

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร และความต้องการข่าวสารด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

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

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับพนักงาน บมจ.ทีโอที ซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนตัวอย่าง (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 โดยผลการวิเคราะห์สรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 เพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีอายุงาน

ส่วนใหญ่เท่ากันคือ 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.8 โดยส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน คือ ระดับ 6-9 คิดเป็นร้อยละ 54.7

พฤติกรรม的开รับข่าวสารของจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของ พนักงาน บมจ.ทีโอที

จากผลการศึกษาพฤติกรรม的开รับข่าวสารของจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของ พนักงาน บมจ.ทีโอที พบว่า เมื่อแบ่งตามประเภทสื่อ กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจาก สื่อประชาสัมพันธ์ภายในโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 โดยเปิดรับข้อมูลจากสื่อประเภทบุคคลเป็นสัดส่วนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 รองลงมา คือ สื่อเสียงตามสาย ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ คือ เสียงตามสาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.34 ส่วนประเภทสื่อที่ กลุ่มตัวอย่างเปิดรับน้อยที่สุด คือ สื่อกิจกรรม ในการศึกษาคั้งนี้ คือ การอบรมสัมมนา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

การพิจารณารายสื่อสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สื่อโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณโรงอาหาร หรือ TOT Time

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรม的开รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจาก โทรทัศน์วงจรปิดบริเวณโรงอาหาร หรือ TOT Time ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และ มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.16 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารประเภทข่าว มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 รองลงมา คือ ประกาศสั้น ๆ (Spot) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 และการสนทนา/การสัมภาษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ตามลำดับ

2. สื่อวารสารรายเดือน หรือ TOT@home

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรม的开รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจาก วารสารรายเดือน หรือ TOT@home ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.07 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารประเภทข่าวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 รองลงมาคือบทความ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และคอลัมน์ถามตอบปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ตามลำดับ ส่วนการเ้ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.24

3. สื่อโปสเตอร์ ป้ายประกาศ

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรม的开รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจาก โปสเตอร์ ป้ายประกาศ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 1.17 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารจากประกาศมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ซึ่งใกล้เคียงกับข่าว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ส่วนสไลด์แกนกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

4. สื่อเสียงตามสาย

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจากเสียงตามสาย ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.34 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารจากประกาศสั้น ๆ (Spot) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 รองลงมาคือ ข่าว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 และการสนทนา/การสัมภาษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ตามลำดับ

5. สื่ออินเทอร์เน็ต (<http://intra.tot.co.th>)

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจากอินเทอร์เน็ต ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารจากระบบงานต่าง ๆ เช่น ระบบเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาลและ E-document มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.82 รองลงมาคือ ข่าว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 เว็บไซต์ส่วนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ตามลำดับ ส่วนกระดานสนทนา/กระทู้กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

6. สื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.36 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารจากบันทึกข้อความมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82 ซึ่งใกล้เคียงกับสินค้าและบริการของ บมจ.ทีโอที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81

7. สื่อการอบรมสัมมนา

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจากการอบรมสัมมนาในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารจากการอบรม/สัมมนามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และมี รองลงมา คือ การรับฟังบรรยาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 ส่วนการศึกษาดูงานกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.56

8. สื่อบุคคล

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในจากบุคคล ได้แก่ หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และมีค่า

ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารจากการพูดคุยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และการอภิปราย/ประชุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบว่า บมจ.ทีโอที นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 ไม่ทราบ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้ง 8 ด้าน ในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (Equitability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง (Accountability) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด มีเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านหลักความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility) และการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship) คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และ 0.77 ตามลำดับ

การพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านหลักความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง (Accountability)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับการกำหนดตัวชี้วัดและแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา คือ การชี้แจงแผนการปฏิบัติงานประจำปีของส่วนงาน รวมถึงการให้พนักงานทุกคนเข้าใจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

2. ด้านหลักความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมความรู้แก่พนักงานเพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา คือ แนวทางที่ผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาสินค้าและบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

3. ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (Equitability)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการที่พนักงานทุกคนพึงได้รับในด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับ บมจ.ทีโอทีให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

4. ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับโครงสร้างของแต่ละส่วนงานว่าพนักงานแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบใดบ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ แนวทางการมีส่วนร่วมและตรวจสอบในเรื่องขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการให้สัมปทานของ บมจ.ทีโอที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

5. ด้านการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับแผนการทำงานในกรณีที่ บมจ.ทีโอที ประสบภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ งบประมาณสำหรับพนักงานลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งใกล้เคียงกับการจัดอบรมพนักงาน ให้สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุน และลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

6. ด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับ

แนวทางในการบริหารงานด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมของหัวหน้างานและผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ระเบียบการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่บิดเบือน และข้อมูลเกี่ยวกับบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีพนักงานละทิ้งความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายหรือทุจริตต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

7. ด้านการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารในกิจกรรมภายในและภายนอกของ บมจ.ทีโอที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

8. ด้านการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity)

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข่าวสารในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า/ผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ นโยบาย แนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาศักยภาพของตนเองทั้งทางด้านการปฏิบัติงาน การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในครอบครัว ชุมชน และสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร แตกต่างกัน ผลการทดสอบได้ ดังนี้

1.1 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร แตกต่างกัน คือ

เพศชายมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณโรงอาหาร และสื่อการอบรมสัมมนา มากกว่าเพศหญิง

1.2 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่อายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร แตกต่างกัน ดังนี้

- พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป

- พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 36-55 ปี มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี

1.3 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายใน แตกต่างกัน ดังนี้

- พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณโรงอาหาร และสื่อวารสารรายเดือนที่มากกว่าพนักงานที่มี การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

- พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อเสียงตามสาย ที่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

- พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตที่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี

- พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี

1.4 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน คือ

พนักงานที่มีอายุงาน 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อเสียงตามสาย และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ งานต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี

1.5 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสาร แตกต่างกัน ดังนี้

- พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 10-13 มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์วงจรปิดบริเวณโรงอาหาร สื่อวารสารรายเดือน สื่อเสียงตามสาย สื่อจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และสื่อการอบรมสัมมนา ที่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 1-9

- พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 6-9 มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ การอบรมสัมมนาที่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 1-5

1.6 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่สังกัดของกลุ่มงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสาร แตกต่างกัน ดังนี้

- พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณโรงอาหาร สื่อการอบรมสัมมนา มากกว่า พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กร
- พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณโรงอาหาร สื่อการอบรมสัมมนา มากกว่า พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานการขายและให้บริการ
- พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกลุ่มงาน การขายและให้บริการ มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อบุคคล มากกว่า พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กร
- พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานการขายและให้บริการ มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มากกว่าพนักงานที่สังกัดกลุ่มงานบริหารจัดการ องค์กร และกลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์

สมมติฐานที่ 2 พนักงาน บมจ.ทีโอที ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี แตกต่างกัน ผลการทดสอบได้ ดังนี้

2.1 พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแล กิจการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่อายุแตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแล กิจการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้าน การกำกับดูแลกิจการที่ดี แตกต่างกัน คือ

พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการข่าวสารด้าน การกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยรวม และด้านการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value) มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

2.4 พนักงานที่อายุงานแตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแล กิจการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

2.5 พนักงานที่ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี แตกต่างกัน คือ

พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 10-13 มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับ ดูแลกิจการที่ดีโดยรวม ด้านการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to

Create Long Term Value) และด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 1-9

2.6 พนักงานที่สังกัดของกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี แตกต่างกัน

- พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กร มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยรวม ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย (Equitability) ด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) และด้านการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) มากกว่าพนักงานที่สังกัดกลุ่มงานการขายและให้บริการ

- พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กร และกลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความต้องการข่าวสารด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency) มากกว่าพนักงานที่สังกัดกลุ่มงานการขายและให้บริการ

- พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กร มีความต้องการข่าวสารด้านการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value) ด้านการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship) มากกว่าพนักงานที่สังกัดกลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกลุ่มงานการขายและให้บริการ

การอภิปรายผลการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 219 เพศชายจำนวน 181 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุงานส่วนใหญ่ 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน คือ ระดับ 6-9 การที่พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มดังกล่าว เนื่องจากที่ผ่านมารัฐบาลมีนโยบายขยายโอกาสให้ประชาชนทั่วประเทศเข้าถึงการสื่อสารทางเสียงในรูปแบบโทรศัพท์พื้นฐาน ทาง บมจ.ทีโอที จึงได้รับพนักงานจำนวนมากเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของประเทศ ประกอบกับทาง บมจ.ทีโอที มี

นโยบายขยายการให้บริการสอบถามเลขหมาย (13 หรือ 1133 ในปัจจุบัน) จึงเปิดรับพนักงาน เพศหญิงที่ให้บริการตอบคำถามสอบถามเลขหมายโทรศัพท์

พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารของจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของ พนักงาน บมจ.ทีโอที

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของทาง บมจ.ทีโอที ไม่ได้เน้นเผยแพร่สื่อใดสื่อหนึ่งเป็นหลัก แต่ให้ความสำคัญกับทุกสื่อและเผยแพร่ข้อมูล ใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับที่ กิติมา สุรสนธิ (2544, น. 16-17) กล่าวว่า การใช้สื่อแบบผสมเป็นการ นำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อให้การสื่อสารนั้นเข้าถึงผู้รับสารตรงกลุ่มเป้าหมาย สามารถสร้างความ น่าสนใจและการเข้าใจการรับรู้ข่าวสารได้อย่างต่อเนื่อง โดยในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ บมจ.ทีโอที สื่อบุคคลเป็นสื่อที่พนักงานเปิดรับมากที่สุด สาเหตุที่สื่อบุคคลเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่าง เปิดรับมากที่สุด เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารได้โดยตรง สามารถซักถามทำความเข้าใจและมีการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้ทันทีทันใด นอกจากนี้ ยังสามารถเผยแพร่ข่าวสารเป็นลักษณะที่ยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะกับผู้รับสารแต่ละคน แต่ละ สถานการณ์ได้จึงเป็นสื่อที่มีความสำคัญในการสร้างการชักจูงใจได้มากกว่าสื่อประเภทอื่น สอดคล้อง กับผลการศึกษาของ เหมวดี บรรเทา (2543, น. 98) ที่ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานการ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการ ระดมทุนจากภาคเอกชนโรงไฟฟ้าราชบุรีของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” ซึ่งผลการศึกษา พบว่า การที่พนักงานการไฟฟ้าเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล เนื่องจากสื่อประชาสัมพันธ์สองสื่อ ดังกล่าวพนักงานเห็นว่ามีที่น่าสนใจและสามารถเข้าถึงพนักงานได้ดี

การที่พนักงานเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นอันดับรองลงมา เนื่องจากทาง บมจ.ทีโอที มี นโยบายลดการใช้ทรัพยากร และการรวมข้อมูลต่าง ๆ เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน สอดคล้องกับ แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร ที่กล่าวถึงข้อดีของว่าอินเทอร์เน็ตช่วยลดต้นทุนในการบริหาร ข่าวสารข้อมูล เพราะมีการจัดเก็บข่าวสารต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างง่าย ทำให้ช่วยลด ค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดพิมพ์กระดาษที่เป็นเอกสาร รวมถึงช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความ รวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและระยะทางทำให้ได้รับข่าวสารใหม่ล่าสุดอยู่เสมอ อีกทั้งองค์กร สามารถกำหนดระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากภายนอกได้

ส่วนการเปิดรับสื่อโปสเตอร์ ป้ายประกาศ และสื่อเสียงตามสายนั้น พนักงานสามารถ เปิดรับข่าวสารได้ง่าย สะดวก ไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าถึงมาก สามารถเข้าถึงบุคคลใน

