

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร และความต้องการข่าวสารด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารและความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที รวมถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร ของพนักงาน บมจ.ทีโอที และความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีโอที

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับพนักงาน บมจ.ทีโอที ซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนพนักงานใน 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบริษัทและสำนักงานเลขานุการผู้บริหาร สำนักกฎหมาย สายงานตรวจสอบ สายงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึง สายงานทรัพยากรบุคคล สายงานประสิทธิภาพองค์กร สายงานการเงิน สายงานบริหารการลงทุน และสายงานบริหารทรัพย์สิน กลุ่มกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย สายงานโครงข่าย และสายงานการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกลุ่มการขายและให้บริการ คือ สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 400 คน มีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 จากผลการศึกษา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน เพศชายจำนวน 181 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีอายุงานส่วนใหญ่เท่ากันคือ 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน คือ ระดับ 6-9

ในด้านการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเปิดรับข้อมูลจากสื่อประเภทบุคคลเป็นสัดส่วนสูงสุด รองลงมา คือ สื่อกระจายเสียง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือ เสียงตามสาย ส่วนประเภทสื่อที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด คือ สื่อกิจกรรม นอกจากนี้ในสื่อโทรทัศน์ปิด และสื่อวารสารรายเดือน กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลประเภทข่าว สื่อโปสเตอร์ ป้ายประกาศ เปิดรับข้อมูลประเภทประกาศ สื่อเสียงตามสาย เปิดรับข้อมูลประเภทประกาศสั้น ๆ สื่ออินเทอร์เน็ต เปิดรับข้อมูลประเภทระบบงานต่าง ๆ เช่น ระบบเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาลและ E-document สื่อจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เปิดรับข้อมูลประเภทบันทึกข้อความ สื่อกิจกรรม เปิดรับข้อมูลการอบรม/สัมมนาและสื่อบุคคล เปิดรับข้อมูลข่าวสารจากพุดคุย มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบว่า บมจ.ทีโอที นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร จำนวน 328 คน ไม่ทราบ จำนวน 72 คน โดย กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที ในระดับมากที่สุดนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้ง 8 ด้าน ในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (Equitability) ด้านหลักความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง (Accountability) ตามลำดับ ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด มีเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านหลักความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility) และการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship) ตามลำดับ โดยข่าวสารเกี่ยวกับแนวทางในการบริหารงานด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมของหัวหน้างานและผู้บริหารเป็นข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน บมจ.ทีโอที ทุกตัวแปร ไม่ว่าจะเป็นเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และกลุ่มงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง และกลุ่มงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน