

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม的开รับข่าวสาร และความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ มีแหล่งที่มาของข้อมูลอยู่ 2 ประเภท คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้ศึกษาได้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานเกี่ยวกับข่าวสารการกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บมจ.ทีโอที ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร จำนวน 11,218 คน ซึ่งสามารถแบ่งตามกลุ่มงานที่สังกัด และระดับตำแหน่ง ดังตาราง

ตารางที่ 3.1

ตารางแสดงสถิติจำนวนพนักงานตามกลุ่มงานที่สังกัด และ
ระดับตำแหน่งพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

สังกัด	ระดับ 1-5	ระดับ 6-9	ระดับ 10-13	จำนวนประชากร (คน)
1. กลุ่มบริหารจัดการองค์กร				
1.1 สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ บริษัทและสำนักงานเลขานุการ ผู้บริหาร	62	144	24	230
1.2 สำนักกฎหมาย	28	72	14	114
1.3 สายงานตรวจสอบ	24	100	12	136
1.4 สายงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึง	25	81	15	121
1.5 สายงานทรัพยากรบุคคล	140	273	31	444
1.6 สายงานประสิทธิผลองค์กร	156	367	47	570
1.7 สายงานการเงิน	106	349	34	489
1.8 สายงานบริหารการลงทุน	60	177	33	270
1.9 สายงานบริหารทรัพย์สิน	236	415	21	672
2. กลุ่มกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์				
2.1 สายงานโครงข่าย	395	822	63	1,280
2.2 สายงานการตลาดและพัฒนา ผลิตภัณฑ์	323	483	55	861
3. กลุ่มการขายและให้บริการ				
สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง	2,605	3,315	111	6,031
รวม	4160	6,598	460	11,218

ที่มา: บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, สถิติประจำเดือน พฤศจิกายน 2551

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่น้อยกว่า 5% จากการคำนวณสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์, 2537) ดังนี้

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

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม} \\ n &= \text{จำนวนของประชากรทั้งหมด} = 11,218 \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อน} = 0.05 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{11,218}{[1 + (11,218) (0.05)^2]} \\ n &\approx 400 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ $(n) = 400$ คน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 400 ชุด

การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยมีรายละเอียด (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, น. 118) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดตามสัดส่วนของประชากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ แจ่งวัฒนะ โดยจำแนกตามสังกัด

ตารางที่ 3.2
แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด

สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. กลุ่มบริหารจัดการองค์กร		
1.1 สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการ บริษัทและสำนักงานเลขานุการ ผู้บริหาร	230	8
1.2 สำนักกฎหมาย	114	4
1.3 สายงานตรวจสอบ	136	5
1.4 สายงานบริการโทรคมนาคมโดยทั่วถึง	121	4
1.5 สายงานทรัพยากรบุคคล	444	16
1.6 สายงานประสิทธิผลองค์กร	570	20
1.7 สายงานการเงิน	489	17
1.8 สายงานบริหารการลงทุน	270	10
1.9 สายงานบริหารทรัพย์สิน	672	24
รวม	3,046	108
2. กลุ่มกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์		
2.1 สายงานโครงข่าย	1,280	46
2.2 สายงานการตลาดและพัฒนา ผลิตภัณฑ์	861	31
รวม	2,141	77
3. กลุ่มการขายและให้บริการ		
สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง	6,031	215
รวมทั้งหมด	11,218	400

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัดและระดับตำแหน่งตามจำนวนที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และความต้องการข่าวสาร ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีโอที ได้กำหนดตัวแปรตามสมมติฐาน โดยแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานข้อที่ 1 คือ พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อายุการทำงานของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับตำแหน่งของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 กลุ่มงานที่สังกัดของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 คือ พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน ประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 เพศของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อายุการทำงานของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ระดับตำแหน่งของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 กลุ่มงานสังกัดของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาเชิงสำรวจในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) ที่มีทั้งคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) แบบมีตัวเลือก และคำถามชนิดปลายเปิด (Open-Ended Question) คำถามในแบบสอบถามแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สังกัด และระดับตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับ ความถี่ ในการเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน บมจ.ทีโอที