ระดับและคุณสมบัติต่าง ๆ ได้ รวมถึงยังสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และพนักงานสามารถปฏิบัติงานพร้อมกับรับฟังเสียงตามสายไปพร้อมกันได้ ส่วนการที่พนักงานมีการเปิดรับสื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่ำกว่าสื่ออื่น เป็นเพราะข้อมูลที่ส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อมูลเดียวกันกับข้อมูลที่แสดงในอินเทอร์เน็ต ซึ่งการที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารนั้น สอดคล้องกับที่ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2540, น. 292) กล่าวว่า ธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะใช้ความพยายามเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น สิ่งใดที่ได้มายากมักจะไม่ได้รับการเลือก แต่ถ้าสามารถได้มาไม่ยากนักก็มักจะเลือกสิ่งนั้น และผู้รับสารแต่ละคนจะมีพฤติกรรมการเลือกรับสื่อที่แตกต่างกัน ตามความสะดวกของตนเอง

สำหรับลักษณะข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารที่มากที่สุดในแต่ละสื่อ คือ สื่อโทรทัศน์วงปิด สื่อวารสารรายเดือน เปิดรับข่าวสารประเภทข่าว เนื่องจากเนื้อหาประเภทข่าวที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทั้งสองประเภท ให้รายละเอียดหลากหลาย และมีการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอโดยข่าวที่ประชาสัมพันธ์นั้น ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของ บมจ. ทีโอที ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ทำให้พนักงานทราบถึงความเคลื่อนไหวในนโยบาย โดยเฉพาะสื่อวารสารรายเดือนมีการจัดรูปแบบที่ดี มีสีสันในการนำเสนอที่สวยงาม ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจที่จะเปิดรับข่าวสาร สื่อโปสเตอร์ ป้ายประกาศ สื่อเสียงตามสาย เปิดรับข่าวสารจากประกาศ และประกาศสั้น ๆ เนื่องจากในช่วงเวลาสั้น ๆ ก็สามารถที่จะรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ รวมถึงนโยบาย ข้อปฏิบัติที่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่พนักงานควรทราบ เพื่อเป็นการป้องกันการเข้าใจผิดในเบื้องต้น สอดคล้องกับ อำนาจ วัฒนกุล (2550, น. 43) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะข่าวสารที่พนักงานเปิดรับบ่อยที่สุด คือ ข่าวความเคลื่อนไหวและความเปลี่ยนแปลงขององค์กร การที่พนักงานเปิดรับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิก และเกิดความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกันซึ่งจะช่วยให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ในสื่ออินเทอร์เน็ต เปิดรับข่าวสารจากระบบงานต่าง ๆ เช่น ระบบเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาลและ E-document เนื่องจากทาง บมจ.ทีโอที มีนโยบายลดการใช้ทรัพยากรและเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ย่นระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของพนักงานทั่วประเทศ ดังนั้น จึงได้จัดทำซอฟต์แวร์สร้างขึ้นมาเพื่อใช้กับงานเฉพาะในแต่ละด้านขององค์กร ทำให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มีความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น สื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เปิดรับข่าวสารประเภทบันทึกข้อความ นอกจากการเปิดรับข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างเปิดรับบันทึกข้อความผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย ส่วนสื่อกิจกรรม เปิดรับ

ข่าวสารประเภทการอบรม/สัมมนา เนื่องจากการอบรมสัมมนาสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารได้โดยเร็ว สามารถสร้างการมีส่วนร่วมแก่พนักงาน รวมถึงสามารถชี้แจงข้อสงสัย และสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับได้เป็นอย่างดี ในส่วนสื่อบุคคล เปิดรับข่าวสารจากการพูดคุย เนื่องจากการสื่อสารโดยการพูดคุยเป็นการสื่อสารที่มีความสะดวก และมีความเป็นกันเอง ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการเชื่อถือและยอมรับความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้ง่าย

ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที

จากผลการศึกษา พบว่า แม้ว่าทาง บมจ.ทีโอที ได้เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับหลักกำกับดูแลกิจการที่ดีมาเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง แต่ยังมีพนักงานส่วนหนึ่งยังไม่ทราบถึงนโยบายทางในการบริหารจัดการองค์กรดังกล่าว อาจจะมีอุปสรรคจากความซับซ้อนในโครงสร้างของ บมจ.ทีโอที ซึ่งมีขนาดใหญ่ การติดต่อสื่อสารระหว่างคนในองค์กรทำได้ไม่ถนัดนัก อีกระดับของสายบังคับบัญชาที่ข่าวสารข้อมูลต้องผ่านการส่งไปมีหลายระดับ ข่าวสารจึงอาจจะถูกลดทอนเนื้อหาและความสำคัญลง ซึ่งเสนอ ตีเอวาร์ (2538, น. 4) ได้กล่าวถึงอุปสรรคของการสื่อสารว่าการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มคน องค์กร หรือสังคมใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะเป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ ดังนั้น แต่ละองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับความต้องการข้อมูลข่าวสารของพนักงาน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารและเพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการสื่อสารขององค์กรได้

ในความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที พบว่า พนักงานมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของพนักงาน บมจ.ทีโอที ในระดับมากในทุกด้าน โดยมีความต้องการข่าวสารด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ข้อมูลข่าวสารในด้านดังกล่าวที่พนักงานต้องการเป็นอันดับแรก คือ แนวทางในการบริหารงานด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมของหัวหน้างานและผู้บริหาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพพตา ประภาศิริ (2549, น. 93-96) ที่ศึกษาเรื่อง “การศึกษาธรรมาภิบาลในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อหลักคุณธรรมอยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งแนวทางในการสร้างธรรมาภิบาลในสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ การปรับทัศนคติข้าราชการทุกฝ่ายทั้งในระดับบริหารและ

ระดับปฏิบัติการให้เห็นถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมให้ผู้บริหาร ยึดวัฒนธรรมธรรมาภิบาลในการดำเนินงานเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี โดยการสร้างกระบวนการเรียนรู้ พัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ทำให้ผู้บริหารเข้าใจและนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ และสามารถถ่ายทอด ไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในหน่วยงานอย่างกว้างขวาง อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภราดร วงศ์ยะรา (2549, น. 66-67) ที่ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็น ของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อหลักธรรมาภิบาล” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับหลักคุณธรรมมากที่สุดเช่นกัน เนื่องจากพนักงานเห็นว่า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการบริหารงานซึ่งเป็นระบบอุปถัมภ์คงอยู่มาเป็นระยะเวลานาน และผู้บริหารไม่มีความเป็นธรรมในการบริหารงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กร การที่ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับหลักคุณธรรมมากที่สุด และเห็นว่าผู้บริหารควรบริหารงานที่เป็น กลางและประพฤติตนเป็นแบบอย่างแก่พนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สถาบันพระปกเกล้า (2549, น. 138, 158) อธิบายถึงว่า หลักคุณธรรมว่า จะต้องปลอดคอร์รัปชัน โดยเจ้าหน้าที่จะต้อง ไม่มีการทำผิดกฎหมายเพื่อประโยชน์ส่วนตน ปลอดจากการกระทำความผิดวินัยในหน่วยงาน รวมถึง ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องมีการบริหารในหน่วยงานด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรม โดย พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545, น. 253) ได้อธิบายเรื่องจริยธรรมและคุณธรรมของคนในองค์กร (Ethic and Integrity of People) ไว้ในองค์ประกอบ 3 มิติ ขององค์รวมในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ไว้ว่า พนักงานในระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องจริยธรรมมากกว่าระดับอื่นที่ต้องมีการปฏิบัติให้ เป็นเยี่ยงอย่าง จนมีคำกล่าวว่า “ส่งสัญญาณจากส่วนยอด” หรือ Tone at The Top

ส่วนด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด มีเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านหลักความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility) และการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship) การที่พนักงาน ต้องการข้อมูลข่าวสารทั้ง 2 ด้านน้อยกว่าด้านอื่น เป็นเพราะทาง บมจ.ทีโอที ได้มีการประกาศ จัดทำ เป็นคู่มือปฏิบัติงาน และกำหนดให้ทุกส่วนงานแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบถึงภาระงานของ แต่ละคน สอดคล้องกับที่ ไชศรี วิสุทธิพิณตร (2545, น. 27) กล่าวว่า ความรับผิดชอบนี้เกิดจาก การกำหนดภารกิจของแต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจนว่าใครต้องทำอะไรและทำอย่างไร การกำหนดภารกิจจะช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว ไม่เกิดการซ้ำซ้อน และมีการแบ่งแยก อำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน ซึ่งการกำหนดหน้าที่ของพนักงาน บมจ.ทีโอที นั้นหาก พนักงานมีข้อสงสัย หรือข้อเสนอพนักงานสามารถสอบถามหัวหน้างาน หรือทางสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ ดังนั้น พนักงานจึงมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถพัฒนา

สินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาสินค้าและบริการน้อยกว่า ข้อมูลด้านอื่น ส่วนการที่พนักงานมีความต้องการข้อมูลด้านการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคมน้อยกว่าด้านอื่นนั้น เป็นเพราะพนักงาน บมจ.ทีโอที มีอายุงานส่วนใหญ่เท่ากัน คือ 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป จึงทำให้พนักงานมีความสนิทสนมคุ้นเคย มีสัมพันธภาพที่ดี และมีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน นอกจากนั้น บมจ.ทีโอที มีการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมบ่อยครั้ง รวมถึงองค์กรได้สนับสนุนให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและช่วยรักษาให้องค์กรยั่งยืน

สมมติฐานการศึกษา

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน บมจ. ทีโอที ทุกตัวแปร ไม่ว่าจะเป็นเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง และ กลุ่มงานที่สังกัด มีความแตกต่างกันในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อำนาจ วัฒนกุล (2550, น. 48-57) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในที่แตกต่างกัน ซึ่งการที่ผู้รับสารแต่ละคนมีคุณลักษณะเฉพาะตัวของตนโดยคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคนนั้น คาดการณ์ว่าหากผู้รับสารมีลักษณะทางประชากรศาสตร์อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ย่อมมีลักษณะทางจิตวิทยาล้ายคลึงกัน ส่วนคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันสอดคล้องกับที่ ปรมะ สตะเวทิน (2546, น. 112-119) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นภาวะเงื่อนไขที่กำหนดการรับรู้ข่าวสาร เนื่องจากผู้รับสารแต่ละคนมีคุณสมบัติเฉพาะแตกต่างกัน โดยแนวคิดนี้ยังสอดคล้องกันกับทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Selective Exposure Theory) ของ Joseph Klapper (1960, pp. 19-26) ที่อธิบายถึงกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ในขั้นการเลือกเปิดรับ เลือกสนใจ (Selective Exposure of Selective Attention) ที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนความคิดเดิมที่มีอยู่แล้ว ซึ่งการเลือกเปิดรับสื่อเหล่านั้นจะเลือกเปิดรับสื่อที่สอดคล้องกับ

ความรู้ ค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติของตน ดังนั้น การที่พนักงาน บมจ.ทีโอที เปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น เกิดจากการที่พนักงานมีภูมิหลัง มีความคิด สภาพจิตใจ และความสนใจที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนของคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี พบว่า เพศ อายุ อายุงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ชลลดา เทพอำนวยสกุล (2544, น. 28-29) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์การต่อแนวคิดบรรษัทภิบาล” ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ อายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ในแนวคิดบรรษัทภิบาล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภราดร วงศ์ยะระ (2549, น. 68-69) ศึกษา “ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อหลักธรรมาภิบาล” ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ในระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยรวม และด้านการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value) มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี เนื่องจากข้อมูลด้านดังกล่าวเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น ข้อมูลแผนการทำงานในกรณีที บมจ.ทีโอที ประสบภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ งบประมาณสำหรับพนักงานลดลง ซึ่งอาจเป็นเนื้อหาที่มากและยากแก่การเข้าใจ สอดคล้องกับแนวคิดของปรมะ สตะเวทิน (2546, น. 116-117) ที่อธิบายว่า ผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน ในยุคสมัยที่แตกต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกรู้คิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งคนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมาก เพราะเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง

ระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 10-13 มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยรวม ด้านการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value) และด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 1-9 เนื่องจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงต้องนำข่าวสารด้านดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนงานประจำปีของส่วนงานที่ตนรับผิดชอบ และสื่อสารไปยังพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าตนเอง ดังนั้น พนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่าจึงมีความต้องการ

