมขาดประสิทธิภาพ ประกอบกับกลุ่มผลประโยชน์ทั้งระดับประเทศและระดับชาติที่สนับสนุน และผลักดันให้เกิดนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อกิจการไปรษณีย์ไทย เพื่อหวังผลประโยชน์จากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจครั้งนี้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

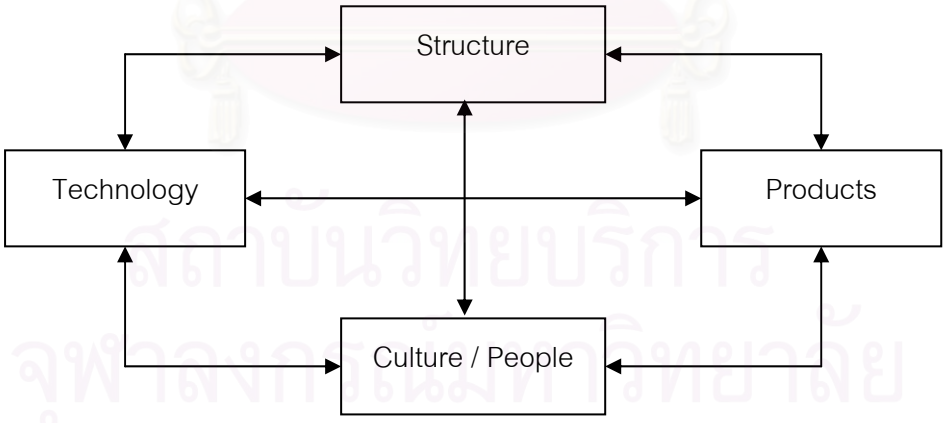
บทที่ 6

ผลกระทบจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย

6.1 ผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจ

ในส่วนนี้จะศึกษาถึงผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อการบริหารรัฐกิจ โดยจะใช้กรอบแนวคิดของ Harold J. Leavit (Richard L. Daft, 1992: 252) ในการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจ อันเนื่องมาจากการแปรรูปเป็นบริษัทของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งการปรับตัวขององค์กรจะส่งผลกระทบต่อสิ่งเหล่านี้ คือ 1) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีหรือระบบการผลิต (Technology Changes) 2) การเปลี่ยนแปลงผลผลิต (New Product changes) 3) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบ (Structure and system changes) และ 4) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงคน (Culture / People changes) ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงได้ตามรูปภาพที่ 6-1

รูปภาพที่ 6.1 แสดงรูปแบบของการเปลี่ยนแปลง 4 แบบ



ที่มา : Harold J. Leavitt อ้างใน Richard Daft, Management. อ้างแล้ว หน้า 377.

6.1.1 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีหรือระบบการผลิต (Technology Changes)

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงกับทิศทางในการดำเนินกิจการของ ปณท คือ การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้กิจการไปรษณีย์มีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น ทำให้ ปณท มี Capacity เพิ่มขึ้นจากกรอบอัตรากำลังเท่าเดิมซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในการรองรับงานชนิดต่างๆ ที่จะเพิ่มขึ้นตามลำดับและสามารถลดขนาดของหน่วยงานบริหารส่วนกลางลงได้มาก การใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาศักยภาพของ ปณท ในการพัฒนาบริการใหม่ๆ หรือสร้างคุณลักษณะใหม่ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้มูลค่าของเครือข่ายไปรษณีย์เพิ่มมากขึ้นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสำเร็จของ ปณท

แต่อีกด้านหนึ่งจากเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อ ปณท ด้วยนั้นก็คือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การใช้บริการจดหมายเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารลดลง แต่เดิมมากิจการไปรษณีย์ให้บริการเกี่ยวกับการรับฝากข่าวสาร สิ่งของ หรือเงินจากผู้ใช้บริการแล้วดำเนินการส่งต่อไปยังปลายทางเพื่อนำจ่ายให้แก่ผู้รับตามที่ผู้รับฝากกำหนด โดยเป็นการให้บริการในตลาดสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ แต่เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมมีผลให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม: 1) ผู้ใช้บริการในตลาดสื่อสารบางส่วนจึงหันไปใช้บริการอื่นในการติดต่อสื่อสารทดแทนบริการไปรษณีย์ อาทิ โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออินเตอร์เน็ต เป็นต้น จากสถิติปี 2546 เพียง AIS รายเดียวก็มีการใช้บริการ SMS เฉลี่ยถึง 2 ล้านข้อความต่อวัน ยิ่งในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น วันวาเลนไทน์จะมีผู้ใช้บริการเฉลี่ย 7 ล้านข้อความต่อวัน ส่วน DTAC จะมีประมาณ 10 ล้านข้อความในช่วงเทศกาลเดียวกัน แต่ปริมาณไปรษณียบัตรของ ปณท. ตกอยู่แค่ 71 ล้านฉบับต่อปีเท่านั้น (www.manager.co.th, 2 สิงหาคม 2547) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลกระทบต่อปริมาณงานไปรษณีย์ในตลาดสื่อสาร ทำให้กิจการไปรษณีย์ต้องพยายามขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจออกไปสู่ตลาดใหม่ซึ่งกำลังเติบโตและมีโอกาสในการสร้างรายได้สูงกว่า

อย่างไรก็ดีในอีกด้านหนึ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็มีส่วนช่วยกระตุ้นความต้องการในด้านการขนส่งสินค้าให้เพิ่มสูงขึ้นด้วย ปณท จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวโน้มดังกล่าว โดยพัฒนาคุณลักษณะบริการขนส่งในรูปแบบใหม่ๆ ที่จะสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของตลาดและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อที่จะทดแทนผลกระทบในด้านลบที่เกิดขึ้นกับบริการสื่อสาร นอกจากนั้นจะต้องหาช่องทางการพัฒนาบริการไปรษณีย์รูปแบบใหม่ๆ ที่สามารถได้รับประโยชน์จากการเติบโตของการสื่อสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามไปด้วย

แนวทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของการไปรษณีย์ต่างประเทศ

ในช่วง 5-10 ปีที่ผ่านมาการไปรษณีย์ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้พยายามปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไปรษณีย์ด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานไปรษณีย์มากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปแบบของการนำเครื่องจักรไปรษณีย์มาใช้งาน (Mechanization) และการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน (Automation) เป็นผลให้การไปรษณีย์โดยรวมมีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้น ข้อมูลสถิติซึ่งรวบรวมโดย UPU (Postal Statistic 2003) (www.upu.int, 23 มิถุนายน 2548) พบว่าในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1999-2003 สัดส่วนปริมาณงานไปรษณีย์ต่อพนักงานเพิ่มขึ้นถึง 7% ในขณะที่ปริมาณงานไปรษณีย์ทั่วโลกมีการเติมโตเฉลี่ยในอัตราเพียง 4% เท่านั้น สัดส่วนรายได้ต่อพนักงานในช่วงดังกล่าวเพิ่มขึ้น 5% ในขณะที่สัดส่วนต้นทุนด้านแรงงานต่อต้นทุนรวมโดยเฉลี่ยลดต่ำลงจากที่เคยสูงถึง 70-80% ของต้นทุนรวมเหลือน้อยกว่า 60% ของต้นทุนรวมในปี 2003อย่างไรก็ตามแม้ว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของบริการไปรษณีย์ทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนแต่ความสามารถในการสร้างผลกำไรของกิจการไปรษณีย์กับลดลง ผลกำไรโดยเฉลี่ยในช่วงเดียวกันได้ปรับลดลงจากที่เคยมีอัตราส่วนผลกำไรต่อรายได้สูงกว่า 4% เหลือต่ำกว่า 2% ในปี 2003

นอกจากความพยายามในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติการแล้ว การไปรษณีย์ต่างๆ ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงขอบเขตการให้บริการของตนให้สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไปรษณีย์มากยิ่งขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม แม้การไปรษณีย์ต่างๆ จะดำเนินความพยายามในการปรับโครงสร้างบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม บริการไปรษณีย์ดั้งเดิมยังคงเป็นแหล่งรายได้สำคัญของการไปรษณีย์ต่าง ๆ อยู่เช่นเดิม และการไปรษณีย์ส่วนใหญ่ก็มีการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างรายได้น้อยมาก (วุฒิพงษ์ โมฬีชาติ, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2549)

ข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินธุรกิจไปรษณีย์ในปัจจุบันนั้นไม่สามารถจะมุ่งเน้นที่ธุรกิจหลักหรืออีกนัยหนึ่งบริการไปรษณีย์ดั้งเดิมเพียงอย่างเดียวได้ แม้ว่าจะเป็นแหล่งรายได้สำคัญแต่ธุรกิจหลักดังกล่าวส่วนใหญ่ก่อให้เกิดการขาดทุนหรือให้ผลตอบแทนต่ำ การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการในขณะที่บริการยังคงคุณลักษณะเช่นเดิมนั้นไม่สามารถสร้างผลกำไรได้อย่างที่คาดหวัง เพราะแม้ประสิทธิภาพจะเพิ่มขึ้นก็ตามแต่มูลค่าของบริการตามความรับรู้ของผู้ใช้บริการยังคงเท่าเดิม ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจึงมีจำกัดและไม่สามารถชดเชยกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นได้ ในระยะ 5 ปีที่ผ่านมากิจการ

ไปรษณีย์ประเทศต่างๆ จึงปรับเปลี่ยนวิธีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้โดยหันมาให้ความสนใจกับการแสวงหาโอกาสทางการตลาดด้วยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาบริการใหม่ๆ ที่เป็นที่ต้องการเพื่อขยายขอบเขตธุรกิจไปสู่แหล่งรายได้อื่นๆ ให้มายิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างผลกำไรให้กับกิจการไปรษณีย์แล้วยังช่วยให้เกิดความสมดุลในโครงสร้างรายได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย (รายงานประจำปี 2548 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2548: 38)

การนำเทคโนโลยีมาเพิ่มศักยภาพการให้บริการ ปณท ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการให้บริการ และการบริหารจัดการ เช่น ขยายขีดความสามารถของระบบออนไลน์เพื่อรองรับปริมาณงานอย่างเพียงพอ พัฒนาระบบติดตามและตรวจสอบสถานการณ์รับฝากสิ่งของทางไปรษณีย์ (Track & Trace) ให้สามารถใช้กับบริการ EMS ระหว่างประเทศได้อีกด้วย และนำนวัตกรรมตู้ไปรษณีย์รับฝากอัตโนมัติ APM (Automated Postal Machine) มาทดลองใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ทั้งแบบธรรมดาและบริการพิเศษได้ด้วยตนเอง โดยทำรายการผ่านหน้าจอระบบปลายนิ้วสัมผัสไม่ต้องรอคิวหน้าเคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์เป็นเวลานาน ๆ ทั้งนี้สามารถเลือกประเภทบริการต่างๆ และยังได้จัดทำแผน IT Road Map เป็นต้น (www.thailandpost.com, 3 ธันวาคม 2549)

6.1.2 **การเปลี่ยนแปลงผลผลิต** (New Product changes)

ในปัจจุบันนอกจาก ปณท จะต้องต่อสู้กับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากบริการที่เป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้บริการในตลาดสื่อสารแล้ว การแข่งขันในบริการด้านอื่น ๆ อันได้แก่ บริการขนส่ง บริการการเงิน และบริการค้าปลีก ซึ่ง ปณท ไม่มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการดำเนินการก็ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านราคา การแข่งขันด้วยปัจจัยด้านราคานั้นทำให้ ปณท ตกอยู่ในภาวะเสียเปรียบเพราะขนาดและขอบเขตการให้บริการทำให้มีต้นทุนสูงกว่าคู่แข่งขันรายอื่นที่สามารถจำกัดพื้นที่ให้บริการเฉพาะส่วนที่เห็นว่าทำกำไรได้ และเมื่อ ปณท พยายามพัฒนาบริการในรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้นก็ทำให้ ปณท มีโอกาสเสียเปรียบคู่แข่ง ที่เลือกดำเนินกิจการเฉพาะบริการใดบริการหนึ่งหรือในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากขึ้นไปอีก (นายออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

การแข่งขันของ ปณท จึงต้องพยายามกระตุ้นผู้ใช้บริการให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อจากที่เคยอ้างอิงจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว โดยเปลี่ยนเป็นการตัดสินใจซื้ออื่นที่ไม่ใช่ปัจจัยทางเศรษฐกิจ เช่น ปัจจัยทางด้านประโยชน์ใช้สอย

ลักษณะการใช้งาน หรือแม้แต่ด้านจิตวิทยา เป็นต้น หรืออย่างน้อยก็ให้อาศัยปัจจัยอื่นๆ ประกอบการตัดสินใจซื้อด้วยเพื่อให้การแข่งขันที่เกิดขึ้นอยู่ในกรอบและรูปแบบที่ ปณท เสียเปรียบน้อยที่สุด เช่น การสร้างกระแสนิยมของการสะสมตราไปรษณียากร และสิ่งสะสม (ตุ๊กตาบุรุษไปรษณีย์ทูตน้อยสื่อสัมพันธ์) เป็นต้น (รายงานประจำปี 2547 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2547 : 35) การปรับเปลี่ยนดังกล่าวต้องอาศัยการส่งเสริมภาพลักษณ์ของ ปณท ที่จะสามารถสะท้อนถึงองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบริการนอกเหนือจากด้านราคา ซึ่งขณะนี้ ปณท ได้ดำเนินการในเรื่องการปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ให้ทันสมัย โดยได้มีการปรับปรุงทดลองแล้วบางแห่ง เช่น ปณ.หัวหมาก ปณ.ราชดำเนิน เป็นต้น(รายงานประจำปี 2548 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2548 : 49) รวมถึงการดำเนินโครงการปรับปรุงภาพลักษณ์ของ ปณท ให้เกิดการรับรู้ในตราสินค้าและภาพลักษณ์ใหม่ที่ทันสมัยและมีเอกลักษณ์มากขึ้น (ปราณี สุวรรณวัฒน์, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2549)

ในด้านการพัฒนาบริการไปรษณีย์ในประเทศ รัฐมีนโยบายชัดเจนว่า ปณท จะยังคงต้องรับภาระในการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ แต่พื้นที่จำนวนไม่น้อยมีระดับกิจกรรมทางเศรษฐกิจไม่เพียงพอที่จะสามารถจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์และเปิดให้บริการไปรษณีย์ได้อย่างคุ้มทุน ภาระข้อนี้จึงก่อให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายระยะยาวในการเป็นกิจการที่สามารถพัฒนาต่อเนื่องไปได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืนตามที่ได้วางไว้เป็นอย่างมาก ในขณะที่การสนับสนุนจากภาครัฐ รวมทั้งการกำหนดอัตราค่าบริการที่สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริงนั้นยังไม่ชัดเจน และแม้ว่า ปณท จะแปลงสภาพเป็นบริษัทแล้วก็ตามก็ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเช่นเดิม (วุฒิพงษ์ โมฬีชาติ, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2549) ในระยะสั้น ปณท จึงจำเป็นต้องรักษาเสถียรภาพในด้านการสร้างผลกำไรไว้ให้ได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้กิจการมีเวลาและทรัพยากรเพียงพอในการปรับปรุงงานด้านต่างๆ ให้สามารถรองรับภาระต่างๆ ข้างต้นได้โดยไม่กระทบกับการดำเนินกิจการในภาพรวมมากนัก (ออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

อย่างไรก็ดีแม้ว่าในด้านหนึ่งนั้นการที่ ปณท มีเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายจำนวนมหาศาล แต่ในแง่มุมหนึ่งเครือข่ายเหล่านั้นก็เป็นจุดแข็งและเป็นโอกาสของ ปณท ด้วยเช่นกันเพราะเป็นช่องทางเข้าถึงลูกค้าที่ไม่มีคู่แข่งรายใดเทียบเคียงได้ จึงควรที่จะพัฒนาบริการใหม่ที่เป็นที่ต้องการในแต่ละท้องถิ่น หรือเป็นความต้องการเฉพาะของแต่ละพื้นที่ โดยขยายขอบเขตการให้บริการรองรับความต้องการของหน่วยธุรกิจอื่นๆ ที่ต้องการให้ ปณท เป็นเครือข่ายบริการให้ ซึ่ง ปณท จะต้องเร่งยกระดับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการให้มีความ

น่าเชื่อถือและรองรับคู่ค้าจำนวนมากให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างรายได้ให้แก่เครือข่ายไปรษณีย์ในพื้นที่ห่างไกลได้เพิ่มขึ้นมากกว่ารายได้จากบริการมาตรฐานเพียงอย่างเดียว(ออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

6.1.3 **การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบ** (Structure and system changes)

การบริหารงานและการให้บริการของ ปณท ในปัจจุบันซึ่งได้ดำเนินงานในรูปบริษัทจำกัดที่ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ โดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้น 100% ได้ปรับเปลี่ยนการบริหารงานเป็นเชิงพาณิชย์มากยิ่งขึ้น รวมถึงการแสวงหาโอกาสในการเป็นพันธมิตรร่วมทุนกับผู้ให้บริการไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการในธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องกัน แต่ทั้งนี้ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง และยังต้องให้บริการเชิงสังคมสำหรับประชาชนในทุกระดับทั่วประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันด้วย

ผลกระทบด้านโครงสร้างองค์กร

การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างและระบบงานของ ปณท มีการเปลี่ยนแปลงไปไม่มากนักภายหลังการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด ปัจจุบัน ปณท มีการจัดโครงสร้างองค์กรโดยอาศัยปัจจัยทางด้านหน้าที่ (Functional Structure) มาเป็นเกณฑ์ในการจัดโครงสร้าง (วุฒิพงษ์ โมฬีชาติ, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2549) ซึ่งเป็นรูปแบบที่นิยมใช้ในองค์กรธุรกิจโดยทั่วไปเพราะเป็นรูปแบบที่สะท้อนให้เห็นถึงวัตถุประสงค์และกิจกรรมหลักขององค์กรนั้นๆ อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรดังกล่าวจะเหมาะกับองค์กรธุรกิจขนาดกลางที่มีสินค้าหรือบริการไม่มากและเป็นสินค้าหรือบริการที่มีรูปแบบแน่นอน ไม่มีแนวโน้มที่จะเกิดการเปลี่ยนไปมากหรือบ่อยครั้งนัก เนื่องจากเมื่อองค์กรมีการขยายตัวขึ้น และมีสินค้าหรือบริการเพิ่มมากขึ้น การติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ภายในองค์กรก็มีประสิทธิภาพลดลงเป็นผลให้ขาดอิสระและความคล่องตัวในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ อีกทั้งการดำเนินกิจการจะขาดความชำนาญในสินค้าหรือบริการแต่ละชนิดอย่างแท้จริงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีเท่าที่ควร ซึ่ง ปณท กำลังพิจารณารูปแบบการจัดองค์กรใหม่ให้เหมาะสมกับขนาดขององค์กรและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ ปณท (ออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

โครงสร้างรายจ่าย

เนื่องจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดไม่ได้ทำให้ ปณท มีความคล่องตัวมากนักในการปรับโครงสร้างรายจ่ายให้เหมาะสมกับปริมาณความต้องการบริการไปรษณีย์ เนื่องจากไม่สามารถปรับลดจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่แท้จริงในแต่ละท้องถิ่นได้โดยอิสระ เพราะยังคงมีภาระผูกพันทางด้านแรงงานและด้านการให้บริการเพื่อสังคมอยู่ทำให้ในบางพื้นที่บริการอยู่ในสภาวะที่มีความสามารถในการรองรับปริมาณการให้บริการมากเกินความจำเป็น ในสภาวะเช่นนี้ ปณท จึงได้มีการปรับโครงสร้างตลาด โครงสร้างเครือข่าย และโครงสร้างบริการไปพร้อมๆกัน เพื่อสร้างโอกาสในการขายมูลค่าตลาดโดยรวมของกิจการไปรษณีย์และใช้ประโยชน์จากความสามารถในการรองรับปริมาณงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (วุฒิพงษ์ โมฬีชาติ, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2549)

ในด้านการสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นนั้นควรเป็นโครงสร้างองค์กรแบบที่มุ่งอิสระในการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ประสบอยู่ได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้การบริการเป็นไปในลักษณะที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด รวมทั้งเป็นโครงสร้างที่เอื้อให้เกิดการจัดสรรเงินทุนภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับทิศทางและแนวนโยบายที่วางไว้อย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้ ปณท สามารถสร้างประโยชน์จากเงินลงทุนได้อย่างคุ้มค่าตามไปด้วย (ออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

นโยบายด้านบุคลากร

บุคลากรถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดทางการบริหารเพราะเป็นสินทรัพย์ที่ขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรซึ่งจะนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ องค์กรแต่ละแห่งมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของบุคคลากรแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแนวคิดและลักษณะการประกอบธุรกิจขององค์กรนั้นๆ เป็นสำคัญ สำหรับองค์กรที่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรจำนวนมากในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับกิจการของ ปณท นั้น การสรรหา การพัฒนาและการรักษาบุคลากรขององค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งซึ่งต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ และต้องใช้เวลาพอสมควรกว่าที่จะได้บุคลากรที่เหมาะสมทั้งในด้านจำนวนและด้านทักษะความรู้ความชำนาญตามที่ต้องการ

ซึ่งในปี 2549 ปณท ได้ดำเนินการจัดทำสมรรถนะและระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPI) โดยว่าจ้างที่ปรึกษาเข้ามาดำเนินการ เพื่อที่จะทำให้ ปณท มีระบบการประเมินผลที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเชื่อมโยงกับผลสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้จะทำให้ ปณท มีระบบฐานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล (HR Database) ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสมรรถนะเฉพาะด้านบุคลากรทุกตำแหน่ง และสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนที่มีอยู่ (Competency Inventory) ระบบฐานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลนี้จะทำให้สามารถจัดหาบุคคลมาปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น (ออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

ด้านการบริหารจัดการ

ภายหลังการจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด ปณท ได้มีการปรับองคาพยพใหม่ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจที่มีแนวโน้มที่จะขยายขอบข่ายกว้างขวางขึ้น ซึ่งภายหลังจากใช้องคาพยพดังกล่าวไประยะหนึ่งแล้วจะมีการทบทวนความเหมาะสมและปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินกิจการยิ่งขึ้น ซึ่ง ปณท ได้นำระบบการบริหารงานสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับกิจการไปรษณีย์ทั่วทั้งองค์กร อาทิ การตลาด การบริหารงานบุคคล การบริหารลูกค้า การบัญชี การบริหารความเสี่ยง ฯลฯ รวมทั้งการศึกษาและนำเอาระบบการปฏิบัติการของการไปรษณีย์ต่างประเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงการบริหารงานของ ปณท ให้มีมาตรฐานดียิ่งขึ้น (ปราณี สุวรรณวัฒน์, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2549)

ปณท ได้พยายามดำเนินการตลาดในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ มีการจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นหมวดหมู่ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และพยายามพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยได้แบ่งตลาดบริการออกเป็น 4 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ตลาดบริการสื่อสาร ตลาดบริการขนส่ง ตลาดค้าปลีก ตลาดบริการการเงิน (รายงานประจำปี 2547 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2547 : 29)

เนื่องจากผลขาดทุนจากการให้บริการไปรษณีย์พื้นฐานทำให้เงินทุนสะสมที่จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและขยายงานในอนาคตมีจำกัด ในระยะเริ่มแรก ปณท จึงพยายามร่วมลงทุนหรือสรรหาเอกชนมารับช่วงงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักไปดำเนินการแทน (Outsource) มากยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถพัฒนากิจการต่อเนื่องไปได้โดยไม่หยุดชะงัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายในด้านการเช่าเครือข่ายออนไลน์และระบบ Track and Trace ซึ่ง ปณท ใช้วิธีให้เอกชนมารับช่วงดำเนินการแทนการลงทุนด้วนตนเอง (ปราณี สุวรรณวัฒน์, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2549)

อย่างไรก็ตาม ปณท ยังคงต้องปฏิบัติตามมติ กฎระเบียบต่างๆ รวมทั้งกฎระเบียบที่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจในการจัดทำงบลงทุน ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ ปณท ไม่สามารถบริหารจัดการงบลงทุนได้อย่างคล่องตัวในการดำเนินงานเมื่อเทียบกับธุรกิจเอกชนอื่นๆ (วุฒิพงษ์ โมฬีชาติ, สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2549)

เนื่องจากในปี 2543 ก่อนการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด โครงสร้างค่าใช้จ่ายประมาณร้อยละ 70 ของกิจการไปรษณีย์เป็นต้นทุนคงที่ (Fixed cost) ซึ่งใช้จ่ายไปในด้านบุคลากร (ปราณี สุวรรณวัฒน์, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2549)เนื่องจากการดำเนินธุรกิจไปรษณีย์จำเป็นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก (Labour Intensive) ในการรักษาสถานการณ์บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศและมีคุณภาพบริการได้ตามมาตรฐานสากล ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในลักษณะคงที่นี้ส่วนหนึ่งมาจากฐานะของกิจการไปรษณีย์ในการเป็นผู้ให้บริการสื่อสารขั้นพื้นฐานของประเทศ ซึ่งแม้ว่าจะมีการใช้บริการมากหรือน้อยก็ตามกิจการไปรษณีย์ก็มีภารกิจในการจัดให้มีข่ายงานดังกล่าวโดยไม่สามารถเลือกให้บริการเฉพาะในพื้นที่ที่มีปริมาณงานมากและสามารถทำกำไรได้ (ออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

อย่างไรก็ตาม กิจการไปรษณีย์ได้ตระหนักถึงข้อจำกัดในการสร้างผลกำไรที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีต้นทุนคงที่อยู่เป็นจำนวนมากและได้ดำเนินการปรับลดสัดส่วนต้นทุนด้านบุคลากรลงอย่างต่อเนื่องโดยการดำเนินโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด รวมทั้งการกำหนดกรอบและควบคุมการเพิ่มขึ้นของอัตรากำลังอย่างเคร่งรัด สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรได้ลดลงอย่างต่อเนื่องและมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 59 ของค่าใช้จ่ายรวมในปี 2549 (ปราณี สุวรรณวัฒน์, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2549)

6.1.4 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงคน (Culture / People changes)

การปรับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อมุ่งเน้นให้พนักงานไปรษณีย์ทุกคนได้ตระหนักถึงเป้าหมายการดำเนินธุรกิจขององค์กร และสิ่งที่พนักงานจะต้องปฏิบัตินับเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะต้องใช้เวลานานและตอกย้ำอย่างสม่ำเสมอก็ตาม ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปณท ได้มีการจัดสัมมนาหลายครั้งทั้งในกรุงเทพฯ ต่างจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงการปรับเปลี่ยนสถานะองค์กร ทิศทางการดำเนินธุรกิจ และระดมให้พนักงานปรับตัวในการทำงาน เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อความร่วมมือร่วมใจของพนักงานให้

ทุ่มเททำงานหนักเพื่อช่วยกันสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเป็นบริษัทจำกัด เป็นผลทำให้พนักงานร่วมมือกันอย่างดี เพราะก่อนจะแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด ไปรษณีย์ขาดทุนเป็นพันๆ ล้าน ซึ่งได้มีการสื่อสารออกไปให้พนักงานได้ทราบกัน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานค่อนข้างมีจิตสำนึกและมีแรงขับเคลื่อนที่จะร่วมกันทำงานหนักมากขึ้น ช่วยกันบริการและช่วยกันสร้างรายได้เพื่อพลิกจากขาดทุนเป็นกำไร (วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์, 2547: 128)

การดำเนินธุรกิจไปรษณีย์ที่เริ่มต้นด้วยการขาดทุนตั้งแต่แรกและขาดทุนมาโดยตลอด ย่อมต้องมีการเตรียมการรองรับการดำเนินการมายาวนาน โดยในส่วนของบุคลากรที่เป็นหัวใจสำคัญขององค์กรนั้น จากการศึกษาพบว่าได้มีการสร้างค่านิยมไปรษณีย์ คือ “รู้ รัก สามัคคี” เพื่อให้พนักงานรู้หน้าที่ รู้จักรับผิดชอบ มีความรักงานรักองค์กร รักเพื่อนร่วมงาน และร่วมมือกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยสื่อสารภายในเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ขององค์กร บริการพนักงาน เพื่อให้ได้ทราบเป็นระยะผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น วารสาร “ไปรษณีย์ไทย” จุลสาร ”ร่วมใจไปรษณีย์” บันทึกแจ้งเวียนต่างๆ ป้ายประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย และอินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจของไปรษณีย์ที่มีคู่แข่งขัน และมีความสามัคคีร่วมใจกัน และยังได้จัดทำเพลงไปรษณีย์ จำนวน 3 เพลง คือ เพลงมาร์ชไปรษณีย์ เพลงใกล้ไกลก็ไปส่ง เพลงต้นสายปลายทาง ซึ่งมีเนื้อหาหลักที่จะสื่อถึงบทบาท ภารกิจ ความสำคัญของพนักงานไปรษณีย์ที่ต้องร่วมกันทำงานเพื่อจะสร้างความสุขความสำเร็จให้แก่ประชาชนทั่วทุกภูมิภาคแม้ที่อยู่ในท้องถิ่นห่างไกล อีกทั้งเป็น การสร้างความรู้สึกให้มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีความสำคัญต่อประเทศมายาวนาน (วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์, 2547: 130 - 131) ซึ่งทำให้วัฒนธรรมการทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ทำไปวันๆ ต้องถูกปรับเปลี่ยนให้มีลักษณะเชิงรุกเพื่อความอยู่รอดขององค์กร (ออมสิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

จากการที่พนักงาน ปณท ได้ร่วมมือร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการต่างๆ รวมทั้งธุรกิจใหม่ๆขององค์กรจนประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีจนเป็นองค์การที่ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นด้านการพัฒนาปรับปรุงสถานภาพองค์กรดีเด่น อีกทั้งสามารถทำงานที่ไม่เคยทำมาก่อนได้ เช่น รับจอง จัดส่ง และประกอบคอมพิวเตอร์ไอซีที การรับงานในปริมาณมากตอนทางผลการแข่งขันฟุตบอลของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ การจัดส่งหีบบัตรเลือกตั้ง สส. การขายเครื่องสำอางให้องค์การเภสัชกรรม การรับสั่งและจัดส่งสินค้ายูสตาร์ มิสทีน เป็นต้น นั่นแสดงถึงความพยายามของพนักงานต่างก็ได้ทุ่มเท และพร้อมใจทำงานทุกอย่าง เพื่อช่วยเหลือองค์การให้มีรายได้ทุกวิถีทาง จนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กรของ ปณท โดยการสร้างความเป็นเอกภาพของพนักงาน และตระหนักร่วมกันในค่านิยมไปรษณีย์ คือ “รู้ รัก สามัคคี” ให้มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ และเป็นพลังสำคัญที่ผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จเหนือความคาดหมาย

6.2 ผลกระทบต่อพนักงาน

ในส่วนนี้จะศึกษาถึงผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อพนักงาน โดยการแปรรูปดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อพนักงานในประเด็นเหล่านี้ (ก่อเกียติ พลายพูล, 2542: 46) คือ 1) สภาพการทำงาน 2) การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน 3) การมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน 4) การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน 5) การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ 6) การเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคม 7) ความรู้สึกสูญเสียสิทธิประโยชน์ทางสังคม