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การแบ่งกลุ่มและการวัดค่าตัวแปร

ผู้ศึกษาได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดค่าตัวแปร ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และสังกัด

1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - เพศชาย
 - เพศหญิง
2. อายุ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ
 - ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 - 26-35 ปี
 - 36-45 ปี
 - 46-55 ปี
 - 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ
 - ต่ำกว่า 5 ปี
 - 5-10 ปี
 - 11-15 ปี
 - 16-20 ปี
 - 21 ปีขึ้นไป
5. ระดับตำแหน่ง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - ระดับ 1-5
 - ระดับ 6-9
 - ระดับ 10-13

6. กลุ่มงานที่สังกัด แบ่งออกเป็น 12 กลุ่ม คือ

- สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการบริษัทและสำนักงานเลขานุการผู้บริหาร
- สำนักกฎหมาย
- สายงานตรวจสอบ
- สายงานบริหารโรรคมนาคมโดยทั่วถึง
- สายงานทรัพยากรบุคคล
- สายงานประสิทธิภาพองค์กร
- สายงานการเงิน
- สายงานบริหารการลงทุน
- สายงานบริหารทรัพย์สิน
- สายงานโครงข่าย
- สายงานการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน บมจ.ทีโอที

ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกระจายเสียง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อกิจกรรม สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล โดยให้คะแนนสื่อแต่ละประเภท ดังนี้

ประเภทของสื่อ

1. สื่อโทรทัศน์วงจรปิด

โทรทัศน์วงจรปิด หรือ TOT Time แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ประกาศสั้น ๆ (Spot) ข่าว การสนทนา/การสัมภาษณ์และอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|--|---------|
| - ไม่ได้ชม หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร | 0 คะแนน |
| - น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง | 1 คะแนน |
| - 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง | 2 คะแนน |
| - 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย | 3 คะแนน |
| - 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อยมาก | 4 คะแนน |

2. สื่อสิ่งพิมพ์

2.1 วารสารรายเดือน หรือ TOT@home แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ บทความ ข่าว คอลัมน์ถามตอบปัญหา บทสัมภาษณ์ การ์ตูน และอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- ไม่ได้อ่าน หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร 0 คะแนน
- 1-3 ฉบับ/ปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน
- 4-6 ฉบับต่อปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 2 คะแนน
- 7-9 ฉบับต่อปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 3 คะแนน
- 10 ฉบับขึ้นไปต่อปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย 4 คะแนน

2.2 โปสเตอร์/ป้ายประกาศ แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ข้อคิดที่น่าสนใจ ข่าว สโลแกน ประกาศ และอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- ไม่ได้อ่าน หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร 0 คะแนน
- น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน
- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 2 คะแนน
- 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 3 คะแนน
- 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย 4 คะแนน

3. สื่อเสียงตามสาย

เสียงตามสายของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ประกาศสั้น ๆ (Spot) บทความ การสนทนา/การสัมภาษณ์ ข่าวและอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- ไม่ได้รับฟัง หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร 0 คะแนน
- น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน
- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 2 คะแนน
- 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย 3 คะแนน
- 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อยมาก 4 คะแนน

4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

4.1 อินทราเน็ต บมจ.ทีไอที (<http://intra.tot.co.th>) แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ นโยบาย ประกาศ ระเบียบ บันทึกข้อความ ข่าว ระบบงานต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล และ E-document เว็บไซต์ส่วนงาน กระดานสนทนา/กระทู้ และอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- ไม่ได้เข้าใช้งาน หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร 0 คะแนน
- น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน
- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 2 คะแนน
- 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย 3 คะแนน
- 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อยมาก 4 คะแนน

4.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ แผนงานประจำปี สินค้าและบริการของ บมจ.ทีโอที บันทึกข้อความ และอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- ไม่ได้เข้าใช้งาน หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร 0 คะแนน
- น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน
- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 2 คะแนน
- 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย 3 คะแนน
- 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อยมาก 4 คะแนน

