

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ความเป็นบรรษัทภิบาลของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อตรวจสอบระดับการเป็นบรรษัทภิบาลของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเป็นบรรษัทภิบาล จำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 11 – 20 ปี ส่วนใหญ่ไม่เป็นผู้บริหาร และปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการมากที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นบรรษัทภิบาลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความเป็นบรรษัทภิบาลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านการเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.39 และอยู่ในระดับการประเมิน เห็นด้วยในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานบุคลากรที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเป็นบรรษัทภิบาลแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

เพศ

บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว การมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศ การเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคม และความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

อายุ

บุคลาการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ และการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว การมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศ การเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคม ไม่แตกต่างกัน

และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์แตกต่างกัน โดยบุคลาการที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.28 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.02 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 2.97 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

บุคลาการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ และการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว การมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศ การเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคม และความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

อายุงาน

บุคลาการที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ และการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว การมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศ การเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคม ไม่แตกต่างกัน

และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์แตกต่างกัน โดยบุคลาการที่มีอายุงาน 1 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.19 รองลงมาคือ อายุงาน 31 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 3.03 อายุงานระหว่าง 11 – 20 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.94 และอายุงานระหว่าง 21 – 00 ปี มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน

บุคลาการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ และการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคม และความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

และบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.26 รองลงมาคือ ไม่เป็นผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.80 รองลงมา คือ ไม่เป็นผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.73 รองลงมาคือ ไม่เป็นผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

กลุ่มงาน

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การเป็นประชากรที่ดีขององค์กร และสังคม และการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

และบุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ และการกระทำของตนแตกต่างกัน โดยบุคลากรในกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.47 รองลงมาคือ กลุ่มพัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และกลุ่มการตลาดและบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรมแตกต่างกัน โดยบุคลากรในกลุ่มพัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.02 รองลงมาคือ กลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการ มีค่าเฉลี่ย 2.99 และกลุ่มการตลาดและบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแตกต่างกัน โดยบุคลากรในกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.49 รองลงมาคือ กลุ่มการตลาดและบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และกลุ่มพัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศแตกต่างกัน โดยบุคลากรในกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.48 รองลงมาคือ กลุ่มการตลาดและบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และกลุ่มพัฒนาธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นบรรษัทภิบาลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคม และความเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา เนติประวัตติ (2544 : 122) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การยอมรับรูปแบบการจัดการองค์การทางสังคมแบบใหม่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในองค์กรภาครัฐ : ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” พบว่า เพศต่างกัน มีระดับการยอมรับรูปแบบการจัดการองค์การทางสังคมแบบใหม่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไม่แตกต่างกัน และแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยคือ อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับการยอมรับรูปแบบของการจัดการองค์การทางสังคมแบบใหม่ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความแตกต่างกันทั้งในด้านการรับรู้ ศักยภาพ และบุคลิกภาพ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้อาจเป็นเพราะผลมาจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ที่ได้รับ ทั้งจากการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้การตัดสินใจ มุมมองและความคิดเห็นที่ออกมาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของ พะยอม วงศ์สารศรี (2530 : 30)

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยึดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสและเปิดเผย ตรงไปตรงมา การเป็นประชากรที่ดีขององค์กรและสังคม และการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศา ศรีหานาม (2543 : 110) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร : บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง” พบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การในทุกองค์ประกอบ ดังนั้น ในการเสริมสร้างจริยธรรมในองค์กรก็สามารถส่งเสริมให้เกิดขึ้นได้ โดยการยกระดับความผูกพันต่อองค์การให้สูงขึ้น และเมื่อพิจารณาถึงความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านแล้ว ก็พบว่า ความผูกพันทางด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือความผูกพันทางด้านการคงอยู่ และสุดท้ายคือความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน ดังนั้น องค์กรควรมุ่งเน้นเพิ่มระดับความผูกพันในด้านบรรทัดฐานให้สูงขึ้นก่อน โดยการปลูกจิตสำนึกของความจงรักภักดีให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานพร้อมและเต็มใจทุ่มเทความรู้ ความสามารถเพื่อองค์การอย่างเต็มที่