ข้อมูลด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีสูงกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า สอดคล้องกับที่ เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540, น. 17-20) กล่าวว่า ความแตกต่างกันในเรื่องระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการรับสารเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ที่ให้ข่าวสารอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำภายในองค์กรมักจะไม่ค่อยได้รับความสนใจ แต่หากข่าวสารถูกส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในระดับสูง ความสนใจ และความเชื่อถือในข่าวสารจะมีมากขึ้น

กลุ่มงานที่สังกัดของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี แตกต่างกันโดยพนักงานที่สังกัดกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กรมีความต้องการข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมากกว่ากลุ่มงานอื่น คือ กลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกลุ่มงานการขายและให้บริการ ในด้านการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency) ด้านการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value) ด้านการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม (Good Citizenship) และด้านการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) เนื่องจากกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กรเป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบดูแลทางด้าน การวางแผนนโยบาย พันธกิจ และบริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ขององค์กร ส่วนกลุ่มงานกลยุทธ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกลุ่มงานการขายและให้บริการ จะเป็นกลุ่มงานที่ทำหน้าที่รับหน้าที่สนับสนุนนโยบายจากกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กรมาดำเนินการต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าและบริการ รวมถึงให้บริการลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวกลุ่มงานบริหารจัดการองค์กรจึงต้องนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาเป็นแนวทางในการวางแผนการนโยบาย แผนงานต่าง ๆ เพื่อเป็นรากฐานของการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีการเปิดรับสื่อที่เป็นการสื่อสารสองทาง เช่น สื่อบุคคล สื่ออินเทอร์เน็ต มากกว่าสื่อที่เป็นการสื่อสารทางเดียว เนื่องจากสามารถโต้ตอบ และซักถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ดังนั้น การวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงควรนำสื่อที่เป็นการสื่อสารสองทางมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นหลัก รวมถึงอาจจะใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นที่ทันสมัย และทาง บมจ.ทีโอที มีทรัพยากรเหล่านี้อยู่

แล้วเป็นช่องทางในการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นได้ เช่น การส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังโทรศัพท์ของพนักงาน เป็นต้น

2. จากผลการศึกษา พบข้อสังเกตว่า ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ พนักงาน บมจ.ทีโอที อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นจึงควรวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารให้ครอบคลุมทุกด้าน โดยพิจารณาถึงการพฤติกรรม的开รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของพนักงานตามลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นสำคัญ เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

3. ข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีความหลากหลายประเด็น และแต่ละประเด็นมีเนื้อหาที่เข้าใจยาก ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ควรใช้เนื้อหาที่เข้าใจง่าย กระชับ และใช้รูปแบบที่ดึงดูดใจ มีสีสันสวยงาม เพื่อให้พนักงานเกิดความสนใจในข้อมูลเพิ่มขึ้น รวมถึงควรมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานกระตือรือร้นในนโยบายเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการมีจริยธรรมจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics) ในเรื่องแนวทางในการบริหารงานด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมของหัวหน้างานและผู้บริหารเป็นเรื่องที่พนักงานมีความต้องการข้อมูลข่าวสารมากที่สุด ดังนั้น นอกจากการจัดทำนโยบายการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของผู้บริหารแล้ว ผู้บริหารควรเป็นผู้นำในเรื่องการประพฤติปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อให้พนักงานเห็นเป็นแบบอย่างและเกิดการปฏิบัติตาม

ข้อเสนอแนะในการทำศึกษาครั้งต่อไป

1. กรณีที่มีการจัดทำแผนและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในช่วงระยะหนึ่ง ควรมีการศึกษาทัศนคติของพนักงาน บมจ.ทีโอที และประเมินประสิทธิภาพของสื่อต่อไป เพื่อนำปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ในครั้งต่อไป

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ควรมีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยแยกเป็นกลุ่มงานที่สังกัด เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเชิงลึก

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความต้องการข่าวสารด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี ของพนักงาน บมจ.ทีโอที ที่ปฏิบัติงานในแต่ละภูมิภาค เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานทั่วประเทศมากยิ่งขึ้น