



ตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจและความไว้วางใจของลูกค้า  
รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย : ศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน  
The Causal Relationship Model of Corporate Governance Characteristics of State  
Owned Enterprises (SOEs) and Customer Trust in SOEs of Thailand: A Comparative  
Study of Energy Sector and Financial Institution Sector

ฤทธิ์ดำรงค์ แก้วขาว\* และจรรย์ญา ปานเจริญ  
Ritdumrong Kaewkhaw\* and Charunya Parncharoen

555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคารบี ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900  
555/2 Energy Complex Building B Vibhawahadi Rangsit Road, Chatuchak District, Bangkok 10900. Thailand  
\*Corresponding Author, e-mail: ritdumrong@doeb.go.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจและความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสถาบันการเงิน จำนวน 836 ราย โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 900 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแบบเชิงสาเหตุตามกรอบแนวคิดด้วยโปรแกรม AMOS ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 61.494 ณ ระดับค่าองศาเสรี (df) เท่ากับ 40 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.061 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI) เท่ากับ 0.986 ค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.025 และตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจและความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจ รัฐวิสาหกิจ พลังงาน สถาบันการเงิน

#### Abstract

The object of this research aim to compare the causal relationship model of corporate governance characteristics of SOEs and customer trust between energy sector and financial institution sector in Thailand. The samples of research were 836 SOEs customer in Thailand by Multi - Stage Sampling. Data were collected by questionnaire and analyzed by using descriptive statistics and compare the causal influence factors variables between energy sector and financial institution sector according to the conceptual framework between by AMOS program. The results revealed that the assessment on goodness of fit from the model found it was consistent with the empirical data, the chi-square = 61.494, the degrees of freedom = 40, the probability = 0.061, goodness of index (GFI) = 0.986, Root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.025, and the model of corporate governance characteristics and its impact on SOEs customer trust between energy sector and financial institution sector in Thailand is not different.

**Keywords:** Corporate governance, Trust, State owned enterprise, Energy, Financial institution

## บทนำ

สำหรับประเทศไทยนั้น องค์กรธุรกิจประเภทหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างยิ่งทั้งในแง่ของเศรษฐกิจและสังคมคือ รัฐวิสาหกิจ ปัจจุบันประเทศไทยมีรัฐวิสาหกิจจำนวน 52 แห่ง ณ ธันวาคม พ.ศ.2558 มีมูลค่าสินทรัพย์ทั้งสิ้นรวม 13,178,872 ล้านบาทและนำส่งเงินกลับคืนสู่ภาครัฐถึง 120,000 ล้านบาท นอกจากการที่ภาครัฐจะได้รับเงินนำส่งจากผลประกอบการของรัฐวิสาหกิจเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศแล้ว ภาครัฐยังใช้รัฐวิสาหกิจเป็นหนึ่งในช่องทางในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศโดยผ่านการลงทุนของรัฐวิสาหกิจ ซึ่ง ณ ธันวาคม พ.ศ. 2558 รัฐวิสาหกิจได้เบิกจ่ายเงินลงทุนไปแล้วทั้งสิ้น 326,786 ล้านบาท (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2016)

แม้ว่ารัฐวิสาหกิจไทยจะสามารถดำเนินกิจการและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมีนัยสำคัญ แต่รัฐวิสาหกิจในประเทศไทยโดยเฉพาะสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินยังเผชิญกับความท้าทายทางธุรกิจในระยะยาวความไว้วางใจอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะดำเนินกิจการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อให้เกิดความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รวมไปถึงกลุ่มลูกค้ารัฐวิสาหกิจแล้วก็ตาม เหตุการณ์ที่สะท้อนความท้าทายด้านความไว้วางใจ เช่น กรณีการตัดค่าน้ำประปาผ่านจังหวัดกระบี่ กรณีความไม่โปร่งใสในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเหตุการณ์น้ำมันรั่วที่จังหวัดระยองของ บริษัท ปตท. โกลบอลเคมีคอล จำกัด (มหาชน) หรือกรณี ปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อนของผู้บริหารระดับสูงของภาครัฐเป็นกรรมการบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (Thailand Development Research Institute, 2014) หรือกรณีธนาคารออมสินอนุมัติวงเงินกู้ให้แก่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรวงเงิน 5,000 ล้านบาทเพื่อนำไปใช้ชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรในโครงการจำนำข้าว จนส่งผลให้เกิดความไม่ไว้วางใจขึ้นเหตุการณ์ที่ตามมาในขณะนั้นคือ ลูกค้าธนาคารออมสินแห่ถอนเงินออกจากธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่อง จนสุดท้ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ในขณะนั้นได้ลาออกจากตำแหน่งเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นต้น ข่าวสารที่ถูกเผยแพร่ไปข้างต้นนั้น ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลเชิงลบที่สร้างความไม่ไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับรัฐวิสาหกิจแทบทั้งสิ้น เมื่อลูกค้าไม่มีความไว้วางใจต่อองค์กรธุรกิจแล้วย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในเชิงลบอันจะทำให้ลูกค้าไม่ไว้วางใจในการซื้อสินค้าและบริการขององค์กรที่มีภาพลักษณ์ติดลบ (Khongsompong, 2011) ในทางกลับกันหากลูกค้ามีความไว้วางใจต่อองค์กรธุรกิจแล้วจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความผูกพันและความจงรักภักดีทั้งในเชิงทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคที่เพิ่มขึ้นด้วย (Waranantakul & Waranantakul, 2017)

แม้จะมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจอยู่บ้างแต่ยังไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงถึงความแตกต่างของอิทธิพลคุณลักษณะด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจโดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินประเทศไทยซึ่งเป็นองค์กรทางธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างสูง จึงถือเป็นสิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งที่จะมีการศึกษาถึงความแตกต่างดังกล่าวระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความไว้วางใจประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความไว้วางใจด้านศักยภาพ ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร และความไว้วางใจด้านความซื่อสัตย์ (Reina & Reina, 1999)

สำหรับปัจจัยที่มีส่งผลต่อความไว้วางใจไว้หลายท่าน Covey & Merrill (2008) ที่ได้เสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจว่า ได้แก่ คุณลักษณะ (Character) และ ความสามารถ (Competence) ในแง่มุมมองของเศรษฐศาสตร์ความไว้วางใจเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เป็นแก่นในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ Covey & Merrill (2008) ยังระบุว่าคนส่วนใหญ่มักจะพิจารณาความไว้วางใจผ่านทางคุณลักษณะ (Characteristic) ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะด้านการวางตัวเป็นบุคคลที่ดี มีความจริงใจ มีศีลธรรมจรรยา (Ethic) หรือมีความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ของอีกฝ่ายหนึ่ง

รายงานผลการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในต่างประเทศ เช่น Roy et al. (2015) ได้ยืนยันว่าการรับรู้ของความยุติธรรม (Fairness) ของลูกค้าที่มีต่อบริษัทนั้นมีความสำคัญในการผลักดันความน่าไว้วางใจและความไว้วางใจของลูกค้า Davis et al. (2008) ยังได้ดำเนินการทดสอบแบบจำลองความไว้วางใจในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยนำมาทดสอบในบริบทของประเทศในภูมิภาคเอเชีย โดยได้ดำเนินการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของลูกค้าในประเทศไต้หวันที่มีต่อบริษัทข้ามชาติ พบว่า ลูกค้าชาวไต้หวันรับรู้คุณลักษณะที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจทั้งในด้านความสามารถ (Ability) ความเมตตากรุณา (Benevolence) ความซื่อสัตย์ (Integrity) เป็นต้น

สำหรับในประเทศไทย Boonprakob (2008) ได้ดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Trust) ของประชาชน 4 มิติซึ่งส่งผลต่อความไว้วางใจ ได้แก่ มิติวัตถุประสงค์เชิงจริยธรรม มิติวัดลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน มิติพฤติกรรมซื่อสัตย์รับผิดชอบ และมิติพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Sriphet (2015) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของลูกค้าของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตนั้น เกิดจากบริษัทประกันจะต้องทำให้ผู้ซื้อประกันรับรู้ได้ว่า บริษัทมีความโปร่งใสชัดเจน ปฏิบัติตามสัญญา สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Khomlaow & Pasunon (2015) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจของบริษัทนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีต่อผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจทางธุรกิจ คือ ด้านความภักดี (Loyalty) ด้านสมรรถนะ (Competence) และด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ (Consistency)

ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจข้างต้นแล้ว พบว่ามีหลายปัจจัยที่สอดคล้องกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจตาม “หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552” ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจบังคับใช้ให้รัฐวิสาหกิจทุกแห่งในประเทศไทยต้องยึดถือและปฏิบัติตาม ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะที่หนึ่ง ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) คุณลักษณะที่สอง ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพ (Responsibility) คุณลักษณะที่สามการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต (Equitable Treatment) และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกันเช่นการจัดซื้อจัดจ้างต้องให้ทุกคนได้รับความยุติธรรมและเท่าเทียมกันหากมีการร้องเรียนต้องมีคำอธิบายได้เป็นต้น คุณลักษณะที่สี่ความโปร่งใส (Transparency) กล่าวคือต้องมีความโปร่งใสใน 2 ลักษณะ ดังนี้ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency of Information Disclosure) คือมีการแสดงผลประกอบการอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย คุณลักษณะที่ห้า การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ (Value Creation) ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใดๆนั้นจะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน คุณลักษณะที่หก จรรยาบรรณ (Ethics) การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจและคุณลักษณะสุดท้ายการมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมสุขภาพ

ตารางที่ 1 ความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปัจจัยส่งผลต่อความไว้วางใจ

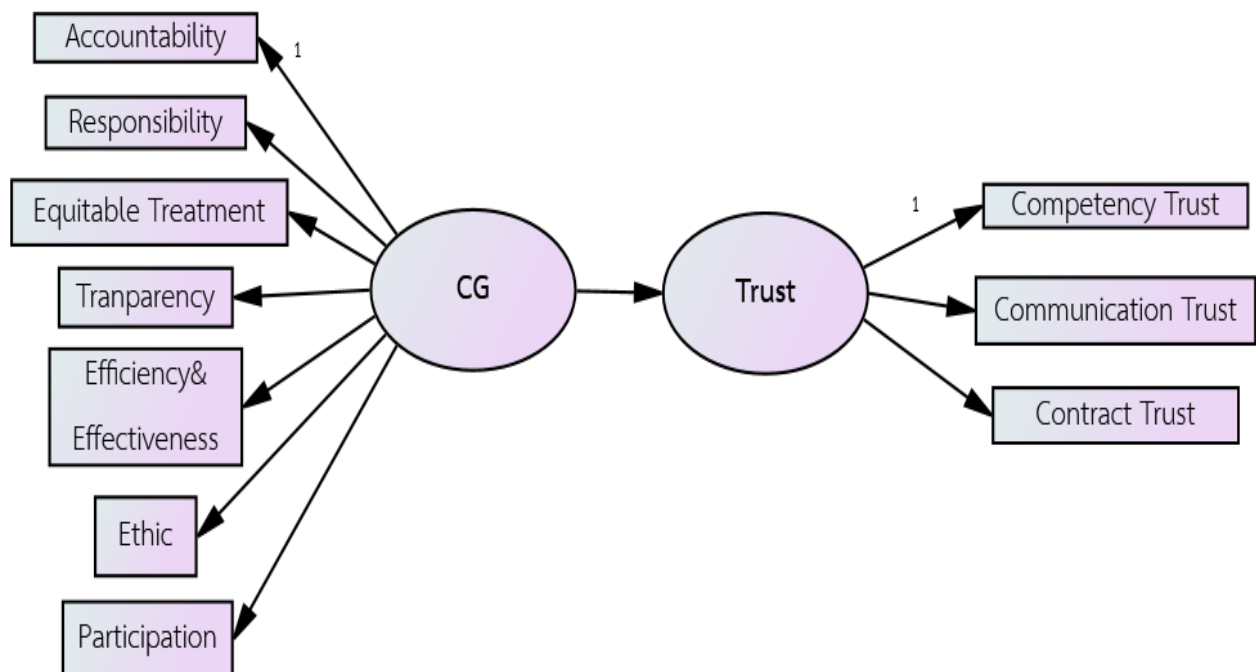
ปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี	ปัจจัยส่งผลต่อความไว้วางใจ
ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009)	พฤติกรรมซื่อสัตย์รับผิดชอบ (Accountability) (Boonprakob, 2008)
ความสำนึกในหน้าที่ (Responsibility) (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009)	ความมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement) (Boonprakob, 2008)
การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม (Equitable Treatment) ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) และความยุติธรรม (Fairness) (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009)	ความยุติธรรม (Fairness) (Roy et al., 2015)
ความโปร่งใส (Transparency) (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009)	ความเปิดเผย (Openness) (Sriphet, 2015)

