

**แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ
ธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี***
**THE IMPLEMENTATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE
FOR SERVICE BUSINESS IN PATTANI PROVINCE**

ภาณุ ปาตานี

Panu Patani

นพดล พันธุ์พานิช

Noppadol Phunpanich

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

E-mail: panu@panulaw.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ทราบแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี และ 2) พัฒนาและนำเสนอแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี เป็นงานวิจัยแบบผสานวิธี ได้แก่ เชิงปริมาณใช้แบบสอบถามสุ่มแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน ลูกจ้างในบริษัท และหน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี จำนวน 384 คน ใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์สุ่มแบบเจาะจง ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ 1) นักวิชาการ 2) กรรมการ 3) ผู้บริหาร 4) พนักงาน และ 5) ข้าราชการ จำนวน 15 คน ซึ่งทั้งหมดมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป โดยนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสรุปเป็นภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลในการบริหารจัดการธุรกิจบริการ คือ การบริหารจัดการธุรกิจบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มี 8 ด้าน ได้แก่ 1.1) ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ 1.2) การเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ 1.3) ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ 1.4) มีจริยธรรม 1.5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.6) ความโปร่งใส 1.7) การปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดี และ 1.8) มีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่า และ 2) ข้อเสนอแนะ มี 8 ด้าน ได้แก่ 2.1) การปรับตัวขององค์กรและพนักงาน 2.2) มีภาวะผู้นำและควบคุมดูแล 2.3) งานมีคุณภาพและสร้างนวัตกรรม 2.4) เน้นความซื่อสัตย์สุจริต 2.5) การกำกับดูแลกิจการที่ดี 2.6) ตรวจสอบได้ 2.7) เป็นสมาชิกที่ดีและเต็มใจปฏิบัติงาน และ 2.8) การพัฒนาในงานบริการและตรงความต้องการของลูกค้า

* Received 22 May 2020; Revised 12 July 2020; Accepted 18 July 2020



คำสำคัญ: หลักบรรษัทภิบาล, การบริหารจัดการธุรกิจบริการ, จังหวัดปัตตานี

Abstract

This article is intended to: 1) know the guideline in usage of good corporate governance in service business management in Pattani Province. And 2) to suggestion of the guideline in usage of good corporate governance in service business management Pattani Province. This research is a mixed method of research quantitative, multi-step random questionnaires. The sample group such as staff or employees in a company or private organization that operates a service business Pattani Province total of 384 persons. By using statistical mean and standard deviation. And Qualitative interviews with a Purposive selection. key Information such as 1) academic 2) committee 3) executives 4) employees and 5) civil servants total of 15 persons. All of them are bachelor's degree or higher and have a working more than 5 years. By analyzing the content and summarizing. The research was found that: 1) The condition of corporate governance is the management of the service business as a whole. There are 8 aspects: 1.1) responsibility for duty 1.2) respect for human values 1.3) responsibility for decisions 1.4) ethics 1.5) stakeholders 1.6) transparency 1.7) being a good population and 1.8) having a vision for value creation. And 2) there are 8 aspects: 2.1) adaptation of the organization and staff 2.2) leadership and supervision of duties 2.3) quality work and innovation 2.4) emphasis on honesty. 2.5) good corporate governance. 2.6) auditable 2.7) good member and willing to work and 2.8) development in service and to meet customer needs.

Keywords: Good Corporate Governance, Service Business Management, Pattani Province.

บทนำ

ในยุคสมัยที่โลกเข้าสู่ช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง เกิดการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีที่หลากหลายส่งผลให้เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศต่าง ๆ ในโลกเกิดการเปลี่ยนแปลง มากกว่าช่วงอดีตที่ผ่านมา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในยุคนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากขึ้น โดย เป็นไปอย่างมีพลังซับซ้อนและมักไม่สามารถคาดการณ์ได้ จึงเกิดเป็นผลกระทบต่าง ๆ (อำนาจ ชีระวนิช, 2553) ทำให้ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการกับความเปลี่ยนแปลง และการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับ



ประเทศชาตินั้น ถือเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนของทั้งประเทศ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม มีการปรับวิธีคิด วิธีการบริหารราชการของประเทศไทยใหม่ทั้งระบบ โดยกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมาเพื่อทุกฝ่ายในประเทศร่วมกันคิดร่วมกันจัดการร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหา และพัฒนานำพาแผ่นดินนี้ไปสู่ความมั่นคง ความสงบ สันติสุข มีการพัฒนาที่ยั่งยืนและก้าวไกล เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 6 ระบุว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกวันนี้ทั้งในด้านความรู้ เทคโนโลยี ศิลปวัฒนธรรม กีฬา ฯลฯ (ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง, 2556) และการทำธุรกิจในระบบเศรษฐกิจโลกขณะนี้ก็เต็มไปด้วยความผันผวน ความไม่แน่นอน ความยุ่งยากสลับซับซ้อน และความไม่ชัดเจน จากเศรษฐกิจโลกที่ขยายตัวในอัตราที่ต่ำต่อเนื่อง เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำมากขึ้นในสังคม ธุรกิจมีความเสี่ยง และมีการทุจริตมากขึ้นในการทำธุรกิจ ทำให้ทุกบริษัทต้องปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจสามารถไปได้ต่อไป

เห็นได้ว่า จากปัญหาดังกล่าว สามารถแก้ไขได้โดยหลักการของธรรมาภิบาลนั้นครอบคลุมถึงปัญหาดังกล่าว เพราะโดยแก่นแท้ของธรรมาภิบาลโดยเฉพาะธรรมาภิบาลประชาธิปไตยนั้น เน้นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม โดยการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานและแก้ปัญหาในองค์กรได้ ซึ่งถือว่ามีความจำเป็นเพราะจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความผูกพัน รู้สึกรัก และมีจิตสำนึกร่วมกันบริหารงานด้วยความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบ (วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2557) ในการดำเนินธุรกิจผู้นำองค์กรต้องกำกับดูแลธุรกิจของบริษัทให้สามารถปรับตัวทั้งในเรื่องผลประโยชน์ประกอบการ และมีจริยธรรม มีความโปร่งใส มีความซื่อสัตย์เป็นการเปิดพื้นที่ทางความคิดที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง บุคคล ครอบครัว ธุรกิจ สังคม และประสิทธิภาพของระบบตลาด (ณรรีฎ พิศลยบุตร และคณะ, 2559) ดังนั้น การนำหลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจทุกให้เติบโตอย่างมั่นคง โดยมีได้ให้ความสำคัญกับกำไรสูงสุด (Maximize Profit) แต่ให้ความสำคัญกับกำไรอย่างยั่งยืน ด้วยการสร้างกลไกควบคุมการดำเนินงานขององค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ด้วยความโปร่งใสเปิดเผย ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสร้างความสามารถในการแข่งขัน เพื่อรักษาเงินทุนและเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว ภายในกรอบการมีคุณธรรมจริยธรรมที่ดีโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียและการรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม (รัชณี ศรีมานพ, 2555) หลักบรรษัทภิบาล มี 6 ประการ ได้แก่



ความรับผิดชอบต่อนักที่ ความตระหนักในภาระหน้าที่ ความยุติธรรม ความโปร่งใส คุณค่าระยะยาว และการปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (บัณฑิต นิถาวร, 2555)

จังหวัดปัตตานีเป็นหนึ่งในกลุ่มจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีพัฒนาการทางประวัติศาสตร์และอารยธรรมเจริญรุ่งเรืองมาเป็นเวลานาน เนื่องด้วยความเหมาะสมของที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ โดยเฉพาะทำเลที่ตั้งที่ติดทะเล จึงเป็นจุดนัดพบของพ่อค้าและนักเดินเรือทั้งโลกตะวันตกและตะวันออก และยังเป็นอีกหนึ่งพื้นที่สำคัญที่มีการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อเป็นกลไกหลักในการพัฒนาความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้ดีขึ้น โดยรัฐมีการส่งเสริมธุรกิจในพื้นที่นี้เพื่อสร้างผู้ประกอบการที่มีศักยภาพในการทำธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.), 2559) โดยรัฐบาลมีนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคเพื่อพัฒนาให้เป็นเมืองเศรษฐกิจ 3 เมือง ประกอบด้วย ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เรียกว่า “สามเหลี่ยม มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ทั้งนี้โดยจังหวัดปัตตานี มีศักยภาพในการรองรับภาคธุรกิจเอกชนในหมวดธุรกิจทั้งหมด 1,100 แห่ง มีการจดทะเบียนของนิติบุคคลตั้งใหม่ อยู่ 6 สาขา คือ สาขาเกษตรกรรม การล่าสัตว์และการป่าไม้ การผลิต การก่อสร้าง การขายส่ง การขายปลีก และการซ่อมแซมยานยนต์ส่วนบุคคล มีจำนวนธุรกิจทั้งสิ้น 2,171 แห่ง (สำนักงานแรงงานจังหวัดปัตตานี, 2560) เมื่อเปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัด 3 ชายแดนใต้ มีสัดส่วนรายได้การท่องเที่ยวของประเทศในปี 2561 ภาคใต้ชายแดนมีรายได้จากการท่องเที่ยว 7,030.3 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.3 ของรายได้การท่องเที่ยวประเทศ โดยจังหวัดยะลามีสัดส่วนรายได้สูงสุดในกลุ่มร้อยละ 44.7 และปัตตานีต่ำสุด ร้อยละ 14.2 และมีนักท่องเที่ยว จำนวน 1.6 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 4.4 เมื่อเทียบกับปี 2562 มีนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ จังหวัดนราธิวาสมีสัดส่วนนักท่องเที่ยวสูงสุด ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ จังหวัดยะลาร้อยละ 41.2 และจังหวัดปัตตานี มีสัดส่วนต่ำสุด ร้อยละ 17.1 (สำนักบริหารยุทธศาสตร์จังหวัดภาคใต้ชายแดน, 2562) ผลจากการเพิ่มจำนวนและขยายตัวของภาคธุรกิจทั้งองค์กรภาคเอกชนและภาคธุรกิจ ประสบปัญหาแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของการประกอบกิจการ เช่น สภาพแวดล้อม กฎหมาย ความปลอดภัย การคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการ อัตราค่าจ้าง และการทำงาน จึงทำให้ธุรกิจจำนวนมากตกอยู่ในความเสี่ยง

ดังนั้น จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาถึงแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี เพื่อนำหลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี มีการพัฒนาและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี



2. เพื่อพัฒนาและนำเสนอแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเป็นแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามสุ่มแบบหลายขั้นตอน และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์คัดเลือกแบบเจาะจง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยในแต่ละขั้นตอนของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ด้านขอบเขต

1.1 ด้านประชากร (Population) คือ พนักงานหรือลูกจ้างในบริษัทหรือหน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี มีจำนวนทั้งสิ้น 2,171 แห่ง รวมจำนวน 235,133 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดปัตตานี, 2560)

1.1.1 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) โดยแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยการแบ่งตามสัดส่วนจากจำนวนประชากรในอำเภอต่าง ๆ ทั้ง 12 อำเภอ แล้วใช้สูตรคำนวณตามสัดส่วนของประชากร (โยธิน แสงดี, 2551) และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายโดยจับฉลาก ประกอบด้วย พนักงานหรือลูกจ้างในบริษัทหรือหน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจบริการ ทั้งหมดจำนวน 384 คน (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., 1970)

1.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อการพัฒนาและนำเสนอแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี โดยคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ที่มีความเกี่ยวข้องธุรกิจบริการประกอบด้วย 1) นักวิชาการ จำนวน 3 คน 2) กรรมการ จำนวน 3 คน 3) ผู้บริหาร จำนวน 3 คน 4) พนักงาน จำนวน 3 คน และ 5) ข้าราชการ จำนวน 3 คน มีจำนวนทั้งสิ้น 15 คน ซึ่งทั้งหมดมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป

1.2 ด้านเนื้อหา ได้แก่ จากเอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) คือ ตำรางานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการ และทุติยภูมิ (Secondary Sources) คือ เอกสาร และอินเทอร์เน็ต บทความ ตำรา คัดสำเนาจากรายงานการวิจัยหรือบทความตามเว็บไซต์

1.3 ด้านสถานที่ คือ จังหวัดปัตตานี

2. ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โดยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการธุรกิจบริการ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา แล้วนำไปหาค่าความเที่ยงตรงโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC มีค่าไม่ต่ำกว่า



