

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นการบริหารจัดการที่มีจุดกำเนิดมาจากวิกฤตเศรษฐกิจในเอเชียในปี 2540 ที่เกิดจากภาวะฟองสบู่และการเงินของประเทศไทย ได้ส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ไปยังประเทศอื่น ซึ่งวิกฤตดังกล่าวได้สร้างความเสียหายให้กับองค์กรธุรกิจเป็นอย่างมาก ในปี 2541 ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวมหดตัวลงถึงร้อยละ 8 ผู้ประกอบธุรกิจจำนวนมากประสบปัญหาการขยายการลงทุนและมีหนี้สินที่เกินความสามารถในการชำระหนี้แก่สถาบันการเงิน ทำให้มีหนี้สินในระบบไม่น้อยกว่า 3 ล้านล้านบาท (วีระ ธีรภัทร, 2542, น. 209) ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจดังกล่าวเกิดจากการดำเนินการด้านนโยบายมหภาคที่ผิดพลาด ความอ่อนแอของระบบการเงินของประเทศ รวมถึงปัญหาทุจริตคอร์รัปชันและความไม่โปร่งใสในการบริหารงาน (เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และ วจิตกนก จิตมันชัยธรรม, 2544, น. 4)

ในระยะต่อมาการเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจเป็นผลมาจากสาเหตุที่คล้ายคลึงกัน นับตั้งแต่กรณีของบริษัทเอนรอน ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำในด้านพลังงานของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประกาศล้มละลาย หลังจากที่ได้พยายามปกปิดปัญหาเรื่องการขาดทุนมาเป็นเวลา 4 ปี ตั้งแต่ ปี 2540 จนมาถึงปี 2544 โดยบริษัทได้เปิดเผยว่าบริษัทได้แจ้งยอดกำไรเกินจริงมากกว่า 580 ล้านดอลลาร์ การประกาศภาวะล้มละลายนี้อาจส่งผลให้ราคาหุ้นของบริษัทจากที่ราคากว่า 80 ดอลลาร์ต่อหุ้น ลดต่ำลงจนเหลือน้อยกว่า 1 ดอลลาร์ต่อหุ้น (www.transparency-thailand.org, อ้างถึงใน นฤพร ชีวนันทพรชัย, 2547, น. 2) ในช่วงปลายเดือนมิถุนายน ในปีถัดมา (ปี 2545) บริษัท เวิลด์ คอมมูนิเคชั่น ซึ่งเป็นบริษัททางการสื่อสารที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ปลดพนักงานจำนวนมาก และเปิดเผยว่าบริษัทได้ตกแต่งบัญชีของบริษัทให้มีกำไรเกินจริงจำนวน 3,800 ล้านดอลลาร์ (กรุงเทพธุรกิจ, 11 กรกฎาคม 2545, อ้างถึงใน นฤพร ชีวนันทพรชัย, 2547, น. 2) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ล้วนแล้วเกิดขึ้นจากผู้ตรวจสอบบัญชีที่อยู่ในอันดับ 1 ใน 5 ของโลก อย่าง บริษัท อาร์เธอร์ แอนเดอร์สัน ที่ให้ความร่วมมือกับผู้บริหารของบริษัททั้งสองแห่งปกปิดและตกแต่งบัญชีเพื่อปิดบังผู้ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ

สิ่งที่เกิดขึ้นทำให้นักลงทุนเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารงานและการกำหนดทิศทางขององค์กรที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พนักงาน ลูกค้า

คู่ค้า และสังคม รวมถึงองค์กรจะต้องมีความโปร่งใสเพื่อให้นักลงทุนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรต้องมีการบริหารจัดการโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือที่รู้จักกันว่า “ธรรมาภิบาล” การที่จะทำให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความยั่งยืนได้นั้น จะต้องมาจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจังเพื่อสร้างให้การกำกับดูแลกิจการที่ดีกลายเป็นวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งขององค์กร ซึ่งเป็นผลให้มูลค่าหุ้นและความมั่นคงขององค์กรเพิ่มมากขึ้น (ศาสตรา มังกรอัสวกุล, 2549, น. 3)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เล็งเห็นถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้ให้ความสำคัญกับการสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งหมายถึง ระบบที่มีโครงสร้างและกระบวนการของสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการและผู้ถือหุ้น โดยแสดงให้เห็นถึงระบบในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้พยายามส่งเสริมแนวคิดดังกล่าวให้กับบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เนื่องจากการประกอบธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยสร้างความมั่นใจกับผู้ถือหุ้นมากยิ่งขึ้น

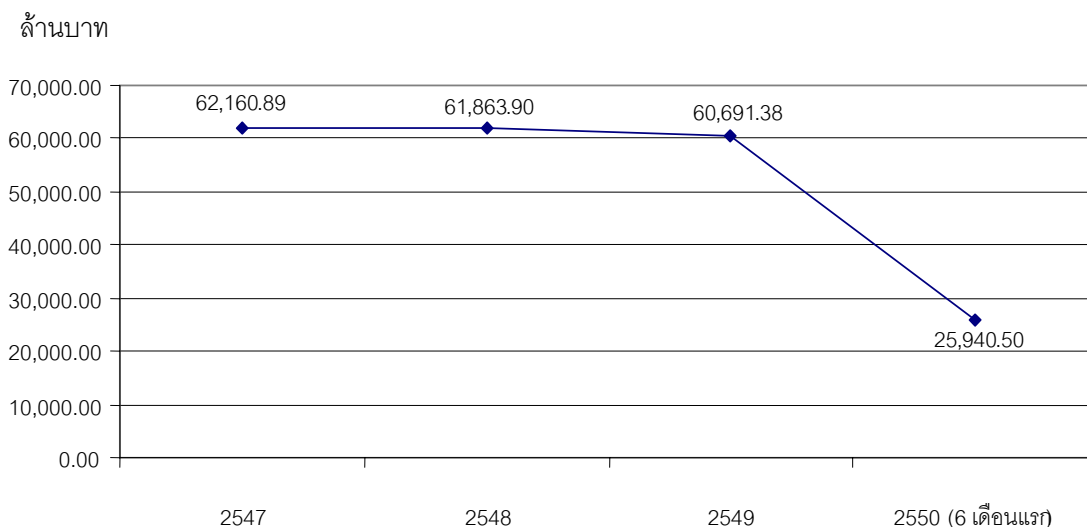
การให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้นไม่จำกัดเฉพาะบริษัทเอกชนเท่านั้น ในองค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจยังมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญและนำหลัก การกำกับดูแลกิจการที่ดีไปใช้ในการบริหารงาน เนื่องจากผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริหารงานเป็นกลุ่มคนจำนวนมาก โดยเฉพาะรัฐวิสาหกิจซึ่งจัดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณะที่สำคัญ รัฐวิสาหกิจจัดตั้งขึ้นด้วยเจตนารมณ์ที่ต้องการให้มีการดำเนินงานในลักษณะธุรกิจเอกชน การบริหารมีความเป็นอิสระแยกออกจากระบบราชการ ทั้งด้านการเงิน การบริหารบุคคล และการบริหารงาน มีการซื้อขายและการเก็บค่าบริการจากผู้ได้รับประโยชน์มาเป็นค่าใช้จ่ายและเป็นทุนในการพัฒนา โดยกิจการยังคงอยู่ในความควบคุมตรวจสอบจากรัฐ เนื่องจากทุนส่วนใหญ่ของรัฐวิสาหกิจนั้นรัฐเป็นผู้ลงทุนให้ แต่ในความเป็นจริงแล้วรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการ ตั้งแต่การคัดสรรคณะกรรมการ การแต่งตั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ กระบวนการบริหาร ระบบบัญชี การเงิน รวมถึงปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใส (เสริมเกียรติ วิจิตเวท, 2549, น. 4-6)

ในการศึกษาโครงการเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ได้เลือกที่จะศึกษา “บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” ซึ่งจดทะเบียนแปรสภาพจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 ก.ค. 2545 ภายใต้พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 และปรับเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ บมจ.ทีโอที เมื่อวันที่ 1 ก.ค. 2548 ในปัจจุบัน บมจ.ทีโอที ยังคงสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจที่กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นโดยทั้งหมด