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี	ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจ
<b>ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Efficiency &amp; Effectiveness)</b> คือ มีลักษณะการปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่า สามารถสร้างมูลค่าให้กับกิจการ (Value Creation) สามารถแข่งขันได้(Competitiveness) (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009)	<b>ความสามารถ (Ability) ศักยภาพ (Competence)</b> (Davis et al., 2008; Khomlaow & Pasunon, 2015)
<b>การมีจรรยาบรรณ (Ethic)</b> คุณธรรม ปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรม (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009)	<b>จริยธรรม</b> (Covey & Merrill, 2008; Boonprakob, 2008)
<b>การมีส่วนร่วม (Participation)</b> (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009)	<b>การมีส่วนร่วม (Availability)</b> (Robbins, 2005)

อนามัยคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น (State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning, 2009) โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจจากการทบทวนวรรณกรรมได้ดังตารางที่ 1

ตามที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญและอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความไว้วางใจของลูกค้าแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเปรียบเทียบตัวแบบเชิงสาเหตุของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจและความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยระหว่างรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน ซึ่งสามารถแสดงเป็นกรอบความคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย



## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจและความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional data) โดยใช้วิธีการสำรวจจากประชากรคือ ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินทั่วประเทศ

การสุ่มตัวอย่างเพื่อใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling) ของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยทั่วประเทศ ด้วยเหตุที่ประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแล้วพบว่า มีนักวิชาการได้เสนอแนวทางในกำหนดขนาดตัวอย่างไว้หลายท่านโดยใช้หลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันไป Vanichbuncha (2013) ได้เสนอว่าหากประชากรมีจำนวนมากและไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจนให้คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของดังกล่าว W.G Cochran โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) Hair et al. (2010) ได้เสนอเกณฑ์การกำหนดตัวอย่างในการวิเคราะห์แบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) ว่า อัตราส่วนระหว่างขนาดตัวอย่างกับจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรควรจะเป็น 20 ต่อ 1 จากแนวคิดและหลักเกณฑ์ในการกำหนดตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าขนาดตัวอย่างที่ต้องใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องมีขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 220 – 384 ตัวอย่าง ซึ่งสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้จำนวน 900 ตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้ความแม่นยำของตัวอย่าง (Accuracy) มากขึ้น อีกทั้งยังเพียงพอต่อการทดสอบในการวิเคราะห์ข้อมูลกรณีที่มีตัวอย่างไม่ครบจำนวน

ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามปลายปิดเพื่อจำกัดประเด็นคำตอบให้อยู่ในขอบเขตของการศึกษา โดยใช้ระดับคะแนน (Rating Scale) 1-5 และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่านประเมินค่าความสอดคล้อง (IOC) และทำการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างโดยใช้วิธี Try Out จากตัวอย่างที่ไม่มีมีความเกี่ยวข้องกับตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน และตรวจสอบความน่าเชื่อถือหรือความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ถือว่ายอมรับได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Silpcharu, 2014) ผลการทดสอบเบื้องต้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีค่า 0.98 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของตัวแปรความไว้วางใจมีค่า 0.83 ซึ่งมากกว่า 0.7 ทุกตัวแปร

สำหรับวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์รายละเอียดปัจจัยต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ และวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังสามารถศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สังเกตได้และตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตได้หรือตัวแปรแฝง รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกันโดยใช้โปรแกรม AMOS ได้อีกด้วยนอกจากนี้ โปรแกรม AMOS ยังสามารถวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## ผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั่วประเทศจำนวน 836 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.89 ซึ่งมีจำนวนของการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าจำนวนของตัวอย่างที่ได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์ซึ่งต้องการจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 220 ตัวอย่าง โดยตัวอย่างลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานตอบกลับจำนวน 425 คน (ร้อยละ 47.22) ส่วนตัวอย่างลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินตอบกลับจำนวน 411 คน (ร้อยละ 45.67)



ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS เกี่ยวกับอัตราส่วนระหว่างขนาดตัวอย่างกับจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรซึ่งควรมีตัวอย่างจำนวนมาก และข้อมูลมีการกระจายแบบปกติ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกับเงื่อนไขที่จะทำให้สามารถวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS ได้

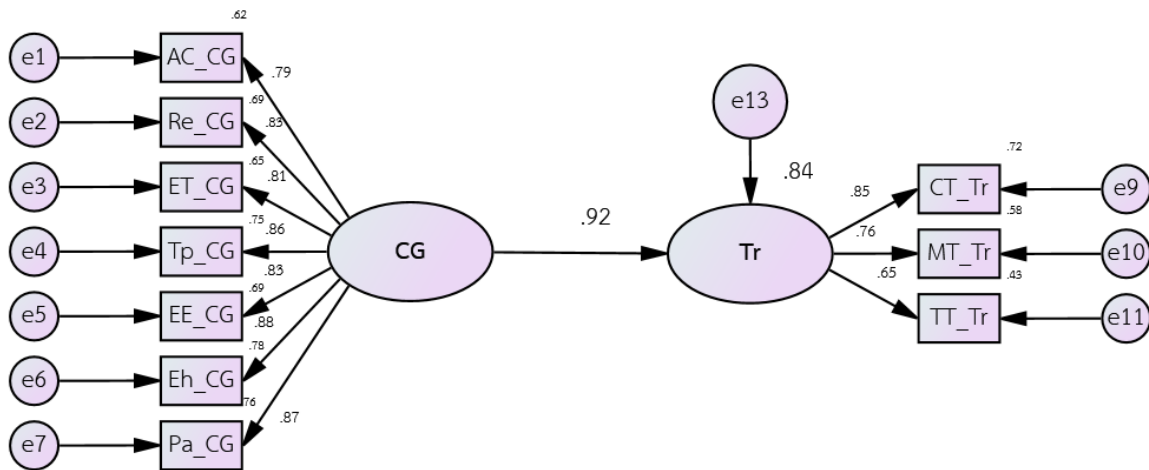
หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบเชิงสาเหตุที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎีเพื่อศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจเป็นตัวแปรแฝงภายนอกซึ่งวัดจากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 7 ตัว ความไว้วางใจซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายในประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้จำนวน 3 ตัว ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานกับตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน พบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 61.494 ณ ระดับค่าองศาเสรี (df) เท่ากับ 40 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.54 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.061 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI) เท่ากับ 0.986 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.96 ค่ารากของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ย (RMR) เท่ากับ 0.008 ค่ารากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.025 ดังนั้นจากค่าสถิติข้างต้น จะสามารถเห็นได้ว่าค่า GFI และค่า AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR และค่า RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ รวมถึงค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าตัวแบบที่ศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจทั้งสองสาขา และผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินตามตารางที่ 2 ค่าสถิติผลการทดสอบโดยรวมให้ผลที่สอดคล้องกันจึงยอมรับว่าตัวแบบที่ศึกษาเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจทั้งสองสาขา รัฐวิสาหกิจมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจไม่แตกต่างกันระหว่างรัฐบาลวิสาหกิจสาขาพลังงานและรัฐบาลวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจและความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินได้ดังภาพที่ 2 และภาพที่ 3

**ตารางที่ 2** แสดงผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานกับสาขาสถาบันการเงิน

หัวข้อ	เกณฑ์ของค่าสถิติ	ค่าสถิติผลการทดสอบ
$\chi^2$	-	61.494
df	-	40
$\chi^2/df$	<2.00	1.54
P-Value	>0.05	0.061
RMSEA	0.05-0.08	0.025
ECVI	<ECVI For Saturated Model และ ECVI For Independence Model	0.242
ECVI For Saturated Model	-	0.264
ECVI For Independence Model	-	8.848
Model AIC	< Saturated AIC และ Independence AIC	201.494
Saturated AIC	-	220.000
Independence AIC	-	7379.563
GIF	>0.90 – 1.00	0.986