.50 (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และ 2) ศึกษาสภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert, R., 1967) เพื่อนำไปเก็บข้อมูลและวิเคราะห์สถิติด้วย SPSS (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) เพื่อหาค่าทางสถิติของข้อมูลที่ศึกษา และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกคัดเลือกแบบเจาะจง โดยเลือกจากคุณสมบัติผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการธุรกิจบริการ โดยเป็นข้อคำถามสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน และ 2) การพัฒนาและนำเสนอแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี เพื่อยืนยันข้อมูล และนำบทสนทนาที่ได้มาวิเคราะห์ โดยการใช้วิธี Content Analysis จัดระบบเพื่อยืนยัน (Confirm) ผลที่ได้จากเชิงปริมาณ

3. ด้านการเก็บข้อมูล คือ ผู้วิจัยเก็บแบบสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยแบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี ระยะที่ 2 การพัฒนาและนำเสนอแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี

4. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล คือ เชิงปริมาณด้วยสถิติด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อได้ผลสภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี และเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสรุปเป็นภาพรวม

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 มีอายุ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 สมรส จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.39 และมีระดับการศึกษา ม.ปลาย/ปวช. จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

การศึกษาสภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก มี 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$) 2) ด้านการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ($\bar{X} = 4.04$)



3) ด้านความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.00$) 4) ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 3.99$) 5) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.97$) 6) ด้านความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.95$) 7) ด้านการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดี ($\bar{X} = 3.89$) และ 8) ด้านวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่า ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีอยู่ในระดับมาก

การศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการ พบว่า ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจควรกำหนดแนวการดำเนินงานในการบริหารจัดการธุรกิจและวิธีปฏิบัติต่อผู้บริโภคหรือผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ในขณะที่ผู้บริหารต้องตระหนักและมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ ผลการดำเนินงานตามแนวทาง และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และควรมีกระบวนการจัดการกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ รวมถึงปัญหาสาธารณะและภาระความรับผิดชอบต่อชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่และสิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นผลกระทบมาจากการดำเนินธุรกิจ มี 8 ด้าน ได้แก่

1. การปรับตัวขององค์กรและพนักงานระดับต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน การกระจายอำนาจความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผู้ที่ให้ข้อมูลว่า “การส่งเสริม พัฒนาและกำกับดูแลให้องค์กรมีจรรยาบรรณที่ดีในการดำเนินธุรกิจนั้นมีความเห็นในเรื่องนี้ว่าองค์กรควรที่จะต้องรวบรวมและประมวลระเบียบแบบแผนและหลักการปฏิบัติต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนข้อกำหนดที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานความประพฤติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมและกำกับดูแลพฤติกรรมของบุคลากรทุกคน ไม่ว่าจะป็นคณะกรรมการ ผู้บริหารหรือพนักงานทุกระดับ โดยให้ถือว่าจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเป็นเรื่องที่บุคลากรพึงยึดถือและปฏิบัติให้สอดคล้องและอยู่ในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กรอย่างเคร่งครัด โดยนำหลักความซื่อสัตย์สุจริต ความมีคุณธรรมและศีลธรรมอันดี ความบริสุทธิ์ใจและความถูกต้องมาใช้ประกอบกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ” (ผู้บริหาร คนที่ 1, 2562)

2. โครงสร้างภาวะผู้นำและการควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ที่ให้ข้อมูลว่า “ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์กล้าคิด กล้าทำ กล้าเปลี่ยนแปลง สร้างทีมงานให้เข้มแข็ง หาทีมเวิร์คที่มั่นคงทำงานเป็นทีม มีหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร มีคุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบมีส่วนร่วม มีนิติธรรม และมีความคุ้มค่า มีจรรยาบรรณในอาชีพของตนเอง มีความกล้าในการตัดสินใจ มองการบริหารด้วยใจเป็นธรรม สร้างสรรค์ ผู้บริหารที่ดีนั้นจะต้องนอนคิดว่า เมื่ออยู่ในที่สูง ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ที่จะต้องนอนหงายเมื่ออยู่ที่ต่ำจึงจำทำให้การบริหารเกิดความเรียบร้อยเป็นระบบ เป็นกลาง เป็นธรรม ผู้ร่วมงานเกิดความ อบอุ่นทุมเทและจะทำให้ให้องค์กรบรรลุ



วัตถุประสงค์ บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ และมีความสุข ตลอดจนทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าพัฒนาต่อไป” (ผู้บริหาร คนที่ 2, 2562)

3. การสร้างคุณภาพในการทำงานและให้เกิดนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลว่า “องค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาอยู่เสมอ การพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปก็ถือเป็นนวัตกรรมได้ และควรทำอย่างสม่ำเสมอ เพราะจะทำให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น การสร้างนวัตกรรม คือ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งคน กระบวนการ ธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ และบริการอย่างต่อเนื่องเรื่อย ๆ จากก้าวเล็ก ๆ ที่ละก้าว ทุก ๆ เดือนทุก ๆ ปี แต่สม่ำเสมอจนกลายเป็นก้าวที่ยิ่งใหญ่ จนสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน” (นักวิชาการ คนที่ 1, 2562)

4. การมุ่งเน้นให้มีการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่บนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม การยึดถือหลักความเป็นจริงในการดำเนินธุรกิจโดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลว่า “พนักงานต้องประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสม มีความอดทนอดกลั้น ขยัน อดทน มุ่งมั่นและปฏิบัติงานโดยยึดหลักประหยัด คุ่มค้ำมีประสิทธิภาพ ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม มีความศรัทธาและยึดมั่นในหลักนิติธรรม ยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ดีรวมทั้งการละเว้นอบายมุขและสิ่งเสพติด การใช้หรือให้ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลและขององค์กรถูกต้องให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง การดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีเหมาะสมกับ ประหยัด มัธยัสถ์ อดออม” (กรรมการ คนที่ 2, 2562)

5. การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลว่า “องค์กรควรมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทาง และให้ความสำคัญกับการมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นกรอบความประพฤติที่สะท้อนถึงคุณค่าองค์กร ก็เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้มีการพัฒนาตนเอง สำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความถึงพร้อมซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม” (กรรมการ คนที่ 1, 2562)

6. การตรวจสอบได้ทุกเมื่อถึงที่มาที่ไปของแต่ละรายการทางเศรษฐศาสตร์ที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลว่า “พนักงานมีหน้าที่ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ โดยเมื่อมีข้อสงสัยหรือข้อซักถาม ให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือบุคคลที่บริษัทกำหนดให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามการ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งแจ้งให้ผู้บริหารหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบเมื่อ พบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ” (พนักงาน คนที่ 3, 2562)

7. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลว่า “พนักงานในองค์กรควรมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางาน



ในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงานภายในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น ทั้งนี้ก็เพราะว่าพนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีม หรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดี และเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีด้วย” (ข้าราชการ คนที่ 2, 2562)

8. การพัฒนางานบริการให้ความเท่าเทียมกัน และต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาเสมอ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพไม่ซ้ำใคร การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลว่า “องค์กรต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีวินัยในตนเอง ยอมรับและถือปฏิบัติตามกฎ กติกา มารยาท ขนบธรรมเนียมและแบบแผนอันดีงามของสังคม พนักงานควรรักษาและเสริมสร้างวินัยในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎหมาย นอกจากนี้องค์กรต้องปลูกฝังการตรงต่อเวลา การอุทิศเวลาให้แก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง ให้พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ การรักษาผลประโยชน์และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน และพนักงานต้องรักษาความสามัคคี มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงานและสังคม” (ผู้บริหาร คนที่ 3, 2562)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบประเด็นสำคัญสามารถนำมาอภิปรายผล คือ สภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการ และข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การศึกษาสภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก มี 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$) 2) ด้านการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ($\bar{X} = 4.04$) 3) ด้านความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.00$) 4) ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 3.99$) 5) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.97$) 6) ด้านความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.95$) 7) ด้านการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดี ($\bar{X} = 3.89$) และ 8) ด้านวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่า ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้นำหลักบรรษัทภิบาลมาปฏิบัติ จนสามารถบริหารจัดการโดยใช้หลักและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการที่ดีอย่างมีระบบ ด้วยการไม่เอาเปรียบผู้ประกอบการ กำหนดราคาให้เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค การมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใส เช่น งบกำไรขาดทุน และงบดุลของบริษัท มีการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์และหรือรายงานประจำปี และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกันและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและศรัทธา และบรรษัทภิบาลได้ช่วยลดความ



เสี่ยงจากความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตของผู้บริหารหรือพนักงาน และช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่กล่าวถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี เช่น การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และมีค่าอธิบายได้ (Equitability) ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ใช้บริการและภาครัฐ (Transparency) และการมีจริยธรรม จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจภายใต้กฎระเบียบ รวมทั้งผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร (Ethics) และมีการยอมรับการนำหลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในบริษัทอยู่ในระดับสูง (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2551)

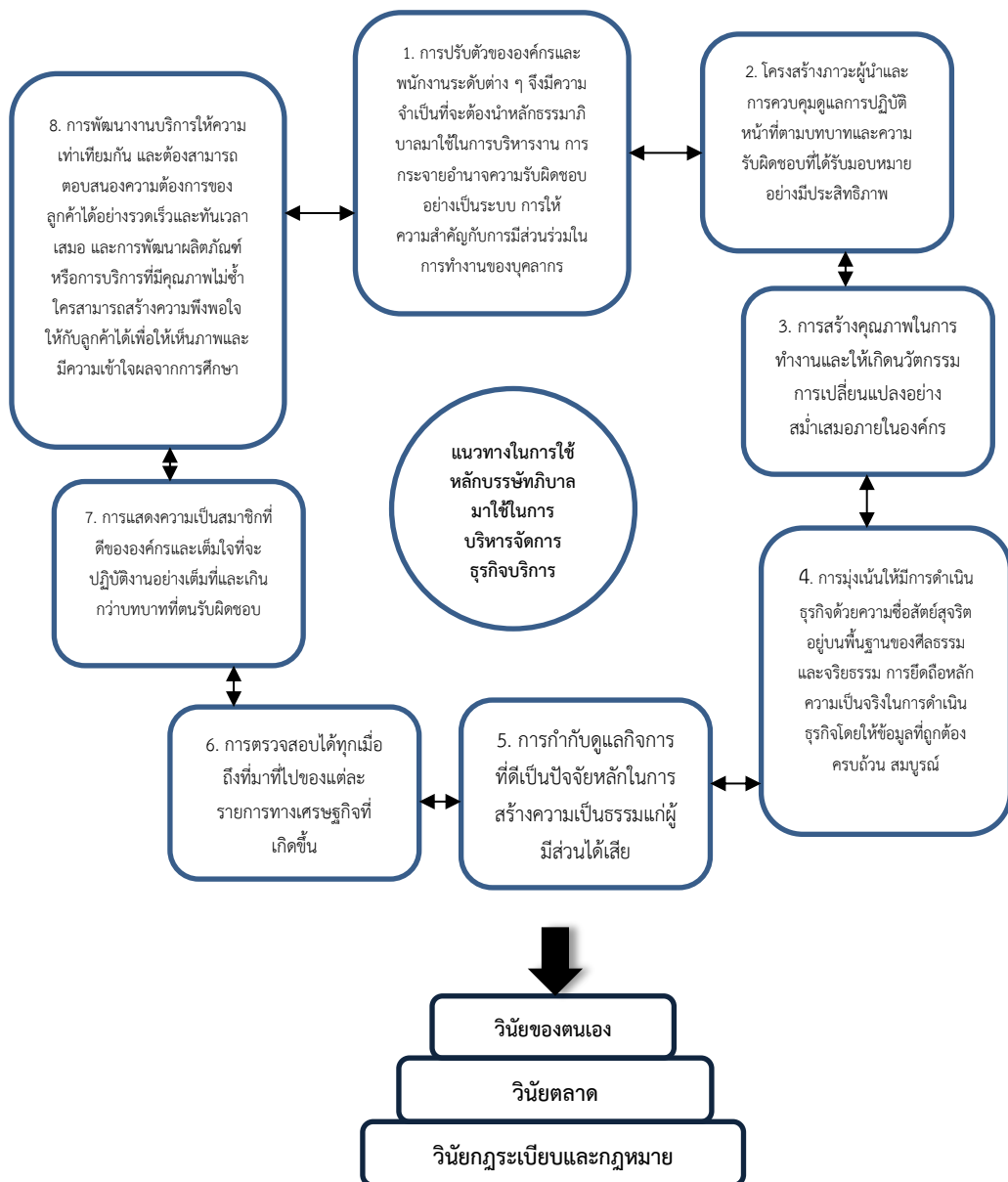
จากการศึกษาการเสนอแนะแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาและนำเสนอแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี โดยผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดความบรรจบกันของสามเหลี่ยมหรือเสาหลักบรรษัทภิบาลมี 8 ด้าน ได้แก่ 1) การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน 2) การควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ 3) การสร้างคุณภาพในการทำงาน 4) การมุ่งเน้นให้มีการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 5) การสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้เสีย 6) การตรวจสอบได้ 7) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 8) การพัฒนางานบริการที่มีคุณภาพไม่ช้าใครสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าธุรกิจในพื้นที่จังหวัดปัตตานีส่วนใหญ่มีความโปร่งใส มีการใช้หลักการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มาใช้ในการบริการงานโดยเฉพาะการบริหารแบบโปร่งใสที่องค์กรต้องดำเนินการในทุกขั้นตอนของกิจ ซึ่งก็ควรเริ่มตั้งแต่การวางแผนที่ต้องกระทำอย่างเปิดเผย และมีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย มีการเปิดเผยข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ ที่กล่าวถึงกรอบแนวคิดการบริหารงาน กระบวนการบริหารทั่วไป ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตของธุรกิจหรือการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร การตั้งเป้าหมายตลอดจนกำหนดวิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ควรให้บุคลากรจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งนี้ควรเริ่มตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรที่น่าจะมาจากความคิดเห็นร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่เรียกว่า “วิสัยทัศน์ร่วม” (Share Vision) ไปจนถึงการกำหนดวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กร 2) การจัดองค์กร (Organizing) ซึ่งประกอบด้วย การจัดบุคลากร การแบ่งแผนงานหรือการจัดโครงสร้างองค์กร และการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ การบริหารแบบโปร่งใสเริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคลากรที่หน่วยงาน