5. สื่อกิจกรรม

การอบรมสัมมนา แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การอบรม / สัมมนา การรับฟังบรรยาย การศึกษาดูงานและอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- ไม่ได้เข้าร่วม หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร 0 คะแนน
- เข้าร่วมน้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน
- เข้าร่วม 1-2 ครั้ง/ปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 2 คะแนน
- เข้าร่วม 3-4 ครั้ง/ปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 3 คะแนน
- เข้าร่วม 5 ครั้งขึ้นไป/ปี หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย 4 คะแนน

6. สื่อบุคคล

หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน แบ่งเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การพูดคุย การอภิปราย / ประชุมและอื่น ๆ โปรดระบุ..... โดยให้คะแนน ดังนี้

- ไม่ได้รับฟัง หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสาร 0 คะแนน
- น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน
- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารปานกลาง 2 คะแนน
- 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อย 3 คะแนน
- 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ หมายถึง เปิดรับข่าวสารบ่อยมาก 4 คะแนน

$$\frac{\text{จำนวนค่าคะแนนสูงสุด} - \text{จำนวนค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนค่าคะแนนทั้งหมด}} = \frac{4 - 0}{4} = 1.00$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.00-1.00 คะแนน หมายถึง ไม่เปิดรับข่าวสารเลย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.01-2.00 คะแนน หมายถึง เปิดรับข่าวสารระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.01-3.00 คะแนน หมายถึง เปิดรับข่าวสารระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.01-4.00 คะแนน หมายถึง เปิดรับข่าวสารระดับสูง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

แบ่งได้ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับการทราบข้อมูลเรื่องการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น

- ทราบ
- ไม่ทราบ

2. คำถามเกี่ยวกับความต้องการข่าวสารด้านเนื้อหาสื่อเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความต้องการ ดังนี้

- | | | |
|--------------|---|-------|
| - มากที่สุด | 5 | คะแนน |
| - มาก | 4 | คะแนน |
| - ปานกลาง | 3 | คะแนน |
| - น้อย | 2 | คะแนน |
| - น้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

$$\frac{\text{จำนวนค่าคะแนนสูงสุด} - \text{จำนวนค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนค่าคะแนนทั้งหมด}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 คะแนน หมายถึง มีความต้องการข่าวสารน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 คะแนน หมายถึง มีความต้องการข่าวสารน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 คะแนน หมายถึง มีความต้องการข่าวสารปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง มีความต้องการข่าวสารมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 คะแนน หมายถึง มีความต้องการข่าวสารมากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง ดังต่อไปนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปปรึกษาและขอรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้จัดการส่วนกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity) เนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้อง เหมาะสม และชัดเจน

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่เตรียมสำหรับกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบก่อน (Pre-test) จำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นการตรวจสอบความเข้าใจในชุดคำถามของกลุ่มตัวอย่างแล้วนำแบบสอบถามมาแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(\frac{1 - \sum i^2}{S^2} \right)$$

โดย α = ระดับความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum i^2$ = จำนวนแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมด

ผลจากการทดสอบความเชื่อมั่นของคำถามเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีโอที ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.8996

พิจารณาเป็นรายด้านได้แก่

1. หลักความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง (Accountability) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8973

2. หลักความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8634

3. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (Equitability) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9051

4. ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9192
5. การมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8821
6. การมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9244
7. การปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8942
8. การเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9139

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้สำหรับศึกษาครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ เขตแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. ลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลขหรือรหัส
2. คัดลอกรหัสที่ลงไว้เรียบร้อยแล้วในแบบฟอร์มการลงรหัส เพื่อบันทึกลงในแผ่นบันทึกข้อมูล (Disk)
3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)
4. นำผลที่ได้มาแปลความหมายและจัดทำตารางแสดงผล เพื่อทำรายงานอธิบายสรุปผลการศึกษาต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยนำเสนอเป็นรูปตารางประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และสังกัด พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยค่า t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนในข้อมูลความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ของพนักงาน บมจ.ทีไอที และความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีไอที โดยนำเสนอเป็นรูปแบบตาราง