และ บมจ.ทีโอที เป็นองค์กรขนาดใหญ่ของรัฐที่ให้บริการด้านโทรคมนาคม แก่สาธารณชนมาเป็นเวลานานมีโครงข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีบริการโทรคมนาคมหลากหลายรูปแบบทั้งบริการโทรศัพท์ประจำที่ (Fixed Line) โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารข้อมูล บริการบรอดแบนด์ (Broadband) และมัลติมีเดีย บริการสื่อสารไร้สาย บริการเชื่อมโยงเครือข่าย รวมถึงบริการสื่อสารโทรคมนาคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบริการเหล่านี้มีทั้งที่ บมจ.ทีโอที ดำเนินการเอง และการให้บริการที่ดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการรายอื่น

บมจ.ทีโอที สานต่อเจตนารมณ์ของการก่อตั้งองค์กรในปี 2497 โดยมีภาระหน้าที่ในการดำเนินงานและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการโทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและสาธารณชน ซึ่งภาระหน้าที่ดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งเป็นหลักการบริหารงานที่สำคัญในยุคปัจจุบัน จึงอาจกล่าวได้ว่า บมจ.ทีโอที ได้ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องโดยตลอดมาเป็นเวลานานแล้ว และเมื่อปี 2542 องค์กรได้ทำการรวบรวมหลักปฏิบัติเหล่านั้นเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่ง บมจ.ทีโอที ได้เรียกว่าจรรยาบรรณ และเผยแพร่ให้พนักงานนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่อยมา จนกระทั่งสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งตลาดโทรคมนาคมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้ บมจ.ทีโอที ต้องพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการบริหารงานให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนเพื่อลดผลกระทบจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เข้ามาแทนที่โทรศัพท์ประจำที่ บริการบรอดแบนด์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยการผสมผสานรูปแบบการให้บริการไว้ด้วยกัน (Convergence) ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญ รวมถึงการที่ บมจ.ทีโอที ต้องปรับตัวจากผู้ออกระเบียบและควบคุมทางด้านโทรคมนาคม (Regulator) มาเป็นผู้ร่วมแข่งขันทางโทรคมนาคม (Operator) ส่งผลให้ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายค่าใบอนุญาตผู้ประกอบโทรคมนาคม นอกจากนี้ยังประสบกับปัญหาในเรื่องข้อโต้แย้งในการจ่ายค่าเชื่อมโยงเครือข่าย (Access Charge : AC) กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเอกชน เนื่องจากบริษัทเอกชนปฏิเสธที่จะชำระค่าเชื่อมโยงเครือข่ายให้กับ บมจ.ทีโอที ซึ่งปัญหาเรื่องความนิยมในการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ และปัญหาการจ่ายค่าเชื่อมโยงเครือข่ายทำให้รายได้ของ บมจ.ทีโอที มีแนวโน้มลดลงเป็นอย่างมาก ปี 2547 มีรายได้ 62,160.89 ล้านบาท ในปี 2548 มีรายได้ 61,863.90 ล้านบาท ปี 2549 มีรายได้ 60,691.38 ล้านบาท นอกจากนี้ใน 6 เดือนแรกปี 2550 มีรายได้ 25,940.5 ล้านบาทเท่านั้น