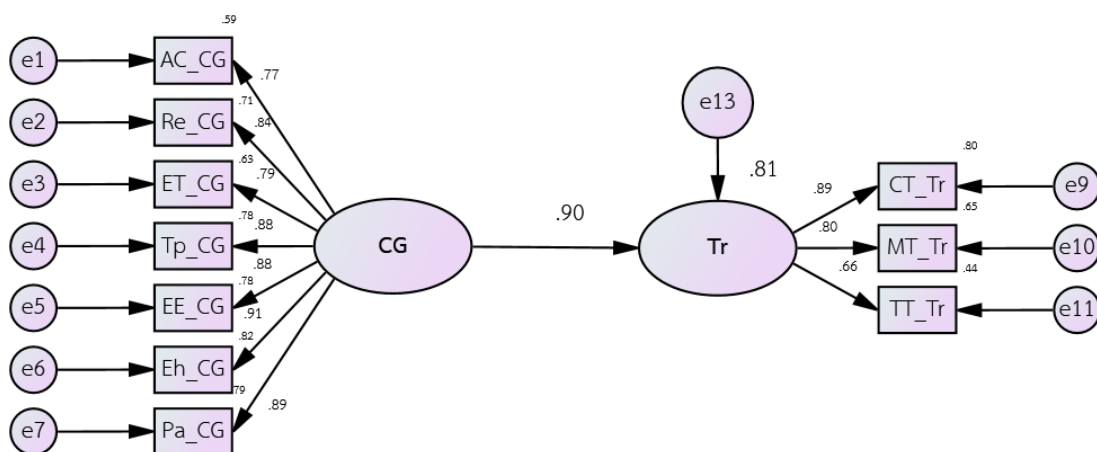
ตารางที่ 2 (ต่อ)

หัวข้อ	เกณฑ์ของค่าสถิติ	ค่าสถิติผลการทดสอบ
CFI	>0.90 – 1.00	0.997
CN	>200	758
RMR	-	0.008
สรุปผลการทดสอบ	ตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานไม่แตกต่างกับรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน	



Chi-square=61.494, df=40, p=0.061  
CMIN/DF=1.537, GFI=.986, RMSEA=.025  
AGFI=.960, RMR=.008, CFI=.997

ภาพที่ 2 แสดงตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน



Chi-square=61.494, df=40, p=0.061  
CMIN/DF=1.537, GFI=.986, RMSEA=.025  
AGFI=.960, RMR=.008, CFI=.997

ภาพที่ 3 แสดงตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

## อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าตัวแบบที่กำหนดขึ้นตามทฤษฎีเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยทั้งสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินล้วนแล้วแต่ถูกกำกับโดยของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และบางรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงทำให้ต้องยึดถือปฏิบัติกฎ ระเบียบและกฎหมายซึ่งออกโดยหน่วยงานเหล่านั้น เช่น หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552 ของ State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning (2009) และ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555 ของ The Stock Exchange of Thailand, Bureau Governance Development for Capital Markets (2012) เป็นต้น ทำให้มีการปฏิบัติยึดถือองค์ประกอบของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีเหมือนกันอีกทั้งการกำกับดูแลในส่วนอื่นๆ มีความคล้ายคลึงกันจึงทำให้ตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรวิสาหกิจ พบว่า สำหรับรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินนั้นให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านจรรยาบรรณมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานเป็นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมซึ่งอยู่บนพื้นฐานทรัพยากรที่ไม่ยั่งยืน เช่น ปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และก๊าซคาร์บอนในอัตราที่สูง ทำให้อุตสาหกรรมดังกล่าวได้รับแรงกดดันจากสังคมในประเด็นการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรธุรกิจให้เกิดขึ้น (Liu et al., 2014)

ขณะที่รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินโดยธรรมชาติของการดำเนินธุรกิจบริการให้แก่ประชาชน เช่น บริการรับฝากเงิน การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการตัวแลกเปลี่ยน เช็คเงินสด บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการโอนเงิน หรือแม้กระทั่งบริการให้เชาตู้เงินรียเพื่อเก็บทรัพย์สินอันมีค่าของลูกค้ำ เป็นต้น จึงมีการวางระบบและการกำกับดูแลเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีองค์กรเข้ามากำกับดูแลที่หลากหลาย เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น จึงทำให้มีการกำหนดกฎ ระเบียบในการดำเนินการที่ชัดเจน ครอบคลุม และรัดกุม อีกทั้งมีหน่วยงานที่สามารถเข้าไปตรวจสอบความโปร่งใสหลายหน่วยงาน ความสำคัญของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีจึงให้ความสำคัญกับการควบคุมปฏิบัติให้รัฐวิสาหกิจดำเนินการปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อกำหนด กฎหมายเหล่านั้นอย่างเคร่งครัดซึ่งเครื่องที่จะสะท้อนสิ่งเหล่านั้นได้ก็คือการยึดมั่นในจรรยาบรรณนั่นเอง ทำให้ลูกค้ำรัฐวิสาหกิจจึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านจรรยาบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจของ State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning (2009)

## สรุป

ตัวแบบเชิงสาเหตุคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบตัวแบบระหว่างสาขาารวิสาหกิจที่แตกต่างกัน และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่า ตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรวิสาหกิจ และความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีแล้วพบว่า รัฐวิสาหกิจควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีในด้านจรรยาบรรณมากที่สุดเนื่องจากมีค่าอิทธิพลมากที่สุดเพื่อส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอันจะเป็นผลดีต่อผลประกอบการขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำตัวแบบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยไปศึกษาที่รวิสาหกิจอื่นๆ เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของสาขาารวิสาหกิจเพื่อเป็นการยืนยันองค์ความรู้อีกครั้ง อีกทั้งยังสามารถนำตัวแบบเชิงสาเหตุไปใช้ในการทดสอบกับรวิสาหกิจในประเทศอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่าเหมือนหรือต่างกับรวิสาหกิจในประเทศไทย





## เอกสารอ้างอิง

- Boonprakob, P. (2008). *The Development of a Tool to Measure Key Factors Affecting the Trust of Citizens on Government Officials*. Bangkok: OCSC. (in Thai)
- Covey, S. M. R. & Merrill, R. R. (2008). *The speed of trust*. New York: The Free Press.
- Davis, J. H., Lee, M. & Ruhe, J. (2008). Trust: an intercultural comparison of consumer perceptions. *International Journal of Commerce and Management*, 18(2), 150-165.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Khomlaow, S. & Pasunon, P. (2015). *Business Trust and Effective Factor of Business Trust between the Import and Export Customers with Logistics provider at Suvannabhum Airport*. Philosophy thesis doctoral in Management. Silpakorn University. (in Thai)
- Khongsompong, K. (2011). Build Trust & Reliability Strategies that tie the customer forever. *Marketeer*, 12(132), 144 - 145. (in Thai)
- Liu, X., Garcia, P. & Vredenburg, H. (2014). CSR adoption strategies of Chinese state oil companies: effects of global competition and cooperation. *Social Responsibility Journal*, 10(1), 38-52.
- Reina, D. S. & Reina, M. L. (1999). *Trust & Betrayal in the Workplace*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Robbins, S. P. (2005). *Essentials of Organizational Behavior*. (8 th.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Roy, S. K., Devlin, J. F. & Sekhon, H. (2015). The Impact of Fairness on Trustworthiness and Trust in Banking. *Journal of Marketing Management*, 31, 9-10.
- Silpcharu, T. (2014). *Research and analysis of statistical data by SPSS and AMOS*. (15<sup>th</sup> ed.). Bangkok: SR Printing Mass Product. (in Thai)
- Sripheet, N. (2015). Customer's Trust Creation Approach on Insurance Businesses in Thailand. *Academic Journal Bangkokthonburi University*, 3(2), 86-96. (in Thai)
- State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning. (2009). *Principles and guidelines for good governance in state enterprises 2009*. Bangkok: SEPO. (in Thai)
- State Enterprise Policy office, Bureau of Policy and Planning. (2016). *Important information of Thai state enterprises Vol.1 (1/2016)*. Bangkok: SEPO. (in Thai)
- Thailand Development Research Institute. (2014). *Corruption and Exploitation*. Bangkok: Aksonsumphan1987. (in Thai)
- The Stock Exchange of Thailand, Bureau Governance Development for Capital Markets. (2012). *Corporate Governance Principles for Listed Companies*. Bangkok: SET. (in Thai)
- Vanichbuncha, K. (2013). *Structural equation modeling analysis (SEM) AMOS*. Bangkok: Samlada. (in Thai)
- Waranantakul, O. & Waranantakul, W. (2017). Causal Relationship between Relationship Efforts and Customers' Attitude and Behavior: A Case Study of Supercenters in Mahasarakham Province. *Journal of Yala Rajabhat University*, 12(Special Issue), 1-12. (in Thai)