6.2.1 สภาพการทำงาน

เนื่องจาก ปณท ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการโดยกำหนดโครงสร้างองค์กรใหม่ให้เป็นธุรกิจ และได้มีการขยายบริการในเชิงพาณิชย์เพิ่มมากขึ้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เดิมให้มีความรู้และทักษะใหม่ๆ ให้สามารถรองรับงานในรูปแบบใหม่ได้ โดยที่ไม่มีการเพิ่มบุคลากร เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรด้านบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเพื่อให้องค์กรสามารถเลี้ยงตัวเองได้ จึงทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เข้ากับสภาพแวดล้อมองค์กรที่ดำเนินธุรกิจแบบเชิงรุกมากขึ้น จึงทำให้พนักงานต้องแบกภาระในการรับผิดชอบงานมากขึ้นตามไปด้วย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบอันเกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อความพึงพอใจในสภาพการทำงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.51) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดมีผลกระทบในด้านสภาพการทำงานของพนักงานอยู่มากพอสมควร โดยที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้พนักงานต้องทำงานหนักและรับผิดชอบมากขึ้นถึงร้อยละ 78.6% มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.34) และเห็นว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาท

หน้าที่วิธีการทำงานให้เข้ากับสภาพการที่เปลี่ยนแปลงถึงร้อยละ 80.5% ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในการปรับบทบาทอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.17) ส่วนความรู้สึกพอใจในสภาพแวดล้อมความคล่องตัวของการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.02)

จะเห็นได้ว่าจากการ แปรรูปกิจการไปรษณีย์เป็นบริษัทจำกัด ได้มีการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด และวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานไป เป็นผลให้พนักงานพร้อมที่จะปรับตัว ให้เข้ากับสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ให้เข้าสู่สภาพการดำเนินธุรกิจในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น โดยจำเป็นต้องแปรรูปไปเป็นธุรกิจของเอกชนหรือการเปลี่ยนสภาพความเป็นเจ้าของ

6.2.2 การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน

จากการศึกษาในประเด็นการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงานพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบอันเกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อความพึงพอใจในการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.72) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯมีผลกระทบในด้านนี้ไม่มากนัก โดยที่พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่ว่าการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด ทำให้มีการมอบหมายงาน หน้าที่การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมมากขึ้น ($\bar{x}$ =2.82) และการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมยิ่งขึ้น ($\bar{x}$ =2.72) อาจเป็นเพราะระบบและโครงสร้างการบริหารงานเปลี่ยนแปลงจากเดิมไม่มากนักทำให้ระบบการมอบหมายงานยังคงคล้ายของเดิม อีกทั้งมีการปลูกฝังค่านิยมในการร่วมมือร่วมใจกันทำงาน และรู้รักสามัคคี จึงทำให้พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ส่วนในประเด็นการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด กรณี ทำให้มีระเบียบกฎเกณฑ์เปิดช่องอาจได้รับการเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรมได้ พนักงานส่วนใหญ่อยู่มีความกังวลในระดับปาน กลาง ($\bar{x}$ =2.63)

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ปณท มีพนักงานอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งถือเป็นต้นทุนคงที่ทางด้านแรงงานที่ค่อนข้างสูง และไม่ผันแปรตามจำนวนที่ลดลงของบริการไปรษณีย์ ซึ่งถ้าหากเกิดการแปรรูปโดยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ และพ้นสภาพการเป็นรัฐวิสาหกิจแล้ว แนวทางการดำเนินงานของภาคเอกชนนั้นมักหันมาใช้วิธีลดต้นทุนเพื่อเพิ่มกำไร และการลดต้นทุนที่เอกชนมักใช้เสมอคือการลดจำนวนแรงงาน เนื่องจากเอกชนสามารถจ้างงานได้ถูกกว่า และมีความยืดหยุ่นกว่า ซึ่งอาจทำให้พนักงานส่วนหนึ่งอาจถูกเลิกจ้างได้ และกลายเป็นต้นทุนทางสังคมอีกทอดหนึ่ง

6.2.3 การมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน

จากการศึกษาในประเด็นการมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบอันเกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อความพึงพอใจในการมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.94) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯมีผลกระทบในด้านนี้ไม่มากนัก โดยที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจในในประเด็นที่ว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้พนักงานใกล้ชิดและสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ง่ายขึ้นนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.96) อีกประเด็นหนึ่งก็คือการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้พนักงานมีโอกาสร่วมตัดสินใจในงาน และส่วนที่เกี่ยวข้องมากขึ้นนั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง ($\bar{x}$ =2.96) และประเด็นสุดท้ายการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้พนักงานสามารถเสนอแนะแสดงความคิดเห็นต่อองค์กรตลอดจนการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งมีระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.96) เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการแปรรูปของ ปณท มีผลกระทบในด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานไม่มากนัก

6.2.4 การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบอันเกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อความพึงพอใจในด้านการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.96) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯมีผลกระทบในด้านนี้ไม่มากนัก โดยที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจในประเด็นที่ว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ใช้ความรู้ความสามารถตรงกับที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.95) อีกประเด็นหนึ่งก็คือการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้มีประสบการณ์ใหม่ เกิดศักยภาพการทำงานมากกว่าเดิมนั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.23) และประเด็นสุดท้ายการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของ รักและภาคภูมิในหน้าที่การงานมากขึ้นพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.99) อีกเช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการแปรรูปของ ปณท มีผลกระทบในด้านการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานไม่มากนัก

6.2.5 การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

จากการศึกษาพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบอันเกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อความพึงพอใจในด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.26) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯมีผลกระทบในด้านนี้ไม่มากนัก โดยที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจในประเด็นที่ว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้พนักงานต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ขยัน เพื่อความ สำเร็จและความก้าวหน้าของอาชีพมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.67) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดนั้นส่งผลกระทบอย่างมากต่อพนักงานในประเด็นนี้ อาจเป็นเพราะเนื่องจากหลังการแปรรูป ปณท ได้ดำเนินการจัดทำสมรรถนะและระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPI) ใช้ประเมินผลพนักงานที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนทำให้พนักงานได้รับผลกระทบเนื่องจากประเด็นดังกล่าว รวมถึงการได้ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานอีกด้วย ส่วนในประเด็นการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำพนักงานให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานมากขึ้นนั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.21) และในประเด็นการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้พนักงานมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เพราะจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถเป็นสำคัญนั้นพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.91) แสดงว่าในสองประเด็นหลังนั้นการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดมีผลกระทบต่อพนักงานไม่มากนัก โดยสรุปในภาพรวมการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด ของ ปณท นั้น ส่งผลกระทบไม่มากในด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

6.2.6 การเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคม

จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบอันเกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อความพึงพอใจในด้านการเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.39) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯมีผลกระทบในด้านนี้อยู่มากพอสมควร โดยที่พนักงานคิดว่าการเปลี่ยนสภาพจากพนักงานรัฐวิสาหกิจเดิมมาเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้รู้สึกขาดความเชื่อมั่นตนเองเกียรติภูมิของครอบครัวที่เคยมีอยู่เดิม ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.40) และการเปลี่ยนสถานะเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าฐานะทางสังคมเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานได้ลดลงกว่าเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย($\bar{x}$ =2.19) เป็นเหตุผลมาจากพนักงานมีความผูกพันกับกิจการไปรษณีย์มาเป็นระยะเวลายาวนาน และมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรรัฐวิสาหกิจประเภทองค์การของรัฐบาลแบบเดิมมากกว่า ซึ่งการที่ได้แปรรูปเป็นบริษัทจำกัด ทำให้พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดมีความรู้สึกเสียศักดิ์ศรี เพราะฉะนั้น

สหภาพแรงงานจึงได้มีความพยายามเรียกร้องกับทางกระทรวงต้นสังกัด ให้ช่วยผลักดันให้ ปณท กลับไปเป็นการไปรษณีย์แห่งประเทศไทย แต่คงไว้ซึ่งระบบบริหารงานเหมือนปัจจุบัน (สนาม พรหมคุณ, สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2549) และถึงแม้ว่าปัจจุบัน ปณท ยังคงเป็นรัฐวิสากิจอยู่แต่อย่างไรก็ตาม ปณท เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประกอบด้วยหุ้นซึ่งมีการโอนกันได้ตามปกติในทางการค้า จึงอาจจะมีการโอนหุ้นของรัฐบาลไปยังภาคเอกชนอันจะทำให้หุ้นของรัฐบาลมีอัตราต่ำกว่าจนทำให้บริษัทนั้นพ้นสภาพการเป็นรัฐวิสาหกิจไปเมื่อรัฐบาลมีทุนรวมอยู่ด้วยไม่เกินร้อยละ 50 และในประเด็นสุดท้ายการเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้พนักงานได้รับความสะดวกในการติดต่อสมาคมกับหน่วยงานราชการและเอกชนหรือบุคคลสำคัญภายนอกลดลง ($\bar{x}$ =2.59) อาจจะเป็นเพราะ ปณท เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทำให้พนักงาน ปณท มีปัญหาในเรื่องการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่รัฐตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ.2542 เช่นเดียวกับที่เคยเป็นพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ทำให้สูญเสียสิทธิประโยชน์บางอย่างและขาดความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ แม้ว่าจะมีการระบุสถานการณ์เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจอย่างเด่นชัดบนบัตรประจำตัวพนักงานแล้วก็ตาม

6.2.7 **ความรู้สึกสูญเสียสิทธิประโยชน์ทางสังคม**

จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบอันเกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อความพึงพอใจในด้านความรู้สึกสูญเสียสิทธิประโยชน์ทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.62) ซึ่งแสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทฯมีผลกระทบในด้านนี้ไม่มากนักโดยที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจในประเด็นที่ว่าการเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้สิทธิการลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนรวมทั้งลาเพื่อการศึกษาอบรมน้อยกว่าเดิมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.00) แสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทมีผลกระทบสิทธิเกี่ยวกับการลาไม่มาก แต่ในประเด็นการเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้เสียสิทธิประโยชน์ในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้จากการเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจเช่นเดิม ($\bar{x}$ =2.28) และการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาทำให้พนักงานได้รับการตอบแทนพิเศษรวมทั้งโบนัสโดยรวมแล้วน้อยกว่าเดิม ($\bar{x}$ =2.59) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับน้อย แสดงว่าการแปรรูปเป็นบริษัทมีผลกระทบต่อพนักงานมากพอสมควรในสองประเด็นหลัง อาจเนื่องจากการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2542 ทำให้ต้องสูญเสียสิทธิประโยชน์ เช่น เงินได้บางประเภทที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีตามมาตราที่ 42 แห่งประมวลรัษฎากร และกฎกระทรวง ฉบับที่ 126 พ.ศ. 2509 ได้แก่ ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือบุตร เงินสวัสดิการ ค่าเครื่องแบบ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก รวมทั้งไม่ได้รับความคุ้มครองจากศาลปกครอง (ปราณี สุวรรณวัฒน์, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2549)

จากปัญหาข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงดังกล่าวทำให้เกิดข้อถกเถียงถึงสิทธิประโยชน์ของพนักงานรัฐวิสาหกิจหลังการแปรรูป ที่ว่าพนักงานจะได้รับสิทธิประโยชน์ไม่น้อยกว่าเดิมตามคำกล่าวอ้างของรัฐบาลนั้นเป็นจริงหรือไม่ อย่างไรก็ตามในภาพรวมแล้ว พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =2.78) จึงเป็นเหตุผลให้พนักงานยังคงยินดี และร่วมมือร่วมใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ใน ปณท ต่อไป

จากการศึกษาผลกระทบจากการแปรรูปของ ปณท ที่มีต่อพนักงานนั้น แสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานรัฐวิสาหกิจมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น มีการแสวงหาความรู้ใหม่ขยันเพื่อความสำเร็จ และความก้าวหน้ามากขึ้นนั้น เกิดจากการบริหารจัดการโดยกำหนดโครงสร้างองค์กรใหม่ให้สอดคล้องกับแนวทางในการดำเนินกิจการ รวมถึงการปรับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อมุ่งเน้นให้พนักงานไปรษณีย์ทุกคนได้ตระหนักถึงเป้าหมาย และมีการปลูกฝังค่านิยมในการร่วมมือร่วมใจกันทำงาน จนทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานดีขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ ปณท มีผลประกอบการจากผลขาดทุนมาเป็นผลกำไรในที่สุด ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนสภาพการเป็นเจ้าของจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน และยังแสดงให้เห็นว่าลักษณะกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของ (ownership) ไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับของประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการบริหารและการจัดการ (management) แต่หากเกิดการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปสู่ภาคเอกชนอย่างเต็มรูปแบบแล้วจะมีผลกระทบต่อพนักงานมากกว่านี้ เนื่องจากภาคเอกชนต้องการที่จะแสวงหากำไร และวิธีการที่จะได้กำไรมากขึ้นคือการลดต้นทุนแรงงาน และขูดรีดแรงงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้พนักงานส่วนหนึ่งอาจถูกเลิกจ้าง ความมั่นคงในการทำงานมีน้อยกว่า รวมถึงระบบสวัสดิการมีน้อยลง และเกิดความขัดแย้งในระบบแรงงานสัมพันธ์มากขึ้น

6.3 ผลกระทบผู้ใช้บริการ

ในส่วนนี้จะศึกษาถึงผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีต่อผู้ใช้บริการ โดยการแปรรูปดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในประเด็นเหล่านี้ คือ 1) ความจำเป็นในชีวิตประจำวัน 2) ประสิทธิภาพการให้บริการ 3) ความทั่วถึงในการให้บริการ 4) อัตราค่าบริการ

6.3.1 ความจำเป็นในชีวิตประจำวัน

แม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีโทรคมนาคมสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ การส่งข้อความ ภาพ และเสียงผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Short Message Service (SMS) Multimedia Message Service (MMS)) เมล์อิเล็กทรอนิกส์ และแนวโน้มการพัฒนาของบริการทดแทนบริการไปรษณีย์ต่าง ๆ จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลักษณะความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการยังคงเห็นว่าบริการไปรษณีย์มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.22) โดยที่ผู้ใช้บริการร้อยละ 89 เห็นว่าการบริการของ ปณท เป็นบริการที่เปิดให้แก่คนทุกชนชั้น ทั้งผู้มีรายได้น้อย และคนมีฐานะ ทั้งในชนบทและในเมือง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.22) อีกทั้งผู้ใช้บริการร้อยละ 87.9 คิดว่ากิจการไปรษณีย์มีความสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าบริการไปรษณีย์ก็ยังเป็นเป็นบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็น และมีเครือข่ายที่กว้างขวางครอบคลุมทั่วประเทศและทั่วโลก รวมทั้งมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกกลุ่มทุกระดับชั้นในด้านต่างๆ เช่น ด้านสังคม ด้านธุรกิจ ด้านการเมือง ด้านการ ศึกษา ด้านวัฒนธรรม ด้านการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ และด้านความมั่นคง เป็นต้น