ต้องมุ่งเน้นที่ความสามารถ และระบบคุณธรรม (Merit System) ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์ (Patron - Client System) ในการรับบุคลากรเข้าทำงาน หลักการเช่นนี้ต้องกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนขององค์กรและประกาศให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน ต่อมาในส่วนของการระบบการให้คุณ - ให้โทษที่จะต้องเป็นไปด้วยความเป็นธรรม และมีความตรงไปตรงมา และ3) การชี้แนะ (Leading) จะต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนา และฝึกอบรมตามความเหมาะสมต่อการนำไปพัฒนาความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ประการสำคัญยิ่งคือการให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสที่เท่าเทียมกันในการได้รับการพัฒนา ในด้านการจัดโครงสร้างหน่วยงานจะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ (บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ, 2562)



องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 การพัฒนาระบบให้มีความมั่นคงและยั่งยืนด้วยหลักบรรษัทภิบาล

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้น ได้นำเสนอองค์ความรู้แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี พบว่า การพัฒนาระบบให้มีความมั่นคงและยั่งยืนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบรรษัทภิบาลต้องพัฒนาไปพร้อมกันทั้ง 3 ด้านที่เรียกได้



ว่าความบรรจบกันของสามเหลี่ยมหรือเสาหลักบรรษัทภิบาล ได้แก่ 1) วินัยกฎระเบียบและกฎหมาย (Regulatory Disciplines) ได้แก่ องค์กรดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและมีจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกำหนด ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนให้มีกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมโดยรวม 2) วินัยตลาด (Market Disciplines) ได้แก่ ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ มีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายจรรยาบรรณธุรกิจสามารถสอบถาม ทักท้วง คัดค้าน ต่อต้าน ร้องเรียนและฟ้องร้อง 3) วินัยของตนเอง (Self - Disciplines) ได้แก่ พนักงานต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณ เช่น การเป็นผู้มีวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใสและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้เห็นภาพและมีความเข้าใจผลจากการศึกษา