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ และการกระทำของตนแตกต่างกัน โดยกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการมากที่สุด

รองลงมาเป็นกลุ่มพัฒนาธุรกิจ และกลุ่มการตลาดและบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ประโยค (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัทโรที (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า องค์ประกอบด้านการแสดงออกต่อสังคม การประนีประนอม การมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนองค์ประกอบด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรมแตกต่างกัน โดยกลุ่มงานพัฒนาธุรกิจมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มยุทธศาสตร์และอำนาจการ และกลุ่มการตลาดและบริการตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศา ศรีหานาม (2543 : 110) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง” พบว่า บริษัทควรนำผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้ผลตอบแทนและตัวเสริมแรงทางสังคมอย่างจริงจัง เพื่อจูงใจให้พนักงานเห็นคุณค่าของการทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง ควรทำให้พนักงานมั่นใจได้ว่า ความตั้งใจและความทุ่มเทเพื่อองค์กรนั้นมิได้สูญเปล่า เป็นสิ่งที่วัดได้ มีความยุติธรรม

บุคลากรที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งสร้างคุณค่าทางธุรกิจในระยะยาว มุ่งส่งเสริมหลักการบริหารแตกต่างกัน โดยกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนาจการมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มการตลาดและบริการ และกลุ่มพัฒนาธุรกิจ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษมี ทุงหว่า (2547 : 36) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “เจตคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารองค์การตามหลักการบรรษัทภิบาล” พบว่า การนำบรรษัทภิบาลมาใช้ต้องมีการส่งเสริมทางด้านจริยธรรม ความอิสระ ความโปร่งใส ความยุติธรรม การสร้างดุลยภาพ ความรับผิดชอบและกฎหมายต้องมีความชัดเจน และเอื้อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

จากการศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังรู้สึกว่าเป็นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ยังมีความเป็นบรรษัทภิบาลไม่มากพอ ยกเว้นการเป็นประชากรที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธณัฐ พันธุ์สีดา (2543 : 105) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า คะแนนต่ำสุดคือด้านการปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาค และยุติธรรม มีระดับการประเมิน เห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรเน้นในเรื่องผลประโยชน์ทั่วไปสำคัญกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว มีการประสานผลประโยชน์ พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กรโดยภาพรวมว่ามีความสำคัญมากกว่าผลประโยชน์ของกลุ่มคน

2. ด้านการเป็นประชากรที่ดีขององค์กร หรือสังคม มีคะแนนสูง ดังนั้น ผู้บริหารบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรจะต้องทำการศึกษาความเป็นบรรษัทภิบาลในองค์กรอยู่เสมอ เพื่อรักษาความดี สมควรให้คงอยู่ตลอดไป

3. ด้านมีความโปร่งใสและเปิดเผยตรงไปตรงมา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการแสดงผลประกอบการอย่างเปิดเผยต่อสาธารณะชน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ และสนับสนุนให้มีการนำระบบประมวลงานผ่านอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดซื้อจัดหาเพื่อความโปร่งใส เห็นด้วยในระดับคะแนนปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรจะเน้นในเรื่องรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส ควรมีลักษณะสำคัญคือ เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน รายละเอียดเกี่ยวกับธุรกรรมที่ผู้บริหารหรือกรรมการมีส่วนได้เสียกับบริษัท ตลอดจนข้อกำหนดด้วยธรรมาภิบาลของบริษัท มีระบบบัญชีที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันการณ์แก่ผู้ลงทุนและมีการตรวจสอบบัญชีที่ได้มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในอนาคตดัชนีชี้วัดความเป็นบรรษัทภิบาลที่ดีขององค์กร ต้องมีความเป็นมาตรฐานสากล และให้ทันสมัยเสมอ

2. ผู้ศึกษาขอเสนอว่าในครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาโดยการมองจากภายนอกเข้ามาภายในองค์กร เพื่อเปรียบเทียบความเป็นบรรษัทภิบาลที่ดีกับคู่แข่ง ซึ่งจะโน้มนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