6.3.2 ประสิทธิภาพการให้บริการ

จากการที่ ปณท ได้นำเทคโนโลยีมาเพิ่มศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ และตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการให้บริการและการบริหารจัดการ เช่น ขยายขีดความสามารถของระบบออนไลน์เพื่อรองรับปริมาณงานอย่างเพียงพอ พัฒนาระบบติดตามและตรวจสอบสถานการณ์รับฝากสิ่งของทางไปรษณีย์ให้สามารถใช้กับบริการ EMS ระหว่างประเทศ และนำนวัตกรรมตู้ไปรษณีย์รับฝากอัตโนมัติ APM มาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ พร้อมกับได้ปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ และได้ส่งเสริมบริการใหม่เพื่อมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เพื่อให้สามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้ ทำให้การประสิทธิภาพในการให้บริการของ ปณท ได้มีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการไปรษณีย์ของ ปณท มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านประสิทธิภาพการให้บริการของ ปณท อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.60) เนื่องมาจากขั้นตอนในการให้บริการไม่ได้มีความซับซ้อนยุ่งยากมากนัก ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.34) ทำให้ไม่เสียเวลาในการเข้ามาใช้บริการในแต่ละครั้ง ประกอบกับพนักงานที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อย่างดีต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ระดับมาก ($\bar{x}$ =3.58) เนื่องจากมีการปรับวัฒนธรรมในการทำงาน โดยการปลูกจิตสำนึกปรับวิธีการในการทำงานที่มุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ส่วนความพึงพอใจในสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการของ ปณท นั้นอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x}$ =3.74) ส่วนความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการไปรษณีย์ของ ปณท อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.29) ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการของ ปณท เห็นว่าการให้บริการของ ปณท มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับอดีตก่อนการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด ($\bar{x}$ =3.29) จึงทำให้การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัท ฯ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.84) และมีผู้ใช้บริการร้อยละ 46.5 ที่คิดว่า ปณท ให้สามารถแข่งขันกับบริษัทไปรษณีย์ของเอกชนได้โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.30) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดของ ปณท ส่งผลกระทบในแง่ดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการให้บริการของ ปณท ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการของรัฐวิสาหกิจที่การบริหารงานโดยภาครัฐดีขึ้น และสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้นั้น ไม่จำเป็นที่ต้องทำการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปสู่การดำเนินงานโดยภาคเอกชน เพียงแต่มีความพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพอย่างจริงจัง และเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันกับหน่วยงานของรัฐเพื่อเป็นแรงผลักดันในการพัฒนา

6.3.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าความทั่วถึงในการให้บริการของ ปณท ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพึงพอใจในประเด็นความทั่วถึงในการให้บริการของ ปณท อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.30) เนื่องจากผู้ใช้บริการถึงร้อยละ 62.1 เห็นว่าสถานที่ให้บริการของ ปณท ยังมีไม่เพียงพอ และกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ ทำให้มีความพึงพอใจในประเด็นนี้อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.45) และมี

ผู้ใช้บริการร้อยละ 74.4 มีความเห็นว่าตู้ไปรษณีย์ที่จัดไว้ตามที่สาธารณะต่างๆ มีจำนวนน้อยเกินไป และค่อนข้างทรุดโทรม จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ =2.16) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า เนื่องจากบริการไปรษณีย์ เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนใหญ่ในสังคม ปณท จึงมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูง เพราะต้องลงทุนและขยายเครือข่ายให้ทั่วถึงและให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งยังไม่อาจเรียกเก็บค่าบริการในลักษณะผลักภาระให้กับผู้ใช้บริการ จึงเป็นบริการเชิงสังคม (Social Service) แต่อย่างไรก็ตาม ปณท มีแผนที่จะปรับเพิ่มที่ทำการในจุดที่โดนเด่นและเป็นย่านธุรกิจ รวมถึงห้างสรรพสินค้าต่างๆ และปรับเปลี่ยนเวลาทำการให้สอดคล้องกับชุมชน พร้อมทั้งมีการปรับรูปลักษณ์ของที่ทำการใหม่ให้มีความทันสมัยมากขึ้น (ออม สิน ชีวะพฤกษ์, สัมภาษณ์, 27 ธันวาคม 2549)

แต่อย่างไรก็ตามหากทำการแปรรูปไปสู่การดำเนินงานของภาคเอกชนแล้ว อาจทำให้การให้บริการไปรษณีย์ ไปสู่พื้นที่ชนบทโดยเฉพาะในท้องถิ่นทุรกันดารนั้น มีความไม่ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการให้บริการในพื้นที่ดังกล่าวมีการคมนาคมไม่สะดวกทำให้การให้บริการไปรษณีย์ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และในขณะเดียวกันมีรายได้ต่ำ ซึ่งทำให้ภาคเอกชนจำกัดพื้นที่ในการให้บริการเฉพาะส่วนที่เห็นว่าทำกำไรได้เท่านั้น ซึ่งอาจทำให้การพัฒนาในทิ่นถิ่นหยุดชะงักหรือไม่พัฒนาเท่าที่ควร

6.3.4 **อัตราค่าบริการ**

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การให้บริการไปรษณีย์ประสบปัญหาขาดทุนมาตลอด เนื่องจากอัตราค่าบริการไปรษณีย์พื้นฐานที่ไม่สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริง และไม่ได้มีการปรับอัตราค่าบริการมาเกือบ 20 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เนื่องจากรัฐกำหนดให้บริการไปรษณีย์เป็นบริการหนึ่งในบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่รัฐจัดให้ ซึ่งทำให้ธุรกิจไปรษณีย์เป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเลี้ยงตัวเองได้ ดังนั้นภายหลังแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด รัฐบาลได้ผ่อนปรนให้ ปณท ปรับอัตราค่าบริการพื้นฐานให้ใกล้เคียงกับต้นทุนจริงมากขึ้น โดยได้ปรับอัตราค่าบริการไปเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2547 จาก 2 บาท เป็น 3 บาท แต่อย่างไรก็ตามค่าบริการดังกล่าวก็ยังต่ำกว่าต้นทุนที่แท้จริงอยู่ประมาณ 1.8 บาท (ปราณี สุวรรณวัฒน์, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2549)

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.44) โดยที่ความพึงพอใจในประเด็นความสมเหตุสมผลและความเป็นธรรมของอัตราค่าบริการนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{x}$ =3.17) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปรับอัตราค่าบริการไปรษณีย์ภายหลังการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการมากนัก ซึ่งถ้าเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับอัตราค่าบริการของกิจการไปรษณีย์เอกชนอื่นๆ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ มากกว่า ($\bar{x}$ =3.71)

อย่างไรก็ตามในประเด็นความพึงพอใจในอัตราค่าบริการนั้น เนื่องในปัจจุบันอัตราค่าบริการยังมีราคาต่ำกว่าต้นทุนเนื่องจากกิจการไปรษณีย์เป็นกิจการภาครัฐและส่วนหนึ่งเป็นการให้บริการเพื่อสังคมที่ไม่เน้นกำไร ซึ่งถ้าหากเกิดการแปรรูปโดยให้เอกชนเข้ามาดำเนินกิจการอย่างเต็มรูปแบบแล้ว อาจทำให้ค่าบริการมีการปรับเพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากเอกชนต้องดิ้นรนปรับปรุงกิจการเพื่อเพิ่มกำไร ซึ่งอาจทำให้ความสามารถในการเข้าถึงสินค้าและบริการของไปรษณีย์ของคนยากจนจะลดลงกว่าเดิม

จากการศึกษาผลกระทบจากการแปรรูปของ ปณท ที่มีต่อผู้ใช้บริการนั้น แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการโดยภาครัฐไม่ได้ขาดขาดประสิทธิภาพเสมอไป แม้ว่าการให้บริการจะไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร แต่ก็ได้มีการขยายเครือข่ายให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งการปรับค่าบริการของ ปณท หลังการแปรรูปไปเป็นบริษัทจำกัดนั้นก็ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการมากนักเนื่องจากเป็นการปรับให้สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริงมากขึ้นซึ่งไม่ได้เป็นการปรับเพื่อแสวงหากำไรแต่อย่างใด เนื่องจากอัตราค่าบริการดังกล่าวยังต่ำกว่าต้นทุน และยังแสดงให้เห็นว่าลักษณะกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของ (ownership) ไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับของประสิทธิภาพของการให้บริการที่ว่าเอกชนมีประสิทธิภาพมากกว่า แต่การที่จะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นนั้นผู้วิจัยคิดว่าแค่ทำการปฏิรูประบบการบริหารงานแบบดั้งเดิม และมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักก็เพียงพอ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 7

สรุปและข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด" เป็นการศึกษาถึงปัจจัยผลักดันที่ทำให้รัฐกำหนดนโยบายแปรรูปบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และภายหลังการแปรรูปแล้วเกิดผลกระทบอย่างไรบ้าง ต่อการบริหารรัฐกิจ ต่อพนักงาน และต่อผู้ใช้บริการ ใครได้ประโยชน์ใครเสียประโยชน์ รวมไปถึงศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินกิจการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเป็นแนวทางการประสานผลประโยชน์ของ ฝ่ายบริหาร พนักงาน และประชาชน

การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทั้งจากเอกสาร การสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้อง (In-depth Interview) ซึ่งได้แก่ผู้บริหารระดับสูง และผู้แทนสหภาพแรงงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quatitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล อย่างละจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Multi – Stage Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ทั้งนี้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย

เนื่องจากบริการไปรษณีย์เป็นบริการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่มีเครือข่ายกว้างขวางครอบคลุมทั่วประเทศและทั่วโลก รวมทั้งมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกกลุ่มทุกระดับชั้นในหลายๆ ด้าน ซึ่งเป็นที่นิยมในหมู่ประชาชนในการติดต่อส่งข่าวสาร กิจการไปรษณีย์ไทยได้มีการเปลี่ยนสถานะจากรัฐวิสาหกิจซึ่งอยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทย ออกมาจัดตั้งเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่งที่เปลี่ยนจากทุนรัฐวิสาหกิจเดิม มาเป็นทุนเรือนหุ้นของบริษัทซึ่งกระทรวงการคลังถือหุ้นทั้งหมด

โดยการแปรรูปครั้งนี้ มีปัจจัยหลายประการทั้งภายในระดับองค์กร ภายในประเทศ รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่ผลักดันให้เกิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย โดยเริ่มจากแนวคิดการสนับสนุนให้มีการขยายการลงทุนของเอกชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะความพยายามที่จะรักษาผลประโยชน์ของประเทศตะวันตกยังคงมีอยู่ในประเทศกำลังพัฒนาโดยผ่านโครงการมาร์แชล (Marshall Plan) รวมถึงแรงกดดันจากฉันทมติวอชิงตันที่ให้ประเทศโลกที่สามดำเนินนโยบายเสรีนิยมทั้งด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศรวมตลอดจนเสรีนิยมทางการเงิน โดยผ่านทางการครอบงำทางความคิดนักบริหาร และนักวิชาการไทย จึงทำให้เกิดแนวคิดสนับสนุนในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

จากการที่กิจการไปรษณีย์ของประเทศไทยในระยะที่ผ่านว่ามีผลการดำเนินงานที่ขาดทุนมาโดยตลอด ส่วนหนึ่งเกิดจากปัญหาภายในองค์กรของกิจการไปรษณีย์ไทยเอง กล่าวคือ กิจการไปรษณีย์ซึ่งดำเนินการอยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทยนั้น ได้เปลี่ยนแปลงมาจากระบบราชการเดิมมีลักษณะการปกครองระบบเส้นสายในการที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งใน บทบาทหน้าที่การงาน อีกทั้งมีบุคลากรเป็นจำนวนมากเกินความต้องการ เนื่องจากมีระบบเส้นสายในการรับบุคลากรเข้าทำงาน รวมถึงอัตราเงินเดือนของพนักงานมีความไม่เหมาะสม จึงทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบุคลากรส่วนใหญ่ยังต่ำกว่าภาคเอกชน และบุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ประกอบกับกิจการไปรษณีย์ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมจากภาครัฐ ซึ่งต้องดำเนินกิจการภายใต้กฎระเบียบราชการที่มีอยู่มาก ทำให้ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน อีกทั้งคณะกรรมการบริหารถูกเปลี่ยนแปลงไปตามอำนาจทางการเมือง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานของกิจการไปรษณีย์ไทยไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

โครงสร้างองค์กรไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ และขาดความชัดเจนในการบริหารงาน เพราะเนื่องจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยต้องดำเนินกิจการภายใต้ 2 ธุรกิจหลัก คือ กิจการไปรษณีย์ และกิจการโทรคมนาคม ในสภาวะขณะนั้นธุรกิจโทรคมนาคมมีความสามารถในการสร้างผลตอบแทนได้มากกว่า ทำให้กิจการไปรษณีย์ไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร มีผลให้บุคลากรเกิดความกังวลใจเมื่อมีการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงที่อยู่คนละฝ่าย ขณะเดียวกันบุคลากรทางด้านกิจการโทรคมนาคมมีความคิดว่ากิจการไปรษณีย์เป็นตัวถ่วงความเจริญขององค์กร เกิดความแบ่งแยกของบุคลากรออกเป็น 2 ฝ่าย จึงทำให้ขาดเอกภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน

ประกอบกับผู้แทนสหภาพแรงงานฝ่ายกิจการไปรษณีย์ในขณะนั้นไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร ทำให้ไม่มีการต่อต้านจากสหภาพแรงงานฯ มากนัก จากข้อมูลและสภาวะการข้างต้นนับเป็นปัจจัยที่เกิดจากองค์กรของกิจการไปรษณีย์ไทยเอง ส่งผลให้รัฐใช้เป็นข้ออ้างในการกำหนดนโยบายแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทยเป็นผลให้การดำเนินนโยบายของภาครัฐในการแปรรูปเป็นผลสำเร็จในที่สุด

ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กรที่ผลักดันให้เกิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์นั้น มีสาเหตุมาจากสภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ทั้งจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน รวมถึงการผลักดันให้เกิดการเปิดเสรีในธุรกิจไปรษณีย์จากกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งถ้าเปิดเสรีแล้วหากกิจการไปรษณีย์ไทยยังไม่ปรับตัวให้เข้ากับภาวะการแข่งขันจะทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรและผู้ใช้บริการโดยรวมได้ ผนวกกับแรงผลักดันจากกลุ่มทุนด้านโทรคมนาคม ซึ่งในขณะนั้นเป็นกลุ่มที่ใกล้ชิดกับรัฐบาลเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากการแปรรูปและการแปรสัญญาสัมปทานทางด้านธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งแฝงไปด้วยผลประโยชน์มหาศาล ทำให้กิจการไปรษณีย์ถูกแยกส่วนเป็นเพียงผลพวงจากแรงผลักดันของกลุ่มทุนทางด้านโทรคมนาคมที่เข้าการแสวงหาผลประโยชน์

ในอีกประเด็นหนึ่งที่เป็นสาเหตุและเป็นข้ออ้างในการเรียกร้องและผลักดันให้เกิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ก็คือ การกำหนดอำนาจสิทธิผูกขาดในการประกอบกิจการของกิจการไปรษณีย์ไทยในพระราชบัญญัติ ไปรษณีย์ พ.ศ.2477 มีความไม่สอดคล้องของโครงสร้างรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรที่ 37 และ 78 ที่ว่าบุคคลย่อมมีเสรีภาพในการสื่อสารถึงกัน และรัฐมีหน้าที่ต้องสนับสนุนระบบเศรษฐกิจแบบเสรี ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยผลักดันหนึ่งให้เกิดการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย

อีกทั้งเงื่อนไขที่จะต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายที่กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งความจำนงขอรับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงิน จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund หรือ IMF) ประกอบกับพันธะและข้อผูกพันที่จะต้องปฏิบัติตามกรอบและกฎเกณฑ์ที่ประเทศสมาชิกองค์การการค้าโลก (WTO) ในสนธิสัญญาที่จะเปิดตลาด (Market Access) และให้การปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ (National Treatment) ในสาขาบริการโทรคมนาคมนั้นเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้รัฐกำหนดนโยบายแปรรูปกิจการไปรษณีย์

จากปัจจัยผลักดันให้เกิดการแปรรูปที่ผู้วิจัยได้สรุปมาข้างต้น ล้วนมีสาเหตุมาจากกลุ่มผลประโยชน์ทางการเมืองทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นเมืองภายในองค์กร การเมืองระหว่างองค์กร การเมืองระดับชาติ และการเมืองระหว่างประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้รัฐ

กำหนดนโยบายในการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทยซึ่งเคยดำเนินกิจการอยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทยต้องแปรรูปแยกตัวออกมาเป็นบริษัทจำกัด

ผลกระทบจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทย

ผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจ

เนื่องจากกิจการไปรษณีย์ไทยนั้น เป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยภาครัฐ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นหน่วยงานบริการขั้นพื้นฐานด้านการสื่อสารที่ตอบสนองต่อประชาชนทุกระดับชั้น หรือแม้แต่ในบริบทของกิจการระหว่างประเทศ กิจการไปรษณีย์ไทยก็ยังเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อกัน และสืบเนื่องจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ไทยไปเป็นบริษัทจำกัด ย่อมทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารรัฐกิจ ต่อพนักงาน และต่อผู้ใช้บริการไม่มากก็น้อย

จากการแปรรูปรูปกิจการไปรษณีย์ไทยเป็นบริษัทจำกัดนั้นทำให้รูปแบบการบริหารงานของกิจการไปรษณีย์ไทยได้เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ปณท ได้มีการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มศักยภาพในการให้บริการมากขึ้น โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการให้บริการ การบริหารจัดการ และขยายขีดความสามารถของระบบออนไลน์เพื่อรองรับปริมาณงานอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังได้พยายามกระตุ้นผู้ใช้บริการให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากที่เคยอ้างอิงจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว โดยเปลี่ยนเป็นการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการอื่นที่ไม่ใช่ปัจจัยทางเศรษฐกิจ รวมถึงการสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ และปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านลบของผู้ใช้บริการ โดยการส่งเสริมภาพลักษณ์ของ ปณท ให้มีความทันสมัย และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ปณท ได้พยายามดำเนินการตลาดในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ มีการจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นหมวดหมู่ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และพยายามพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการได้ร่วมลงทุนหรือสรรหาเอกชนมารับช่วงงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักไปดำเนินการแทน (Outsource) มากยิ่งขึ้น อีกทั้งได้ปรับโครงสร้างตลาด โครงสร้างเครือข่าย และโครงสร้างบริการ เพื่อสร้างโอกาสในการขายมูลค่าตลาดโดยรวมของกิจการไปรษณีย์ และได้นำระบบการบริหารงานสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับกิจการไปรษณีย์ทั่วทั้งองค์กร อาทิ การตลาด การบริหารงานบุคคล การบริหารลูกค้า การบัญชี การบริหารความเสี่ยง ฯลฯ จึงทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปณท ได้มีการปรับองคาพยพใหม่ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น โดยได้จัดทำระบบฐานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้สามารถจัดหาบุคคลมาปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งได้ดำเนินการปรับลดสัดส่วนต้นทุนด้านบุคลากรลงอย่างต่อเนื่องโดยการดำเนินโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด และได้ดำเนินการจัดทำสมรรถนะและระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPI) รวมไปถึงได้มีการจัดสัมมนา เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงการปรับเปลี่ยนสถานะองค์กร ทิศทางการดำเนินธุรกิจ และสร้างค่านิยมใหม่ โดยระดมให้พนักงานปรับตัวและร่วมมือกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

แต่อย่างไรก็ตาม รัฐมีนโยบายชัดเจนว่า ปณท จะต้องรับภาระในการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ แต่พื้นที่จำนวนไม่น้อยมีระดับกิจกรรมทางเศรษฐกิจไม่เพียงพอที่จะสามารถจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์และเปิดให้บริการไปรษณีย์ได้อย่างคุ้มทุน ภาระข้อนี้จึงก่อให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายระยะยาวในการเป็นกิจการที่สามารถพัฒนาต่อเนื่องไปได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน ในขณะที่การสนับสนุนจากภาครัฐ รวมทั้งการกำหนดอัตราค่าบริการที่สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริงนั้นยังไม่ชัดเจน และแม้ว่า ปณท จะแปลงสภาพเป็นบริษัทแล้วก็ตามก็ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบราชการที่เกี่ยวข้องเช่นเดิม

ผลกระทบต่อการบริหารกิจการไปรษณีย์ที่เกิดครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าผลกระทบทางตรงต่อโครงสร้างและระบบมีไม่มากนัก ผลกระทบส่วนใหญ่เป็นผลกระทบทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการพยายามที่จะเลี้ยงตัวเองของกิจการไปรษณีย์ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ของไปรษณีย์ในการที่จะร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ประกอบกับการแยกระบบบัญชีจากเดิมที่อยู่รวมกับกิจการโทรคมนาคม ทำให้รู้ต้นทุนรายรับรายจ่ายของตนเองและสามารถวางกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลกระทบต่อพนักงาน

ในส่วนของผลกระทบจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์เป็นบริษัทจำกัดต่อพนักงานนั้น ในด้านสภาพการทำงานของพนักงานพบว่า เนื่องจาก ปณท ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการโดยกำหนดโครงสร้างองค์กรใหม่ให้เป็นธุรกิจ และได้มีการขยายบริการในเชิงพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เดิมให้มีความรู้และทักษะใหม่ๆ ให้สามารถรองรับงานในรูปแบบใหม่ได้ โดยที่ไม่มีการเพิ่มบุคลากร เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรด้านบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเพื่อให้องค์กรสามารถเลี้ยงตัวเองได้ จึงทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ

การทำงานให้เข้ากับสภาพแวดล้อมองค์กรที่ดำเนินธุรกิจแบบเชิงรุกมากขึ้น และทำให้พนักงานต้องแบกภาระในการรับผิดชอบงานมากขึ้นตามไปด้วย

ส่วนผลกระทบในด้านการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน และการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานนั้นมีไม่มากนัก ส่วนในด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพการแปรรูปมีผลกระทบในด้านนี้อยู่บ้างในเรื่องประเด็นที่พนักงานจะต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ขยัน เพื่อความ สำเร็จและความก้าวหน้าของอาชีพมากขึ้น เนื่องจากได้มีการจัดทำสมรรถนะและระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPI) ใช้ประเมินผลพนักงานที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ทำให้พนักงานพนักงานต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองเพื่อให้เข้ากับระบบการทำงานดังกล่าว

ผลกระทบจากการแปรรูปอีกอย่างหนึ่งก็คือการที่พนักงานรู้สึกเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคม เนื่องจากการเปลี่ยนสภาพจากพนักงานรัฐวิสาหกิจเดิมมาเป็นบริษัทจำกัด ทำให้พนักงานรู้สึกขาดความเชื่อมั่นตนเองและเกียรติภูมิของครอบครัวที่เคยมีอยู่เดิม อีกทั้งรู้สึกว่าฐานะทางสังคมเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานได้ลดลงกว่าเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการที่ ปณท ได้ถูกจัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ทำให้พนักงานได้รับความสะดวกในการติดต่อสมาคมกับหน่วยงานราชการและเอกชนหรือบุคคลสำคัญภายนอกลดลง เนื่องจากพนักงานมีปัญหาในเรื่องการขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่รัฐตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐต่างจากที่เคยเป็นพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ทำให้สูญเสียสิทธิประโยชน์บางอย่างและขาดความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ

นอกจากนี้ พนักงานมีความคิดเห็นว่าได้เสียสิทธิประโยชน์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้จากการเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจเช่นเดิม และการดำเนินงานของ ปณท ที่ผ่านมาทำให้พนักงานได้รับการตอบแทนพิเศษรวมทั้งโบนัสโดยรวมแล้วน้อยกว่าเดิม เนื่องจากการได้สูญเสียการถือครองบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้ต้องสูญเสียสิทธิประโยชน์ เช่น เงินได้บางประเภทที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีตามมาตราที่ 42 แห่งประมวลรัษฎากร และกฎกระทรวง ฉบับที่ 126 พ.ศ. 2509 ได้แก่ ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลือบุตร เงินสวัสดิการ ค่าเครื่องแบบ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก รวมทั้งไม่ได้รับความคุ้มครองจากศาลปกครอง จากผลกระทบข้างต้นทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกับข้อกฎหมาย ที่ว่าภายหลังการแปรสภาพแล้วพนักงานจะได้รับสิทธิประโยชน์ไม่น้อยกว่าเดิม

ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ

แม้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีโทรคมนาคมสมัยใหม่จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกิจการไปรษณีย์ แต่จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการยังคงเห็นว่าบริการไปรษณีย์มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นบริการที่เปิดให้แก่คนทุกชนชั้น ทั้งผู้มีรายได้น้อย และคนมีฐานะ ทั้งในชนบทและในเมือง

จากที่ ปณท ได้นำเทคโนโลยีมาเพิ่มศักยภาพการให้บริการไปรษณีย์ และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการในการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ พร้อมกับได้ปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ทำการไปรษณีย์ และได้ส่งเสริมบริการใหม่เพื่อมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ทำให้ผู้ใช้บริการโดยรวมของ ปณท มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากขั้นตอนในการให้บริการไม่ได้มีความซับซ้อนยุ่งยากมากนัก ประกอบกับพนักงานที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อย่างดีต่อผู้รับบริการ และมีความพึงพอใจในสถานที่และสภาพแวดล้อมของ ปณท ว่ามีความทันสมัย สะอาดและสะดวกสบายในการมาใช้บริการ

ส่วนความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการไปรษณีย์ของ ปณท นั้นยังอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ดีผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการของ ปณท มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับอดีตก่อนการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด ทำให้การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัท ฯ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้ โดยรวมแล้วสามารถสรุปได้ว่าผลกระทบที่เกิดจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดของ ปณท ส่งผลกระทบในแง่ดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

แม้ว่าหลังการแปรรูป ปณท ได้ปรับอัตราค่าบริการพื้นฐานให้ใกล้เคียงกับต้นทุนจริงมากขึ้นจาก 2 บาท เป็น 3 บาท ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการมากนัก เนื่องจากอัตราค่าบริการมีความสมเหตุสมผลและมีความเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการโดยรวม ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถ้าเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับอัตราค่าบริการของกิจการไปรษณีย์เอกชนอื่นๆ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของ ปณท มากกว่า

อย่างไรก็ดีความทั่วถึงในการให้บริการ ของ ปณท ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล เนื่องจากสถานที่ให้บริการของ ปณท ยังมีไม่เพียงพอและกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ และตู้ไปรษณีย์ที่จัดไว้ตามที่สาธารณะต่างๆ มีจำนวนน้อยเกินไป และค่อนข้างทรุดโทรม แต่อย่างไรก็ตาม ปณท มีแผนที่จะปรับเพิ่มที่ทำการในจุดที่โดนเด่นและเป็นย่านธุรกิจ รวมถึงห้างสรรพสินค้าต่างๆ และปรับเปลี่ยนเวลาทำการให้สอดคล้องกับชุมชน พร้อมทั้งมีการปรับรูปลักษณ์ของที่ทำการใหม่ให้มีความทันสมัยมากขึ้น

จากผลการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่ากิจการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นกิจการของรัฐที่สามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะพื้นฐานได้อย่างลงตัว มีการพัฒนากิจการบริการจากระบบราชการมาเป็นระบบธุรกิจพึ่งตนเองได้ จากกิจการที่เคยขาดทุนมาเป็นกิจการที่ได้กำไร ตลอดจนได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการจนเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ความเป็นเอกภาพการบริหารจัดการบุคลากรภายในก็ดีขึ้นกว่าเดิม แม้บุคลากรจะขาดสิทธิประโยชน์ในด้านสวัสดิการบ้าง แต่ขวัญกำลังใจ การมีส่วนร่วมในองค์กรดีขึ้นกว่าเดิม แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่กลุ่มต่างๆ ทั้งผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งภาครัฐก็ไม่ต้องเสียงบประมาณเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด โดยที่การเปลี่ยนแปลงทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่าลักษณะกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของ (ownership) ไม่ได้เป็นตัวกำหนดระดับของประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการบริหารและการจัดการ (management) ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า การแปรรูปโดยการโอนกรรมสิทธิ์จากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน (privatization) จึงไม่ได้เป็นการแก้ปัญหาของรัฐวิสาหกิจที่ถูกทาง แต่แค่ทำการปฏิรูประบบการบริหารงานแบบดั้งเดิม มุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และเปิดโอกาสให้เอกชนจัดตั้งธุรกิจขึ้นมาแข่งขันก็เพียงพอแล้ว ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า กิจการไปรษณีย์ไทยน่าจะเป็นกิจการธุรกิจพื้นฐานของภาครัฐที่ควรจับตามองในทางตัวอย่างที่ดีได้ และน่าจะมีหนทางที่ก้าวไกลต่อไป

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจการไปรษณีย์ด้านต่างๆ นั้น ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการโดยแยกออกเป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของ ปณท เพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

จุดแข็ง (Strengths)v

- ปณท เป็นผู้ให้บริการไปรษณีย์แต่เพียงผู้เดียวมาเป็นระยะเวลายาวนานและเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป
- ปณท มีจุดให้บริการเป็นจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ
- ปณท มีพนักงานที่มีความชำนาญในวิชาชีพไปรษณีย์
- ปณท มีฐานลูกค้าเดิมอยู่เป็นจำนวนมาก
- ปณท มีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ
- ปณท มีเครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์รองรับการรับส่งข้อมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสำนักงานใหญ่และที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ
- การจัดตั้งเครือข่ายใหม่ให้มีความครอบคลุมเท่ากับเครือข่ายของ ปณท ต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก

จุดอ่อน (Weaknesses)

- ภาพลักษณ์ในการดำเนินกิจการไปรษณีย์ของ ปณท ยังไม่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในเชิงพาณิชย์
- มีอัตรากำลังมาก
- ค่าบริการส่วนใหญ่ยังถูกควบคุมจากรัฐบาลให้อยู่ในระดับต่ำกว่าต้นทุน
- ปณท ยังคงต้องดำเนินธุรกิจภายใต้กฎระเบียบราชการที่หลากหลายและเข้มงวด
- ผู้ใช้บริการของ ปณท ยังไม่ได้รับข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร

โอกาส (Opportunities)

- ปณท มีโอกาสในการขยายธุรกิจให้หลากหลายยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- ปณท มีศักยภาพในการระดมเงินทุนจากแหล่งเงินกู้ต่างๆ เนื่องจากในปัจจุบันมีภาระหนี้สินน้อยมาก
- ปณท เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าสามารถเป็นตัวแทนให้บริการในเรื่องต่างๆ ได้ดี
- ปณท สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการบริหารงานและการให้บริการ

อุปสรรค (Threats)

- มีแนวโน้มที่จะเปิดเสรีกิจการไปรษณีย์โดยเร็ว
- ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดบริการทดแทนบริการไปรษณีย์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะบริการด้านสื่อสาร
- การรุกตลาดของบริษัทข้ามชาติ
- ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า
- การพัฒนาบริการใหม่ๆ จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ซึ่งต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงานให้หลากหลายมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