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ด้านสภาพการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มี 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ 2) ด้านการเคารพในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ 3) ด้านความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ 4) ด้านจริยธรรม 5) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) ด้านความโปร่งใส 7) ด้านการปฏิบัติตนเป็นประชากรที่ดี และ 8) ด้านวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่า ด้านการเสนอแนะแนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี มี 8 ด้าน ได้แก่ 1) การปรับตัวขององค์กรและพนักงาน 2) โครงสร้างภาวะผู้นำและการควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ 3) งานมีคุณภาพและการสร้างนวัตกรรม 4) เน้นความซื่อสัตย์สุจริต 5) การกำกับดูแลกิจการที่ดี 6) ตรวจสอบได้ 7) เป็นสมาชิกที่ดีและเต็มใจต่อการปฏิบัติงาน และ 8) การพัฒนางานบริการให้ความเท่าเทียมกันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ด้านการอภิปรายผล สรุปได้ ธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีส่วนใหญ่มีความโปร่งใส มีการใช้หลักการบริหารจัดการตามองค์ประกอบของ P – O – L – C ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มาใช้ในการบริหารงานโดยเฉพาะการบริหารแบบโปร่งใสที่องค์กรต้องดำเนินการในทุกขั้นตอนของกิจกรรมการบริหารจัดการ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การวางแผนที่ต้องกระทำอย่างเปิดเผย และมีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย มีการเปิดเผยข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน ด้านการจัดองค์กรมีการบริหารงานแบบโปร่งใส รวมทั้งมีกลไกในการป้องปรามการทุจริตอย่างเป็นธรรม มีความตรงไปตรงมา และมีความซื่อสัตย์สุจริต ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานีควรนำจริยธรรมมาปฏิบัติ คือ มีระบบการบริหารกิจการอย่างโปร่งใส มีระบบการควบคุมภายในที่ดีเป็นระบบ มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไป



แสดงรายการทางบัญชี ตลอดจนการนำเสนอการเงินและการเปิดเผยข้อมูล โดยใช้หลักบัญชีที่เป็นสากลและสามารถตอบข้อสงสัยได้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ศักยภาพและวิเคราะห์ ปรับปรุงสินค้าและบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ภาวะผู้นำของผู้ประกอบธุรกิจบริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เช่น การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้องใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กรรมการ คนที่ 1. (16 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- กรรมการ คนที่ 2. (16 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ข้าราชการ คนที่ 2. (19 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง. (2556). ชุมชน. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- นณริฏ พิศลยบุตร และคณะ. (2559). แนวทางการพัฒนาธรรมาภิบาลในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 และการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลของประเทศไทยสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม. ใน รายงานวิจัย. มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- นักวิชาการ คนที่ 1. (19 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). (2551). คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).
- บัณฑิต นิฉถาวร. (2555). เติร์มธรรมาภิบาลที่ดีให้ SME ไทยสู่ศึก AEC. เรียกใช้เมื่อ 14 มีนาคม 2562 จาก http://www.innobizmatching.org/index/php?option=com_k2&view=item&id=110:news15&itemid=118&lang=th
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย . กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาการพิมพ์.
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2562). การบริหารงานแบบโปร่งใส (Transparency Management). กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.



- ผู้บริหาร คนที่ 1. (14 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้บริหาร คนที่ 2. (14 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้บริหาร คนที่ 3. (14 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- พนักงาน คนที่ 3. (16 มีนาคม 2562). แนวทางในการใช้หลักบรรษัทภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจบริการในเขตพื้นที่จังหวัดปัตตานี. (ภาณุ ปาตานี, ผู้สัมภาษณ์)
- โยธิน แสงวดี. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัชณี ศรีมานพ. (2555). ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการตามหลักบรรษัทภิบาล: ศึกษากรณีพนักงานกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำ (สายฟาร์มเพาะเลี้ยงกุ้งบ่อดิน) บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอกะลัง จังหวัดระยอง. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2557). องค์ประกอบของธรรมาภิบาลในโรงเรียน. วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 34 (1), 80-88.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). ราชกิจจานุเบกษาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.). (2559). สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน (ปี 2560-2563). ปัตตานี: ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนใต้.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดปัตตานี. (2560). แผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบจังหวัดปัตตานี พ.ศ. 2560 – 2564 และแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุ้มครองและพัฒนาแรงงานนอกระบบ จังหวัดปัตตานี ประจำปี 2560. ปัตตานี: กลุ่มงานสารสนเทศจังหวัดปัตตานี สำนักงานแรงงานจังหวัดปัตตานี.
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์จังหวัดภาคใต้ชายแดน. (2562). แผนพัฒนาภาคใต้ชายแดน พ.ศ. 2560 – 2565 ฉบับทบทวน. ยะลา: สำนักบริหารยุทธศาสตร์จังหวัดภาคใต้ชายแดน.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเฟื่องฟ้า พรินติ้ง.
- อำนาจ อีระวนิช. (2553). การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัทมาเธอร์บอสแพคเกจจิ้ง.



- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing (5 th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), .607-610.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. New York: Wiley & Son.