ภาพที่ 1.1
รายได้ของ บมจ.ทีโอที



ที่มา : รายงานประจำปี บมจ.ทีโอที ปี พ.ศ. 2548-2550

นอกจากจะประสบปัญหาดังกล่าวแล้ว ยังปรากฏข่าวในหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับเรื่องความโปร่งใสในการบริหารงาน ตัวอย่างเช่น ปัญหาโครงการขยายเลขหมายโทรศัพท์ 5.6 แสนเลขหมาย มูลค่า 5.79 พันล้านบาท ปัญหาที่พบ คือ การวางโครงข่ายสายไม่เป็นไปตามระยะทางที่กำหนดตามระยะทางจะต้องวางสาย เช่น ระยะทาง 11 กิโลเมตร แต่มีการวางสายเกิดขึ้นเพียง 6 กิโลเมตร ส่งผลให้ บมจ.ทีโอที ต้องเสียเงินเข้าขยายส่วนต่อไปถึงปลายทางหรือผู้รับ ซึ่งจำนวนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ไม่ได้รวมในมูลค่าที่ต้องจ่ายให้กับผู้ชนะจากการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) เช่นเดียวกับโครงการระบบบริหารและจัดเก็บเงิน (Billing) 1.17 พันล้านบาท โดยได้เริ่มใช้งานตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2548 แต่พบว่าจนถึงปี 2550 มีเลขหมายที่ไม่สามารถระบุที่อยู่เพื่อเรียกเก็บเงินถึง 70,000 เลขหมาย แม้ว่าเลขหมายดังกล่าวมีการใช้งานทุกเดือนปัญหาดังกล่าวเนื่องมาจากการที่ระบบใบแจ้งหนี้ (Invoice Management System : IMS) และระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management-CRM) ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันได้ จากปัญหาทั้งสองโครงการฯ ส่งผลให้ บมจ.ทีโอที ต้องสูญเสียเงินเพิ่มขึ้นปีละนับร้อยล้านบาท ปัญหาที่เกิดขึ้นกับทั้ง 2 โครงการฯ ดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อสถานภาพทางการเงินและชื่อเสียงขององค์กร โดยเฉพาะเรื่องระบบบริหารและจัดเก็บเงินซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากต่อความน่าเชื่อถือของ บมจ.ทีโอที (ผู้จัดการออนไลน์, 26 มีนาคม 2550)

จากปัญหาที่เกิดขึ้น บมจ.ทีโอที ได้จัดตั้งฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดีขึ้น ในเดือนพฤศจิกายน 2549 เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง โดยได้มีการรวบรวมคู่มือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของ บมจ.ทีโอที ประยุกต์กับแนวทางกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจซึ่งกำหนดโดยกระทรวงการคลัง และหลักในการบริหารจัดการองค์กรที่เหมาะสมกับโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ฝ่ายกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมา จนกระทั่งเมื่อปลายปี 2551 ทาง บมจ.ทีโอที เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงของทุกสายงานควรเข้ามาเป็นแกนนำสำคัญในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมากขึ้น จึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร โดยปรับโอนหน้าที่ในเรื่องดังกล่าวให้คณะทำงานพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นหัวหน้าคณะทำงาน และผู้บริหารทุกสายงานเป็นผู้ทำงาน รวมทั้งสิ้น 12 กลุ่มงาน ยกเว้นสายงานตรวจสอบ เพื่อให้มีการถ่วงดุลระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายตรวจสอบ โดยคณะทำงานดังกล่าวดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำและนำเสนอแผนงานพัฒนากำกับดูแลกิจการที่ดี ต่อคณะกรรมการ บมจ.ทีโอที ซึ่งเป็นคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่ออนุมัติ และดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. พัฒนา/ทบทวนหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ บมจ.ทีโอที
3. กระตุ้นส่งเสริมและนำเสนอให้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภายในองค์กรให้เป็นไปตามหลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. เผยแพร่และสร้างบรรยากาศเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจและถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรของ บมจ.ทีโอที
5. กำกับดูแล ติดตามประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และรายงานผลเสนอต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส
6. สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
7. มีอำนาจแต่งตั้งคณะทำงานย่อย เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนการทำงานได้ตามที่เห็นสมควร
8. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวการที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้นั้น จำเป็นต้องใช้การสื่อสารภายในองค์กรเข้ามาเป็นสื่อกลางในการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งการศึกษาถึงพฤติกรรม的开รับข้อมูลข่าวสาร และความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที จะทำให้สามารถทำการวางแผนการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ตรงกับความต้องการของพนักงาน ก่อให้เกิดการยึดถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ และบรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นการทำให้คณะทำงานที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งงบประมาณในด้านการเผยแพร่สื่อหรือทำการรณรงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรม的开รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน และความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้นี้มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการสื่อสารเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่พนักงาน บมจ.ทีโอที ต่อไป

ปัญหาของการศึกษา

1. พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันหรือไม่
2. พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ของพนักงาน บมจ.ทีโอที
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีโอที

สมมติฐานของการศึกษา

1. พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน
2. พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ มุ่งที่จะทำการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และความต้องการข่าวสาร ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับพนักงาน บมจ.ทีโอที โดยแบ่งสัดส่วนตามกลุ่มงานที่สังกัด ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2552

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) หมายถึง การจัดโครงสร้างที่ดีของการจัดการและการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ของคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร พนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ซึ่งรวมกันเรียกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (Stakeholders) และเป็นการสร้างความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ไปสู่ความเจริญเติบโต

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดมั่นในหลักความสำคัญจะต้องมีองค์รวมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ บมจ.ทีโอที ทั้ง 8 ประการ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ ผลงานและการกระทำของตนเอง ได้แก่ การที่พนักงานทุกคนเข้าใจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในแผนการปฏิบัติงานประจำปีของส่วนงาน ทราบบทลงโทษที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เอื้อในการทำงาน และการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การปฏิบัติตนต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และ บมจ.ทีโอที การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงการให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการ

3. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายและมีคำอธิบายได้ ได้แก่ การที่พนักงานทุกคนพึงได้รับสิทธิในเรื่องสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ บมจ.ทีโอที ให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วถึง และการแสดงความคิดเห็นต่อการทำหน้าที่ของกรรมการ หรือ ผู้มีอำนาจในเรื่องต่าง ๆ ของ บมจ.ทีโอที ที่ไม่เป็นกลาง

4. ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลโครงสร้างของแต่ละส่วนงานและหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและตรวจสอบในเรื่องขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการให้สัมปทานของ บมจ.ทีโอที และการให้ความสำคัญของการตรวจสอบภายใน

5. การมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาวมากกว่าการตักตวงผลประโยชน์ในระยะสั้น ได้แก่ อัตรากำลังของส่วนงานที่สอดคล้องกับปริมาณงาน การส่งเสริมพนักงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุน และลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และจัดทำแผนงานในกรณีที่ บมจ.ทีโอที ประสบภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ งบประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับพนักงานลดลง

6. การมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจภายใต้กฎระเบียบ รวมทั้งผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร ได้แก่ การบริหารงานด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมของหัวหน้างาน และผู้บริหาร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน และกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีพนักงานละทิ้งความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย หรือทุจริตต่อหน้าที่

7. การปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม ได้แก่ ค่านิยมในเรื่อง การแต่งกายของพนักงาน การประหยัดพลังงานของ บมจ.ทีโอที การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมภายในและภายนอกของ บมจ.ทีโอที และการส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม

8. การเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ได้แก่ สิทธิขั้นพื้นฐานในการเคารพ การยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนพนักงานและลูกค้า การให้บริการแก่ลูกค้า/ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน และส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนเองทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในครอบครัว ชุมชน และสังคม

รัฐวิสาหกิจ หมายถึง บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งทุนทั้งสิ้นเป็นของกระทรวง ทบวง กรม ในรัฐบาล หรือกระทรวง ทบวง กรม ในรัฐบาลมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ หรือบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลใด ๆ ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้นมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ และให้หมายความรวมถึงองค์การของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ และรวมตลอดถึงบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลใด ๆ ที่องค์การของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจของรัฐบาลมีทุนรวมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ พ.ศ. 2502) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง บมจ.ทีโอที โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด

พนักงาน หมายถึง พนักงานของ บมจ.ทีโอที ทั้งที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานที่มีกำหนดระยะเวลาในการจ้างงาน

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การที่พนักงาน บมจ.ทีโอที มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่

- สื่อโทรทัศน์วงจรปิด ได้แก่ โทรทัศน์ TOT Time
- สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ บทความในวารสารรายเดือน โปสเตอร์และป้ายประกาศ
- สื่อเสียงตามสาย
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อินทราเน็ตขององค์กร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- สื่อกิจกรรม ได้แก่ การอบรมสัมมนา
- สื่อบุคคล ได้แก่ หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ.ทีโอที สำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และกลุ่มงานที่สังกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ของพนักงาน บมจ.ทีโอที
2. เพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีโอที
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ที่มากขึ้นของพนักงาน บมจ.ทีโอที