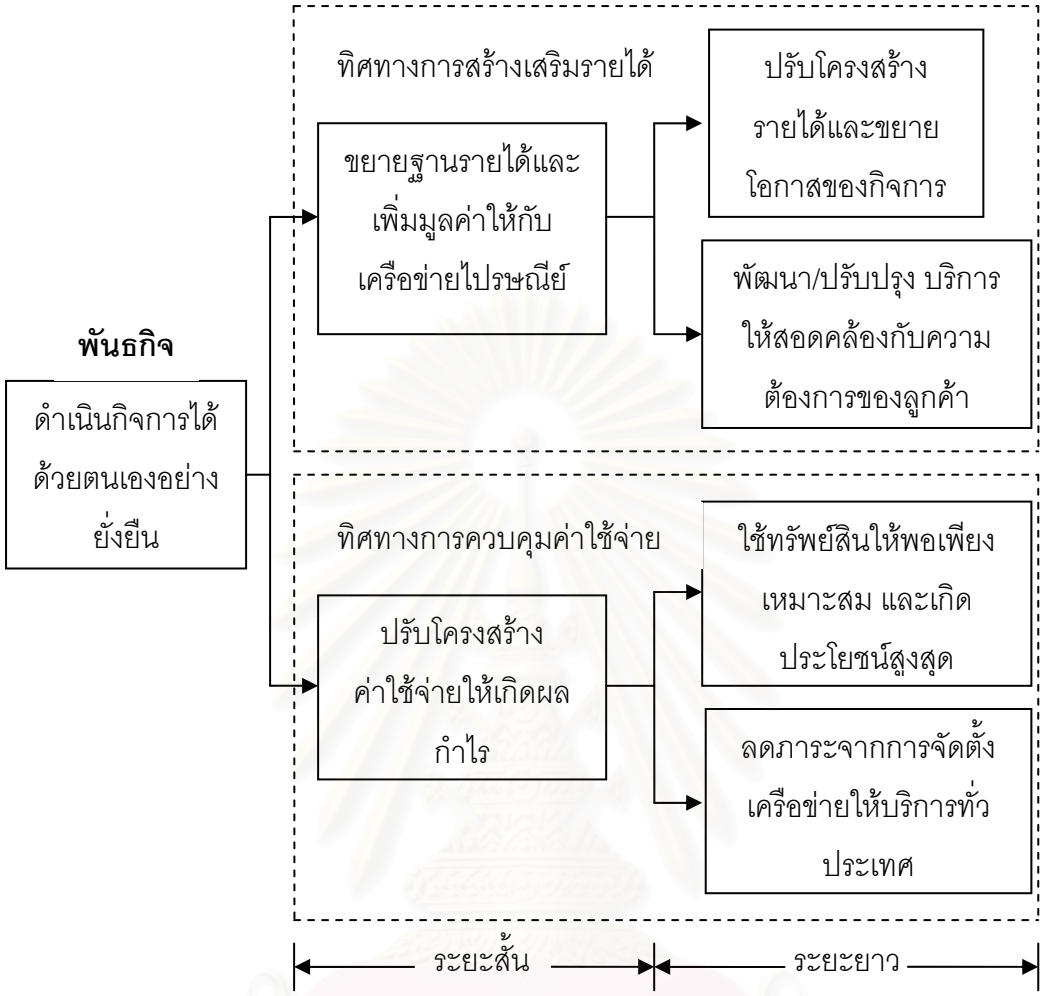
7.2 ข้อเสนอแนะ

ในการเปลี่ยนนโยบายระดับองค์กรไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้แนวทางในการปรับตัวของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการเข้าสู่ภาวการณ์แข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินกิจการได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืนนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งเป้าหมายออกเป็นระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งได้มีการวางประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์รองรับการพัฒนากิจการให้เกิดความต่อเนื่องจากปัจจุบันไปสู่อนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการควบคุมการดำเนินกิจการอย่างเพียงพอและทันท่วงทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดและอุตสาหกรรมไปรษณีย์ในอนาคต

ทิศทางในการดำเนินธุรกิจของ ปณท

จากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ออกจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยนั้น เป้าหมายหลักในการดำเนินกิจการของ ปณท ตามนโยบายของรัฐ คือ การพัฒนาองค์กรให้สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินกิจการไปสู่สถานะที่เลี้ยงตัวเองได้อย่างยั่งยืน การดำเนินนโยบายและแนวทางในการดำเนินกิจการต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อผลักดันกิจการให้มุ่งไปในทิศทางที่จะบรรลุตามเป้าหมายข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ปณท ควรกำหนดเป้าหมายสำคัญในการดำเนินงานออกเป็น 2 ระยะ ตามรูปภาพที่ 7-1

รูปภาพที่ 7.1 เป้าหมายการดำเนินงานระยะสั้นถึงระยะยาวสู่พันธกิจหลัก



เป้าหมายในระยะแรกของ ปณท คือ การขยายฐานรายได้และปรับโครงสร้างค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกันเพื่อให้กิจการสามารถสร้างผลกำไรได้อย่างต่อเนื่องด้วยการรักษามาตรฐานการให้บริการของ ปณท ให้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อรักษาฐานธุรกิจหลักและขยายส่วนแบ่งตลาด โดยเฉพาะในบริการที่มีโอกาสเติบโตสูง พร้อมทั้งควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปในลักษณะที่เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร โดยคำนึงถึงปัจจัยการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกเป็นหลัก

เป้าหมายในระยะยาวของ ปณท คือการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและโครงสร้างรายได้เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินกิจการด้วยการศึกษาและพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อขยายกิจการเข้าสู่ตลาดใหม่ที่อยู่ในภาวะที่ ปณท สามารถดำเนินการแข่งขันได้ด้วยดี เพื่อสร้างแหล่งรายได้ใหม่ที่จะเป็นฐานสำหรับการดำเนินกิจการต่อไปในอนาคตได้อย่างมั่นคงทดแทนธุรกิจหลักที่มีแนวโน้มว่าความสนใจของตลาดจะลดลงในอนาคต รวมทั้งการพิจารณาการลงทุนและทางเลือกในการลงทุนให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรของ ปณท ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสถานะทางการเงินเป็นหลัก

แนวทางในการดำเนินงาน

จากทิศทางในการดำเนินธุรกิจที่ ปณท ต้องการจะผลักดันกิจการไปสู่เป้าหมายในการเลี้ยงตัวเองได้อย่างยิ่งยืนนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานหลักให้สอดคล้องกับสถานะทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินกิจการที่กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อเป็นแนวนโยบายในภาพกว้างที่จะนำไปใช้ในการกำหนดระบบการบริหารงานเชิงกลยุทธ์และโครงสร้างยุทธศาสตร์ขององค์กร ดังนี้

1. ทบทวนการจัดโครงสร้างการทำงานและการบริหารงานของ ปณท ให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินกิจการ ทิศทางและวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร และมีความคล่องตัวในการบริหารงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. รักษาสภาพของธุรกิจบริการที่เป็นหลักอยู่ในปัจจุบัน (จดหมาย ไปรษณียบัตร ของตีพิมพ์ พัสดุไปรษณีย์ ธนาณัติ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ) และขยายขอบเขตสู่การให้บริการแบบครบวงจร (Integrated Customer Solutions)

3. ดำเนินการส่งเสริมตราไปรษณียากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาระบบการออกแบบตราไปรษณียากรและสิ่งสะสมเพื่อชักจูงใจนักสะสมได้มากยิ่งขึ้น

4. ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์ และความน่าเชื่อถือของ ปณท ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งที่ ปณท ดำเนินการเองและเป็นตัวแทนให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนหรือร่วมดำเนินการกับพันธมิตร

5. พัฒนาระบบการทำงานใหม่ (New Business Process) โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการและการบริหารงาน รวมทั้งลดค่าใช้จ่าย

6. ปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารให้ใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์

7. จัดระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับภาระงานทั้งด้านคุณสมบัติและด้านจำนวน มีความเป็นธรรมในการวัดผลงานและการให้ความดีความชอบ มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมและทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน

8. จัดระบบพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยให้มีการกำหนดเส้นทางสายอาชีพ (Career Part) แนวทางการฝึกอบรม (Training Road Map) แผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

9. ขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังในบริการใหม่ๆ ที่มีศักยภาพในการเจริญเติบโต และมีโอกาสสร้างผลกำไรได้

10. ส่งเสริมการเป็นพันธมิตรกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกิจและการให้บริการร่วมกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ก่อเกียรติ พลายพูล. **ทัศนคติของพนักงานกิจการสื่อสารโทรคมนาคมต่อผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดจากการดำเนินงานตามแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย, รายงานประจำปี 2540.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 100 ปี การไปรษณีย์ไทย. กรุงเทพฯ: การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2526.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2541.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2542.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2543.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2544.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2545.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2546.

ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์. **ตำราประกอบการเรียนเศรษฐศาสตร์รัฐวิสาหกิจ**. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์. **บทความประชุมวิชาการ เรื่องนโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทยในปัจจุบันและอนาคต**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินท์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

จุฑาธิป ดิเรกศรี. **การตัดสินใจแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2532.

จุมพล หนิมพานิช. **กลุ่มผลประโยชน์กับการเมืองไทย**. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการแต่งตำรา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.

ชูชาติ สว่างสาลี. **ผ่าทางตัน ขุมทรัพย์แสนล้านสัมปทานสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. **แปรรูปแปรเพื่อใคร**. เศรษฐศาสตร์การเมือง (เพื่อชุมชน) กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ธณัฏฐาน พันธ์พิลา. **ปัญหาการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของรัฐวิสาหกิจที่นำมาเปลี่ยนสภาพเป็นหุ้นตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 : ศึกษากรณีของการสื่อสารแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

นภดล เทพวัลย์. **การแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย : บริการพิเศษ ไปรษณีย์ด่วนทางอากาศระหว่างประเทศ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

นวลน้อย ตรีรัตน์ และ นพนันท์ วรรณเทพสกุล. **เศรษฐศาสตร์การเมือง เรื่อง โทรคมนาคม แปรสัญญาสัมปทานโทรคมนาคม : ผลประโยชน์ของใคร ?.** กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. **การแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย.** กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

ไปรษณีย์โทรเลข, กรม. กรมไปรษณีย์โทรเลข 2523.

ไปรษณีย์ไทย, บริษัท. รายงานประจำปี 2546.

ไปรษณีย์ไทย, บริษัท. รายงานประจำปี 2547.

ไปรษณีย์ไทย, บริษัท. รายงานประจำปี 2548.

แผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม. กระทรวงคมนาคม, 2540.

ฝ่ายแผนงานสื่อสารไปรษณีย์. **คำแปลอนุสัญญาไปรษณีย์แห่งเอเชียและแปซิฟิค ฉบับยอคยาการ์ตา พ.ศ.2524.** กรุงเทพฯ: กรมไปรษณีย์โทรเลข, 2526.

พนัส สิมะเสถียร. **การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.** กรุงเทพฯ: สถานศึกษาและวิจัยรัฐวิสาหกิจ, 2529.

พรรณบัฏ วัชรายน. **นโยบายแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษากรณีการสื่อสารแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

พิพัฒน์ ไทยอารี. **ทิศทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย.** กรุงเทพฯ: สถานศึกษาและวิจัยรัฐวิสาหกิจ, 2530.

พิพัฒน์ ไทยอารี. **บทความการประชุมทางวิชาการ เรื่องนโยบายรัฐวิสาหกิจไทย ในปัจจุบันและอนาคต.** สภาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2533.

พิพัฒน์ ไทยอารี. **หลักการแปรรูปรัฐวิสาหกิจกับรัฐวิสาหกิจไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. **ฉันทมติวอชิงตัน.** กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2548

วราภรณ์ ใช้เทียมวงศ์. **แนวทางพัฒนายุทธศาสตร์การสื่อสารผ่านสื่อมวลชนและสื่อบุคคลเพื่อให้บริการไปรษณีย์เชิงธุรกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

วาสนา ขวัญใจ. **ผลกระทบการแปรรูปรัฐวิสาหกิจต่อพนักงาน : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

วิไล ลดาชาติ. **เศรษฐศาสตร์วิเคราะห์โครงสร้างตลาดบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

วีระพงศ์ อรรคนิตย์. **การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้วยระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ ศึกษากรณี : ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตกรุงเทพมหานคร การสื่อสารแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

วุฒิพงษ์ เพรียบจริยวัฒน์. **แปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างไรโดยไม่ต้องขายประเทศ**. กรุงเทพฯ : บริษัท สุขุมและบุตร จำกัด, 2542.

ศรีวิเทศ. **ปกิณกคดี**. กรมไปรษณีย์โทรเลข, 2534

ส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรม. ธุรกิจไปรษณีย์เอกชน.

สมคิด จาตุศรีพิทักษ์, สุวินัย ต่อศิริสุข และอุตตม สาวนายน. **ยุทธวิธีการแข่งขัน**. กรุงเทพฯ บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.

สมศักดิ์ รัตนะชีวกุล. **แนวทางการปรับปรุงการส่งมอบบริการของรัฐศึกษากรณีการให้บริการไปรษณีย์ธนาณัติในประเทศของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขในสังกัดสำนักงานการสื่อสารไปรษณีย์นครหลวงใต้**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

สรุปการสัมมนา เรื่องทิศทางรัฐวิสาหกิจไทยในมุมมองทางการเมือง. สถานศึกษาและวิจัยรัฐวิสาหกิจ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สรุปการสัมมนาวิชาการ รัฐวิสาหกิจไทย. ศูนย์ศึกษารัฐวิสาหกิจ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.

สลิตตา ลายลิขิต. **กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อสร้างตราสินค้าองค์กรของบริษัทที่แปลงสภาพจากรัฐวิสาหกิจกับการรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภค**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

สุนทร บาลยอ. **การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษากรณี การรถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

สุภาวดี มิตรสมหวัง. **รายงานผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์**. การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2541.

อนุภาพ ถิรลาภ. **ทางเลือก ทางรอด โทรคมนาคมไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท อาร์ดีไอ เวนเจอร์ แคปปิทัล จำกัด, 2543.

อัศวิน เสาวรส. **การไปรษณีย์กับความมั่นคงแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2542.

อัศวิน เสาวรส. **สหภาพสากลไปรษณีย์**. กรุงเทพฯ: กรมไปรษณีย์โทรเลข, 2514.

อุดม ภัทรชีวาล. **ผลกระทบของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานต่อพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในการแปลงสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. วันที่ 25 สิงหาคม – 22 กันยายน 2545.

เอกสารประกอบการเสวนา. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : ผลประโยชน์ของใคร. (เอกสารอัดสำเนา) วันศุกร์ที่ 13 มกราคม 2538 คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Bozec, R, & Breton, G. **The impact of the corporatization process on the financial performance of Canadian state-owned enterprises.** The International Journal of Public Sector Management, 2003

Crew, Michael., A and Kleindorfer, Paul., R. **Privatizing the U.S. Postal Service.** CATO Institute, Washington, DC. 2000.

David Heald. **Privatization Policies, Methods and Procedures.** A paper for Conference on Privatization Policies. Methods and Procedures, Asian Development Bank, 31 January – 1 February, 1985 Manila, Philippines

Deller, Steven., C., Hinds, David., G., and Hinman, Donald.,L. **Local Public Services in Wisconsin : Alternatives for Municipalities with a Focus on Privatization.** AAE Staff Paper 441 June 2001 University of Wisconsin-Extension, 2001.

Geddes, Rick. **A Twenty-first-Century Postal Service.** Available from: http://www-hoover.stanford.edu/pubaffairs/we/2002/geddes_0702.html (2001)

Hank, Steve H. **The Privatization Option : An Analysis**, Economic Impact 63 (March 1986) : 14-20.

Keiichiro, Kobayashi. **The Point of Contention Surrounding Postal Services Reform.** Available from http://www.rieti.go.jp/en/columns/a01_0126.html (2005).

Mary Shirley. **Divestiture of State-Owned Enterprises in Developing Countries**, A paper presented to the ICPE-EDI-IEMA-RVB International Seminar on Public Enterprise Management, August 26 to September 14, 1985.

McKenna, S. **Commercialisation, coportization and privatization – the transformation of government enterprises as a feature of globalization : A case study of scientific research.** Management Research News, 2000

Moffett, Sebastian and Woods, Ginny P. **The Wall Street Journal.** Available from: http://www.post-gazette.com/pg/05250/567191.stm 20/9/2005

Okamoto, Jiro. **Foreign Economic Policy Making in Australia : Analytical Framework and the Role of the State.** Working Paper Series 96/97 – No.3. Economic Cooperation Department, Institute of Development Economics. 1997.

