

หัวข้อคุณูปนิพนธ์	อิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความไว้วางใจของ ลูกค้ำรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย: ศึกษาเปรียบเทียบสาขาพลังงานและ สาขาสถาบันการเงิน
ชื่อผู้เขียน	ฤทธิคำรงค์ แก้วขาว
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจคุณูภิบัณฑิต
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ
รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย รวมถึงอิทธิพลของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อความ
ไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยและเปรียบเทียบอิทธิพลของ
คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ
สาขาพลังงานและรัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี
(Mixed Methodology Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วย
วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแล
กิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขา
สถาบันการเงินทั่วประเทศ จำนวน 836 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้
โปรแกรม SPSS และวิเคราะห์เปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยด้วยตัวแบบสมการ
โครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS

ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย
ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ความ
สำนึกในหน้าที่ (Responsibility) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความโปร่งใส
(Transparency) ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) จรรยาบรรณ
(Ethics) และการมีส่วนร่วม (Participation) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แบบจำลองคุณลักษณะ
การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมี
ความสัมพันธ์กันตามข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีอิทธิพลใน

ทางบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้า และมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจซื้อผ่านความไว้วางใจของลูกค้า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พบว่าแบบจำลองคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ พบว่า จรรยาบรรณ ความโปร่งใส และความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของลูกค้ามากที่สุด ในขณะที่ความไว้วางใจด้านศักยภาพมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยมากที่สุด

Thesis Title	The Influence of Corporate Governance Characteristics on Customer Trust in State Owned Enterprises (SOEs) of Thailand:A Comparative Study of Energy Sector and Financial Institution Sector.
Author	Ritdumrong Kaewkhaw
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr. Charunya Parncharoen
Department	Doctoral of Business Administration
Academic Year	2016

ABSTRACT

This research aims to study the corporate governance characteristics of State Owned Enterprises (SOEs) in Thailand, to study the influence of corporate governance characteristics on trust and intention to buy of the SOEs's customers in Thailand, and to compare the level of influenced of corporate governance on trust and intention to buy of the SOE's customers between energy sector and financial institution sector in Thailand. Mixed methodology research was employed. For qualitative research, in-depth interviews were used to collect the data from 7 SOE's employees who are responsible for monitoring corporate governance process. For quantitative research, questionnaires were used as a research instrument. The samples of this study consisted of 836 SOE's customers of energy sector and financial institution sector in Thailand. The data were analyzed by SPSS for descriptive statistics and by AMOS program for Structural Equation Modeling (SEM).

The results revealed that the corporate governance characteristics consisted of 7 characteristics, namely Accountability, Responsibility, Equitable Treatment, Transparency, Efficiency & Effectiveness, Ethics, and Participation. The results of hypothesis testing found that the model of corporate governance characteristics, trust, and intention to buy of the SOEs's customers in Thailand fitted to the empirical data, in which corporate governance characteristics had positive influence on trust and had positive indirect influence on intention to buy via customers' trust at 0.05 level of significance. In addition, the results indicated that there were no significant different between the model of corporate governance characteristics, trust, and intention to buy of SOE's customers of energy sector and financial institution sector. It is also

found that Ethics, Transparency, Efficiency & Effectiveness had the highest influence on trust of SOE's customers in Thailand, respectively while Competence Trust had the highest impact on trust of SOE's customers in Thailand.

กิตติกรรมประกาศ

คุณุณิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณาจาก ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งให้ความอนุเคราะห์ในการชี้แนะแนวทาง อบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย รวมถึงแก่มกิดเชิงบวกตลอดเส้นทางของการจัดทำวิทยานิพนธ์ซึ่งมีทั้งรอยยิ้มและขวากหนามจนถึงปลายทางแห่งความสำเร็จของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.พัคตร์พวง วัฒนสินธุ์ ดร.ครรชิต สิงห์สุวรรณ และ ดร.พัลลภา เรืองรอง ประธานและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจคุณุณิพนธ์ ซึ่งให้เกียรติสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำที่มีประโยชน์เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์และทรงคุณค่าในเชิงวิชาการอีกทั้งสามารถสร้างประโยชน์ต่อประเทศชาติได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ศ.ดร.วรภัทร โศชนะเกษม ดร.ศุรุจิต นาครทรรพ และ คุณปานทิพย์ ศรีพิมล ผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงผู้บริหารระดับสูงองค์กรรัฐวิสาหกิจทุกท่านที่กรุณาให้สัมภาษณ์ ข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และผู้จัดการสาขาวิสาหกิจทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลในทุกจังหวัด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พลเอกอนันตพร กาญจนรัตน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน ดร.อารีพงศ์ ภูษอุม ปลัดกระทรวงพลังงาน คุณวิฑูรย์ กุลเจริญวิรัตน์ อธิบดีกรมธุรกิจพลังงาน คุณวิศักดิ์ วัฒนศัพท์ รองอธิบดีกรมธุรกิจพลังงาน และคุณภาวนา มานะเวช ผู้อำนวยการกองแผนงานธุรกิจพลังงาน ซึ่งกรุณาให้โอกาสและสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสในการศึกษาในระดับปริญญาเอก รวมถึงขอกราบขอบพระคุณกองทุนโรกลั่นปีโตรเลียมสำหรับทุนการศึกษาในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง ดร.อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์ และกัลยาณมิตรทุกคนที่คอยช่วยเหลือและอยู่เคียงข้างให้กำลังใจตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ที่อาจมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบให้สถิตไว้แก่แผ่นดินประเทศไทยสืบต่อไป

ฤทธิ์ดำรงค์ แก้วขาว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ประเด็นปัญหาการวิจัย.....	10
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	11
1.5 ข้อยกเว้นงานวิจัย.....	13
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
1.8 โครงสร้างวิทยานิพนธ์.....	18
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	19
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	48
2.3 ความสอดคล้องของคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ.....	77
2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อ.....	83
2.5 รัฐวิสาหกิจ.....	85
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	91
2.7 บทสรุป.....	94

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	96
3.1 รูปแบบงานวิจัย.....	96
3.2 ประชากรและตัวอย่าง.....	98
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	107
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	120
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	120
3.6 การทดสอบสมมติฐาน.....	127
3.7 บทสรุปการดำเนินการวิจัย.....	131
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	135
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	135
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	159
5. สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	200
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	201
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	207
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	213
บรรณานุกรม.....	217
ภาคผนวก	
ก คำถามเชิงโครงสร้างในการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	238
ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ให้สัมภาษณ์เชิงลึก.....	240
ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจเครื่องมือวิจัย.....	243
ง ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	246
จ ผลการทดสอบค่าความเชื่อถือได้จากการทดลองใช้แบบสอบถาม.....	257
ฉ ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	259
ช ตัวอย่างหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลตัวอย่าง.....	266
ซ ผลการทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือจากตัวอย่าง.....	268
ประวัติผู้เขียน.....	270

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 รายชื่อรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินที่ติดอันดับ 1 ใน 10 รัฐวิสาหกิจที่มีรายได้ฯ สูงสุด ณ ปี พ.ศ. 2557	6
1.2 ตารางกำหนดการการเก็บข้อมูลวิจัย (Gantt Chart).....	13
2.1 ความหมายของความไว้วางใจของนักวิชาการในบริบทของลูกค้ำที่มีต่อองค์กรธุรกิจ.....	27
2.2 สรุปองค์ประกอบของความไว้วางใจ.....	41
2.3 สรุปปัจจัยคุณลักษณะของผู้ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้มอบความไว้วางใจ (Trustor).....	47
2.4 สรุปปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	75
2.5 ความสอดคล้องระหว่างปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ.....	78
2.6 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทยและต่างประเทศ.....	89
3.1 สรุปรัฐวิสาหกิจที่ผ่านคุณสมบัติที่จะใช้ในการศึกษาวิจัย.....	101
3.2 จำนวนตัวอย่างในการเก็บข้อมูลลูกค้ำรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงินในแต่ละภูมิภาค.....	107
3.3 สรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	113
3.4 สรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	126
4.1 สรุปเปรียบเทียบปัจจัยคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานและสาขาสถาบันการเงิน.....	149
4.2 อัตราการตอบแบบสอบถาม.....	162
4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	163
4.4 ผลการตรวจความตรงของแบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ.....	167
4.5 ผลการตรวจความตรงของแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ำรัฐวิสาหกิจ.....	170

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.6 ผลการตรวจความตรงของแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้า รัฐวิสาหกิจ	172
4.7 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีและระดับ การรับรู้ฯ	173
4.8 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจและระดับ การรับรู้ฯ	174
4.9 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจและระดับ การรับรู้ฯ	175
4.10 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะการกำกับดูแล กิจการที่ดี ความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ไทย	181
4.11 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของแบบจำลองฯ	186
4.12 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุฯ สาขาพลังงานในประเทศไทย	190
4.13 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุฯ สาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย	195
4.14 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย	198

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงมูลค่าสินทรัพย์รวมของรัฐวิสาหกิจ ณ ปี 2557.....	4
1.2 แสดงมูลค่ารายได้รวมของรัฐวิสาหกิจ ณ ปี 2557.....	5
2.1 แสดงแนวโน้มจำนวนบทความที่ศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	20
2.2 แสดงร้อยละของจำนวนวรรณกรรมในอดีตที่ศึกษาความไว้วางใจในบริบทต่าง ๆ.....	21
2.3 แสดงความสัมพันธ์ของทิศทางความไว้วางใจในระดับสูงๆ.....	31
2.4 แสดงความสัมพันธ์ของทิศทางความไว้วางใจในระดับต่ำๆ.....	31
2.5 แสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความน่าไว้วางใจในฐานะเลนส์คั่นกลางของ Caldwell and Clapham.....	33
2.6 แสดงแบบจำลองความไว้วางใจ 5 ระดับของ Covey et al.	35
2.7 แสดงประเภทการปฏิสัมพันธ์ของความไว้วางใจ.....	36
2.8 แสดงความเข้มข้นของความไว้วางใจแต่ละประเภทและระยะเวลาของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน.....	38
2.9 แสดงแบบจำลองการขับเคลื่อนความไว้วางใจของ Martin.....	43
2.10 แสดงองค์ประกอบคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Characteristic).....	77
2.11 แสดงการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ตามกรอบแนวคิดการวิจัย.....	83
2.12 แสดงการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ตามกรอบแนวคิดการวิจัย.....	85
2.13 แสดงการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ตามกรอบแนวคิดการวิจัย.....	91
2.14 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย.....	94
3.1 แสดงรูปแบบงานวิจัย.....	97
3.2 แสดง 10 ลำดับแรกของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยที่มีมูลค่าสินทรัพย์มากที่สุด.....	100
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ตามกรอบแนวคิดการวิจัย.....	128
3.4 แสดงสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ตามกรอบแนวคิดการวิจัย.....	129
3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ตามกรอบแนวคิดการวิจัย.....	130
3.6 แสดงแบบจำลองแนวคิด (Conceptual Model).....	133
4.1 แสดงแบบจำลองการวัดคุณลักษณะการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐวิสาหกิจ.....	166

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.2 แสดงแบบจำลองการวัดความไว้วางใจของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ.....	169
4.3 แสดงแบบจำลองการวัดความตั้งใจซื้อของลูกค้ารัฐวิสาหกิจ.....	171
4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุฯ ของลูกค้า รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย.....	180
4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุฯ ของลูกค้า รัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานในประเทศไทย.....	189
4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความตรงของแบบจำลองเชิงสาเหตุฯ ของลูกค้า รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงินในประเทศไทย.....	194
5.1 แสดงกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	216