Pendse, D.R. **The Role of Donor Agencies in The Privatization Process**, A paper for Conference in Privatization Policies, Methods and Procedures, Asian Development Bank, 31 January-1 February 1985, Manila, Philippines.

Richard L. Daft. **Organization Theory and Design**. 4th edition. Singapore : West Publishing Company, 1992

Ryan, Sarah F. **Understanding Postal Privatization : Corporations, Unions and "The Public Interest".** A thesis submitted to the School of Management and Labor Relations Rutgers, The State University of New Jersey, 1999.

Sato, Seizaburo. **Privatization in Industrialized Countries : The Experience of Japan**, A paper for Conference on Privatization Policies, Methods and Procedures, Asian, Development Bank, 31 January-1 February 1985, Manila, Philippines.

Waters, Alan Rufus. **Privatization : A Viable Policies Option ?** , A paper for Conference on Privatization Policies, Methods and Procedures, Asian, Development Bank, 31 January-1 February 1985, Manila, Philippines.

เว็บไซต์

http://www.7eleven.co.th

http://www.asianresearch.org/articles/2447.html copyright 2002 - 2003

http://www.dip.go.th

http://www.nesdb.go.th

http://www.nso.go.th

http://www.princeton.edu/~starr/meaning.html copyright 1988

http://www.scb.co.th

http://www.tdb.co.jp/english/news_reports/w0509.html TEIKOKU DATABANK 24/7/2005

http://www.thailandpost.com

http://www.upu.int

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง
เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษา และจัดทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรเศรษฐศาสตร์การเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะช่วยให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ที่อยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้งนี้ข้อมูลแบบสอบถามทุกหน้าจะถูกเก็บเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ขอให้ท่านโปรดกรอกรายละเอียดลงในแบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. แบบสอบถามนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นความลับเฉพาะบุคคล ไม่มีผลผูกพันใดๆ
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแปรรูปเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลงชื่อ

(นายพุธวัน นาควานิช)
นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง
คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องตามความเป็นจริง และเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ…….. ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า

( ) อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี.....เดือน

6. ตำแหน่ง

( ) พนักงานระดับ (ซี) ..... ( ) ลูกจ้าง

7. รายได้ปัจจุบัน.....บาท/เดือน (โดยประมาณ)

8. สายงานที่สังกัด

( ) ด้านการตลาดและพัฒนาธุรกิจ ( ) ด้านการเงินและบัญชี

( ) ด้านอำนวยการและบริหารทรัพย์สิน ( ) ด้านบุคคล

( ) ด้านระบบสารสนเทศ ( ) ด้านปฏิบัติการ

( ) ด้านกิจการระหว่างประเทศ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด

คำชี้แจง : โปรดอ่านคำถามแล้วเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกเพียงคำตอบเดียว กรุณาตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการวิจัย

หมายเหตุ : คำว่าบริษัทฯ ในแบบสอบถามนี้หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านต้องทำงานหนักและรับผิดชอบมากขึ้น					
2.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่วิธีการทำงานให้กับสภาพการที่เปลี่ยนแปลง					
3.การดำเนินกิจการหลังการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกพอใจในสภาพแวดล้อมความคล่องตัวของการทำงานมากขึ้น					
4.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้มีการมอบหมายงาน หน้าที่ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมมากขึ้น					
5.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมยิ่งขึ้น					
6.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้มีระเบียบกฎเกณฑ์เปิดช่องอาจได้รับการเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรมได้					

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านใกล้ชิดและสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ง่ายขึ้น					
8.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีโอกาสร่วมตัดสินใจในงานหน้าที่ และส่วนที่เกี่ยวข้องมากขึ้น					
9.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านสามารถเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นต่อองค์กร ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในการทำงานมากขึ้น					
10.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านใช้ความรู้ความสามารถตรงกับที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่					
11.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีประสบการณ์ใหม่ เกิดศักยภาพการทำงานมากกว่าเดิม					
12.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของ รักและภาคภูมิในหน้าที่การงานมากขึ้น					
13.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ขยัน เพื่อความ สำเร็จและความก้าวหน้าของอาชีพมากขึ้น					
14.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานมากขึ้น					
15.การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เพราะจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ					

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16.การเปลี่ยนสภาพจากพนักงานรัฐวิสาหกิจเดิมมาเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกขาดความเชื่อมั่นตนเองเกียรติภูมิของครอบครัวที่เคยมีอยู่เดิม					
17.การเปลี่ยนสถานะเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกว่าฐานะทางสังคมเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานได้ลดลงกว่าเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ					
18.การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อสมาคมกับหน่วยงานราชการและเอกชนหรือบุคคลสำคัญภายนอกลดลง					
19.การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้สิทธิการลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนรวมทั้งลาเพื่อการศึกษาอบรมน้อยกว่าเดิม					
20.การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านเสียสิทธิประโยชน์ในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้จากการเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจเช่นเดิม					
21.การดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาทำให้ท่านได้รับการตอบแทนพิเศษรวมทั้งโบนัสโดยรวมแล้วน้อยกว่าเดิม					
22.โดยภาพรวมแล้วท่านเห็นด้วยกับการแปรรูปไปเป็นเป็นบริษัทจำกัด					

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลกระทบต่อพนักงาน

การศึกษาทัศนะของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อผลกระทบอันเนื่องมาจากการแปรรูปเป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือจากพนักงานในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมส่งคืน โดยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และได้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ 100 คน ศูนย์ไปรษณีย์นครหลวงใต้ (บางรัก) 100 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.ปทุมธานี 50 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.นนทบุรี 50 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.สมุทรสาคร 50 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.สมุทรปราการ 50 คน

การเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของพนักงานต่อผลกระทบจากการแปรรูปเป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการทำงาน อัตราเงินเดือน และสายงานที่สังกัด

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	294	73.9
หญิง	104	26.1
อายุ		
สูงสุด 73 ปี ต่ำสุด 20 ปี โดยเฉลี่ย 40.46 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	125	31.5
สมรส	253	63.7
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	19	4.8
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	2	0.5
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	45	11.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	128	32.8
อนุปริญญา/ปวส หรือเทียบเท่า	49	12.6
ปริญญาตรี	155	39.7
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.8
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
สูงสุด 40 ปี 4 เดือน ต่ำสุด 1 เดือน โดยเฉลี่ย 15 ปี 3 เดือน		
ตำแหน่ง		
ลูกจ้าง	108	28.3
พนักงานระดับ 1	1	0.3
พนักงานระดับ 2	13	3.4
พนักงานระดับ 3	6	1.6
พนักงานระดับ 4	90	23.6
พนักงานระดับ 5	13	3.4
พนักงานระดับ 6	69	18.1

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง	72	18.9
พนักงานระดับ7	9	2.4
พนักงานระดับ8		
รายได้ สูงสุด 84,000 บาท ต่ำสุด 4,400 บาท โดยเฉลี่ย 23,947.3 บาท		
สายงานที่สังกัด		
ด้านการตลาดและพัฒนาธุรกิจ	6	1.5
ด้านการเงินและบัญชี	77	19.8
ด้านอำนวยการและบริหารทรัพย์สิน	19	4.9
ด้านบุคคล	18	4.6
ด้านระบบสารสนเทศ	6	1.5
ด้านปฏิบัติการ	261	67.3
ด้านกิจการระหว่างประเทศ	1	0.3

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากรได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.9 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 26.1

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีอายุเฉลี่ย 40.46 ปีโดยที่มีอายุต่ำสุด 20 ปี และสูงสุด 73 ปี

3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่สถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.7 และเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 31.5 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ4.8

4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาตามลำดับได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 32.8 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 12.6 กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมการศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 11.5 กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 2.8 และกลุ่มจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 0.5

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำสุด 1 เดือน สูงสุด 40 ปี 4 เดือนโดยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 15 ปี 3 เดือน

6. ระดับตำแหน่ง (ซี) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง 4 - 6 คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาได้แก่ลูกจ้างคิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไป ร้อยละ 21.3 ระดับตำแหน่ง 1 - 3 คิดเป็นร้อยละ 5.3

7. อัตราเงินเดือนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้รับเงินเดือนต่ำสุด 4,400 บาท สูงสุด84,000 บาท โดยมีเงินเดือนเฉลี่ย 23,947.3 บาท

8. สายงานที่สังกัดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่อยู่ด้านปฏิบัติการคิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาด้านการเงินและบัญชี 19.8 ด้านอำนวยการและบริหารทรัพย์สิน 4.9 ด้านบุคคล 4.6 ด้านระบบสารสนเทศและด้านการตลาดและพัฒนาธุรกิจคิดเป็นร้อยละ1.5 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือด้านกิจการระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 0.3

จากข้อมูลทั้งหมดพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 15 ปี เป็นพนักงานระดับ 4-6 มีเงินเดือนเฉลี่ย 23,947 บาท/เดือน และสังกัดสายงานด้านปฏิบัติการ ซึ่งสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการในระดับกลาง วัยกลางคนซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานและมีความผูกพันกับองค์กร และ ซึ่งเป็นกำลังสำคัญของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็ง และมั่นคงในอนาคต

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของพนักงานต่อผลกระทบจากการแปรรูปเป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สภาพการทำงาน								
1. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านต้องทำงานหนักและรับผิดชอบมากขึ้น	(63) 15.8%	(211) 52.8%	(67) 16.8%	(47) 11.8%	(12) 3.0%	2.34	0.977	น้อย
2. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านจำเป็น ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่วิธีการทำงานให้กับสภาพการที่เปลี่ยนแปลง	(64) 16.0%	(258) 64.5%	(33) 8.3%	(35) 8.8%	(10) 2.5%	2.17	0.889	น้อย

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. การดำเนินกิจการหลังการแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกพอใจในสภาพแวดล้อมความคล่องตัวของการทำงานมากขึ้น	(26) 6.5%	(111) 27.8%	(133) 33.3%	(105) 26.3%	(25) 6.3%	3.02	1.029	ปานกลาง
การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน								
4. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้มีการมอบหมายงานหน้าที่ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมมากขึ้น	(10) 2.5%	(78) 19.6%	(171) 43.0%	(107) 26.9%	(32) 8.0%	2.82	0.925	ปานกลาง
1. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมยิ่งขึ้น	(13) 3.3%	(49) 12.3%	(189) 47.3%	(110) 27.5%	(39) 9.8%	2.72	0.916	ปานกลาง
6. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้มีระเบียบ กฎเกณฑ์เปิดช่องอาจได้รับการเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรมได้	(54) 13.5%	(143) 35.8%	(117) 29.3%	(70) 17.5%	(16) 4.0%	2.63	1.047	ปานกลาง
การมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน								
7. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านใกล้ชิดและสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ง่ายขึ้น	(12) 3.0%	(116) 29.0%	(142) 35.5%	(105) 26.3%	(25) 6.3%	2.96	0.961	ปานกลาง
8. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีโอกาสร่วมตัดสินใจในงานหน้าที่ และส่วนที่เกี่ยวข้องมากขึ้น	(9) 2.3%	(116) 29.0%	(128) 32.0%	(122) 30.5%	(25) 6.3%	2.91	0.963	ปานกลาง
9. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านสามารถเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นต่อองค์กร ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในการทำงานมากขึ้น	(16) 4.0%	(109) 27.4%	(136) 34.2%	(117) 29.4%	(20) 5.0%	2.96	0.965	ปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน								
10. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านใช้ความรู้ความสามารถตรงกับที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่	(13) 3.3%	(105) 26.3%	(150) 37.5%	(112) 28.0%	(20) 5.0%	2.95	0.934	ปานกลาง
11. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีประสบการณ์ใหม่ เกิดศักยภาพการทำงานมากกว่าเดิม	(21) 5.3%	(165) 41.5%	(114) 28.6%	(79) 19.8%	(19) 4.8%	3.23	0.983	ปานกลาง
12. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกเป็นเจ้าของ รักและภาคภูมิในหน้าที่การงานมากขึ้น	(29) 73%	(115) 28.8%	(109) 27.3%	(114) 28.6%	(32) 8.0%	2.99	1.09	ปานกลาง
การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ								
13. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ขยันเพื่อความ สำเร็จและความก้าวหน้าของอาชีพมากขึ้น	(58) 14.5%	(224) 56.0%	(61) 15.3%	(43) 10.8%	(14) 3.5%	3.67	0.968	มาก
14. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานมากขึ้น	(23) 5.8%	(148) 37.1%	(137) 34.3%	(73) 18.3%	(18) 4.5%	3.21	0.960	ปานกลาง
15. การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเพราะจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ	(15) 3.8%	(88) 22.1%	(169) 42.4%	(101) 25.3%	(26) 6.5%	2.91	0.938	ปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคม								
16. การเปลี่ยนสภาพจากพนักงานรัฐวิสาหกิจเดิมมาเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกขาดความเชื่อมั่นตนเองเกียรติภูมิของครอบครัวที่เคยมีอยู่เดิม	(97) 24.4%	(153) 38.4%	(57) 14.3%	(73) 18.3%	(18) 4.5%	2.40	1.0	น้อย
17. การเปลี่ยนสถานะเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านรู้สึกว่าฐานะทางสังคมเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานได้ลดลงกว่าเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ	(122) 30.7%	(159) 40.1%	(50) 12.6%	(49) 12.3%	(17) 4.3%	2.19	1.130	น้อย
18.การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อสมาคมกับหน่วยงานราชการและเอกชนหรือบุคคลสำคัญภายนอกลดลง	(80) 20.2%	(142) 35.8%	(66) 16.6%	(77) 19.4%	(32) 8.1%	2.59	1.233	น้อย
ความรู้สึกสูญเสียสิทธิประโยชน์ทางสังคม								
19. การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้สิทธิการลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน รวมทั้งลาเพื่อการศึกษาอบรมน้อยกว่าเดิม	(30) 7.6%	(113) 28.5%	(102) 25.8%	(128) 32.3%	(23) 5.8%	3.00	1.071	ปานกลาง
20. การเป็นพนักงานบริษัทฯ ทำให้ท่านเสียสิทธิประโยชน์ในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้จากการเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจเช่นเดิม	(109) 27.5%	(163) 41.1%	(49) 12.3%	(58) 14.6%	(18) 4.5%	2.28	1.148	น้อย
21. การดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาทำให้ท่านได้รับการตอบแทนพิเศษรวมทั้งโบนัสโดยรวมแล้วน้อยกว่าเดิม	(57) 14.3%	(141) 35.4%	(119) 29.9%	(69) 17.3%	(12) 3.0%	2.59	1.029	น้อย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 2 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกเป็นรายข้อพบว่า มี1 ข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด($\bar{x}$ =3.67)ได้แก่ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ข้อ13 คือ การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านต้องแสวงหาความรู้ใหม่ขยัน เพื่อความ สำเร็จและความก้าวหน้าของอาชีพมากขึ้น ส่วนที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่อนข้างสูง โดยพบว่ามี13 ข้อโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด($\bar{x}$ =3.23) ได้แก่ด้าน การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ข้อ11คือ การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านมีประสบการณ์ใหม่ เกิดศักยภาพการทำงานมากกว่าเดิม ส่วนระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่อยู่ในระดับน้อยพบว่ามี 8 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ =2.02) ได้แก่ด้านสภาพการทำงาน ข้อ 2 คือ การแปรรูปเป็นบริษัทฯ ทำให้ท่านจำเป็น ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่วิธีการทำงานให้กับสภาพการที่เปลี่ยนแปลง

เมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรายด้านได้ตามตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ความพึงพอใจในการทำงาน (ด้าน)	$\bar{x}$	S.D.	**ระดับความพึงพอใจในการทำงาน**
สภาพการทำงาน	2.51	0.60	น้อย
การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน	2.72	0.64	ปานกลาง
การมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน	2.94	0.84	ปานกลาง
การใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.05	0.82	ปานกลาง
การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	3.26	0.78	ปานกลาง
การเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคม	2.39	0.96	น้อย
ความรู้สึกสูญเสียสิทธิประโยชน์ทางสังคม	2.62	0.84	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.78	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดมีภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานหลังจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.78) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ได้แก่ ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\bar{x}$ = 3.26) รองลงมาคือ ด้านการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.05) ด้านการมีโอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.94) ด้านการได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.72) และด้านความรู้สึกสูญเสียสิทธิประโยชน์ทางสังคม ($\bar{x}$ = 2.62) จะมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการเสียศักดิ์ศรีจากการยอมรับในสังคม ($\bar{x}$ = 2.39) และด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.51) จะมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ความคิดเป็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้ง 7ด้าน เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระตัวแปรใดที่มีความแตกต่าง ความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อความคิดเป็นของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ดังกล่าวได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดี่ยว (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2กลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้ในการอธิบายปัจจัยทำนาย สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามเพศ

	จำนวน (คน)	$\overline{X}$	S.D.	t	P
ชาย	294	2.77	0.485	-1.110	.268
หญิง	104	2.83	0.443		

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	r	P
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	0.116*	0.025

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ความแตกต่างภายในกลุ่ม	0.406	0.667

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ความแตกต่างภายในกลุ่ม	1.398	.224

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	r	P
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	-0.086	0.95

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามตำแหน่ง (ซี)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.693	0.099
ความแตกต่างภายในกลุ่ม		

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	r	P
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	-0.053	0.309

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามสายงานที่สังกัด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.344	0.913
ความแตกต่างภายในกลุ่ม		

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีสายงานที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง
เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษา และจัดทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรเศรษฐศาสตร์การเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะช่วยให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจากการแปรรูปกิจการไปรษณีย์ที่อยู่ภายใต้การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้งนี้ข้อมูลแบบสอบถามทุกหน้าจะถูกเก็บเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ขอให้ท่านโปรดกรอกรายละเอียดลงในแบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. แบบสอบถามนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นความลับเฉพาะบุคคล ไม่มีผลผูกพันใดๆ
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน
   ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม
   ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแปรรูปเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลงชื่อ

(นายพุธวัน นาควานิช)
นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง
คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องตามความเป็นจริง และเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ..... ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า

( ) อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

( ) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัทเอกชน

( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) นักเรียน/นักศึกษา

( ) รับจ้าง/ลูกจ้าง ( ) แม่บ้าน

( ) ว่างงาน

6. รายได้ปัจจุบัน.....บาท/เดือน (โดยประมาณ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัด

คำชี้แจง : โปรดอ่านคำถามแล้วเขียนเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกเพียงคำตอบเดียว กรุณาตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการวิจัย

หมายเหตุ : คำว่าบริษัทฯ ในแบบสอบถามนี้หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ขั้นตอนในการให้บริการของบริษัทฯ มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ทำให้เสียเวลาในการใช้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในต่อผู้รับบริการ					
3.การให้บริการของบริษัทฯ มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตเมื่อ 5 -10 ปีก่อน					
4.การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ มีความล่าช้า และไม่ตรงต่อเวลา					
5.การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ ไม่มีคุณภาพ ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทไปรษณีย์ของเอกชนได้					
6.การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัท ฯ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้					
7.สถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการของบริษัทฯ มีความทันสมัย สะอาด และสะดวกสบายในการมาใช้บริการ					

คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8.สถานที่ให้บริการของบริษัทฯ ยังมีไม่เพียงพอ และกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ					
9.ตู้ไปรษณีย์ที่จัดไว้ตามที่สาธารณะต่างๆ มีจำนวนน้อยเกินไป และค่อนข้างทรุดโทรม					
10.การให้บริการไปรษณีย์ ของบริษัทฯ มีอัตราค่าบริการที่สูง ไม่สมเหตุสมผล และไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ					
11.ถ้าเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับอัตราค่าบริการของกิจการไปรษณีย์เอกชนอื่นๆ ท่านยังคงเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ มากกว่า					
12.การบริการของบริษัทฯ เป็นบริการที่เปิดให้แก่คนทุกชนชั้น ทั้งผู้มีรายได้น้อย และคนมีฐานะ ทั้งในชนบทและในเมือง					
13.กิจการไปรษณีย์มีความสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของท่าน					

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ

การศึกษาทัศนะของผู้ใช้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อผลกระทบอันเนื่องมาจากการแปรรูปเป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บริการในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมส่งคืน โดยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และได้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ 100 คน ศูนย์ไปรษณีย์นครหลวงใต้ (บางรัก) 100 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.ปทุมธานี 50 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.นนทบุรี 50 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.สมุทรสาคร 50 คน ศูนย์ไปรษณีย์ จ.สมุทรปราการ 50 คน

การเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของผู้ใช้บริการต่อผลกระทบจากการแปรรูปเป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการทำงาน อัตราเงินเดือน และสายงานที่สังกัด

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	184	46.1
หญิง	215	53.9
อายุ		
สูงสุด 72 ปี ต่ำสุด 13 ปี โดยเฉลี่ย 33.5 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	222	55.6
สมรส	158	39.6
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	19	4.8
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	8	2.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	40	10.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	57	14.3
อนุปริญญา/ปวส หรือเทียบเท่า	33	8.3
ปริญญาตรี	209	52.3
สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.3
ตำแหน่ง		
รับราชการ/พนังงานรัฐวิสาหกิจ	90	22.5
พนักงานบริษัทเอกชน	151	37.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	53	13.3
นักเรียน/นักศึกษา	39	9.8
รับจ้าง/ลูกจ้าง	53	13.3
แม่บ้าน	11	2.8
ว่างงาน	3	0.8
รายได้ สูงสุด 450,000 บาท ต่ำสุด 2,000 บาท โดยเฉลี่ย 23,070.86 บาท		

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากรได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.9 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.1

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีอายุเฉลี่ย 33.5 ปี โดยที่มีอายุต่ำสุด 13 ปี และสูงสุด 72 ปี

3. สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 39.6 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ4.8

4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาตามลำดับได้แก่ กลุ่มที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 14.3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 13.3 กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมการศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 10.0 กลุ่มที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 8.3 และกลุ่มจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 2.0

5. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาตามลำดับได้แก่ กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.5 กลุ่มที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวและรับจ้าง/ลูกจ้างคิดเป็นร้อยละ 13.3 กลุ่มที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 9.8 กลุ่มที่มีอาชีพเป็นแม่บ้านคิดเป็นร้อยละ 2.8 และกลุ่มจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่ว่างงานคิดเป็นร้อยละ 0.8

6. อัตราเงินเดือนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้รับเงินเดือนต่ำสุด 2,000 บาท สูงสุด 450,000 บาท โดยมีเงินเดือนเฉลี่ย 23,070.86 บาท

จากข้อมูลทั้งหมดพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33.5 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีเงินเดือนเฉลี่ย 23,070 บาท/เดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของพนักงานต่อผลกระทบจากการแปรรูปเป็น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ประสิทธิภาพการให้บริการ								
1.ขั้นตอนในการให้บริการของบริษัทฯ มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ทำให้เสียเวลาในการใช้บริการ	(13) 3.3%	(73) 18.3%	(102) 25.6%	(184) 46.2%	(26) 6.5%	3.34	0.960	ปานกลาง
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในต่อผู้รับบริการ	(39) 9.8%	(222) 55.5%	(79) 19.8%	(55) 13.8%	(5) 1.3%	3.58	0.888	มาก
3.การให้บริการของบริษัทฯ มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตเมื่อ 5 -10 ปีก่อน	(116) 29.0%	(241) 60.3%	(33) 8.3%	(7) 1.8%	(3) 0.8%	4.15	0.699	มาก
4.การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ มีความล่าช้าและไม่ตรงต่อเวลา	(14) 3.5%	(58) 14.6%	(137) 34.5%	(175) 44.1%	(13) 3.3%	3.29	0.881	ปานกลาง
5.การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ ไม่มีคุณภาพทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทไปรษณีย์ของเอกชนได้	(14) 3.5%	(64) 16.1%	(131) 32.9%	(166) 41.7%	(23) 5.8%	3.30	0.928	ปานกลาง
6.การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัท ฯ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้	(58) 14.5%	(249) 62.4%	(66) 16.5%	(23) 5.8%	(3) 0.8%	3.84	0.765	มาก
7.สถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการของบริษัทฯ มีความทันสมัย สะอาด และสะดวกสบายในการมาใช้บริการ	(63) 15.8%	(229) 57.3%	(58) 14.5%	(43) 10.8%	(7) 1.8%	3.74	0.909	มาก
ความทั่วถึงในการให้บริการ								
8.สถานที่ให้บริการของบริษัทฯ ยังมีไม่เพียงพอ และกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	(48) 12.0%	(200) 50.1%	(78) 19.5%	(69) 17.3%	(4) 1.0%	2.45	0.947	น้อย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
9.ตู้ไปรษณีย์ที่จัดไว้ตามที่สาธารณะต่างๆ มีจำนวนน้อยเกินไป และค่อนข้างทรุดโทรม	(81) 20.3%	(216) 54.1%	(66) 16.5%	(30) 7.5%	(6) 1.5%	2.16	0.884	น้อย
อัตราค่าบริการ								
10.การให้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ มีอัตราค่าบริการที่สูง ไม่สมเหตุสมผล และไม่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ	(18) 4.5%	(63) 15.8%	(163) 41.0%	(140) 35.2%	(14) 3.5%	3.17	0.896	ปานกลาง
11.ถ้าเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับอัตราค่าบริการของกิจการไปรษณีย์เอกชนอื่นๆ ท่านยังคงเลือกใช้บริการไปรษณีย์ของบริษัทฯ มากกว่า	(61) 15.3%	(210) 52.5%	(91) 22.8%	(31) 7.8%	(7) 1.8%	3.71	0.877	มาก
ความจำเป็นในชีวิตประจำวัน								
12.การบริการของบริษัทฯ เป็นบริการที่เปิดให้แก่คนทุกชนชั้น ทั้งผู้มีรายได้น้อย และคนมีฐานะ ทั้งในชนบทและในเมือง	(148) 37.0%	(208) 52.0%	(32) 8.0%	(9) 2.3%	(3) 0.8%	4.22	0.747	มากที่สุด
13.กิจการไปรษณีย์มีความสำคัญ และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของท่าน	(159) 39.8%	(192) 48.1%	(27) 6.8%	(18) 4.5%	(3) 0.8%	4.21	0.817	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกเป็นรายข้อพบว่า มี 2 ข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด($\bar{x}$ =4.22)ได้แก่ ด้านความเกี่ยวเนื่องในชีวิตประจำวัน ข้อ 12 คือ การบริการของบริษัทฯ เป็นบริการที่เปิดให้แก่คนทุกชนชั้น ทั้งผู้มีรายได้น้อย และคนมีฐานะ ทั้งในชนบทและในเมือง ส่วนที่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่อนข้างสูง โดยพบว่ามี 5 ข้อโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ =4.15) ได้แก่ด้าน ประสิทธิภาพการให้บริการ ข้อ 3 คือ การ

ให้บริการของบริษัทฯ มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับอดีตเมื่อ 5 -10 ปีก่อน ส่วนระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่อยู่ในระดับปานกลางพบว่ามี 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ =3.34) ได้แก่ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ข้อ 1 คือ ขั้นตอนในการให้บริการของบริษัทฯ มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ทำให้เสียเวลาในการใช้บริการ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่อยู่ในระดับน้อย พบว่ามี 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ =2.16) ได้แก่ด้านความทั่วถึงในการให้บริการ ข้อ 9 คือ ตู้ไปรษณีย์ที่จัดไว้ตามที่สาธารณะต่างๆ มีจำนวนน้อยเกินไป และค่อนข้างทรุดโทรม

เมื่อแยกวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรายด้านได้ตามตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ความพึงพอใจในการทำงาน (ด้าน)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
1. ประสิทธิภาพการให้บริการ	3.60	0.540	มาก
2. ความทั่วถึงในการให้บริการ	2.30	0.753	น้อย
3. อัตราค่าบริการ	3.44	0.632	มาก
4. ความจำเป็นในชีวิตประจำวัน	4.22	0.667	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	3.47	0.420	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานหลังจากการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.47) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความจำเป็นในชีวิตประจำวัน ($\bar{x}$ = 4.22) ส่วนผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.06) และด้านอัตราค่าบริการ ($\bar{x}$ = 3.44) ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านความทั่วถึงในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 2.39) ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ความคิดเป็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้ง 4 ด้าน เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรอิสระตัวแปรใดที่มีความแตกต่าง ความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อความคิดเป็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ดังกล่าวได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดี่ยว (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2กลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้ในการอธิบายปัจจัยทำนาย สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามเพศ

	จำนวน (คน)	$\overline{X}$	S.D.	t	P
ชาย	179	3.529	0.426	2.247	0.25
หญิง	211	3.433	0.411		

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	r	P
ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม	0.068	0.191

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.368	0.692
ความแตกต่างภายในกลุ่ม		

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.335	.249
ความแตกต่างภายในกลุ่ม		

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดจำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.754	0.107
ความแตกต่างภายในกลุ่ม		

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจฯ	r	P
ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวม	-0.017	0.756

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล และขอสัมภาษณ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศศม.103 /2549

คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

19 ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล และขอสัมภาษณ์

เรียน คุณออมสิน ชีวะพฤกษ์
รักษารองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ด้วย นายพุธวัน นาควานิช นิสิตชั้นปริญญาโท รหัสประจำตัว 468 58245 29 ของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์หัวข้อ "เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย" จึงมีความประสงค์ใคร่ขอข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาประกอบในการทำวิทยานิพนธ์

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต :สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดอนุเคราะห์ให้ข้อมูลตามจะเห็นสมควร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมบูรณ์ รัตนพนากุล)
เลขานุการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
โทร. 0-2218-6223
โทรสาร 0-2218-6212

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศศม.104 /2549

คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

19 ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล และขอสัมภาษณ์

เรียน คุณวุฒิพงษ์ โมพีชาติ
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ด้านปฏิบัติการ) บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ด้วย นายพุธวัน นาควานิช นิสิตชั้นปริญญาโท รหัสประจำตัว 468 58245 29 ของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์หัวข้อ "เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย" จึงมีความประสงค์ใคร่ขอข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาประกอบในการทำวิทยานิพนธ์

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดอนุเคราะห์ให้ข้อมูลตามจะเห็นสมควร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมบูรณ์ รัตนพนากุล)
เลขานุการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
โทร. 0-2218-6223
โทรสาร 0-2218-6212

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศศม.105 /2549

คณะเศรษฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 1033

19 ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล และขอสัมภาษณ์

เรียน คุณปราณี สุวรรณวัฒน์
รักษาการรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ด้านบุคคล) บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ด้วย นายพุธวัน นาควานิช นิสิตชั้นปริญญาโท รหัสประจำตัว 468 58245 29 ของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์หัวข้อ "เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษาบริษัทไปรษณีย์ไทย" จึงมีความประสงค์ใคร่ขอข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาประกอบในการทำวิทยานิพนธ์

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดอนุเคราะห์ให้ข้อมูลตามจะเห็นสมควร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมบูรณ์ รัตนพนากุล)
เลขานุการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง
โทร. 0-2218-6223
โทรสาร 0-2218-6212

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายพุธวัน นาควานิช สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า (โทรคมนาคม) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เมื่อปี พ.ศ. 2544 ในปี พ.ศ. 2545 ได้เข้าเป็นพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยจนกระทั่งแปรรูปเป็นบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และได้เข้าศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี 2546

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย